

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



**EFFECTOS DE LA MEDIACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS
HUMANOS EN CONFLICTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES**

HECTOR ROBERTO ROCA QUEVEDO

GUATEMALA, JUNIO DE 2011

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

**EFFECTOS DE LA MEDIACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS
HUMANOS EN CONFLICTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

HECTOR ROBERTO ROCA QUEVEDO

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, junio de 2011

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

DECANO: Lic. Bonerge Amilcar Mejía Orellana

VOCAL I: Lic. César Landelino Franco López

VOCAL II: Lic. Gustavo Bonilla

VOCAL III: Lic. Luis Fernando López Díaz

VOCAL IV: Br. Mario Estuardo León Alegría

VOCAL V: Br. Luis Gustavo Ciraiz Estrada

SECRETARIO: Lic. Avidán Ortiz Orellana

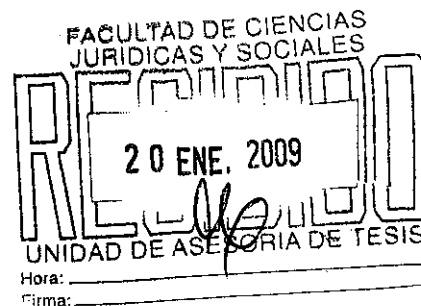
RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis” (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

LICENCIADO
MYNOR PENSAMIENTO
ABOGADO Y NOTARIO
14. Calle 6-12, zona 1,
Teléfono: 22514837



Guatemala, 12 de enero de 2009

Licenciado
Carlos Manuel Castro Monroy
Jefe De La Unidad De Asesoría De Tesis
Facultad De Ciencias Jurídicas Y Sociales
Universidad De San Carlos De Guatemala
Presente,

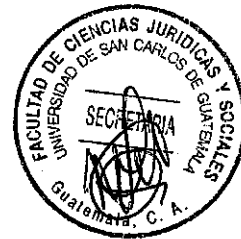


Estimado Licenciado:

Atentamente me dirijo a usted y hago de su conocimiento que revisé el trabajo de tesis del Bachiller **HECTOR ROBERTO ROCA QUEVEDO**, intitulado: **"EFECTOR DE LA MEDIACION DE LA PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN CONFLICTOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES"**, por lo que respetuosamente le informo lo siguiente:

- a. El aporte de la presente investigación consiste en la aplicación que actualmente se da en el proceso de mediación como solución de los diversos conflictos en general, aplicado específicamente por la procuraduría de los derechos humanos. Durante el desarrollo del presente trabajo el bachiller enfocó el tema con propiedad utilizando un lenguaje claro y fácil de comprender, ordenado los capítulos acorde al tema y a la investigación; es de indicar que el contenido científico es de carácter jurídico, el cual se analiza desde la perspectiva doctrinaria y legal así como explicativa de los diferentes procesos que esa materia se dan, como los anexos.
- b. El estudiante utilizó los métodos de investigación deductivo e inductivo, así como el analítico y el sintético, en la cual comprobó la hipótesis rectora al realizar diferentes análisis y observaciones apoyados por la técnica de las fichas bibliográficas las cuales resumieron la información obtenida de diferentes fuentes, cumpliendo con los requisitos técnicos y científicos de una investigación de esta naturaleza.
- c. Durante el desarrollo del presente trabajo, se revisó la redacción y sugerí algunas correcciones de tipo gramatical las cuales eran necesarias para una mejor comprensión y estética del tema que se desarrolla.

LICENCIADO
MYNOR PENSAMIENTO
ABOGADO Y NOTARIO
14 Calle 6-12, zona 1
Teléfono: 22514837



- d. En cuanto al contenido científico del presente trabajo de tesis, consiste en la poca aplicación de los métodos de mediación que deberían de ser empleados por diferentes instituciones para la celeridad y economía procesal en casos que no deberían judicializarse, por lo cual se estableció la necesidad de fortalecer más a los entes encargados de la aplicación de los métodos de resolución de conflictos y así lograr el objetivo constitucional de nuestro sistema de justicia que es impartir justicia en Guatemala.
- e. Las conclusiones y recomendaciones, comprenden los aspectos más importantes del tema tratado y se desarrollaron de una manera clara y sencilla conforme a los cambios que le indiqué al sustentante, las cuales son congruentes con la investigación.
- f. La bibliografía que se utilizó es suficiente ya que la información recabada se obtuvo de diversos libros de diferentes tratadistas, así como revistas, entre otros, con relación al tema y conforme a la investigación que se realizó.

Por lo anterior, considero que el trabajo expuesto satisface los requisitos que establece el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que el mismo continúe el respectivo trámite.

De manera muy respetuosa me suscribo de usted,

LICENCIADO
MYNOR PENSAMIENTO
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO ACTIVO No. 6042

Lic. Mynor Pensamiento
ABOGADO Y NOTARIO

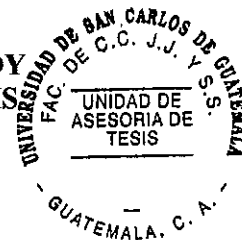


UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veintiuno de enero de dos mil nueve.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) SALVADOR HERRERA MARROQUÍN, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante HECTOR ROBERTO ROCA QUEVEDO, Intitulado: "EFECTOS DE LA MEDIACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN CONFLICTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, 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, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".


LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc. Unidad de Tesis
CMCM/ragm

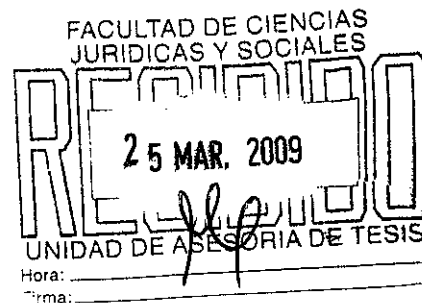
SALVADOR HERRERA MARROQUIN
ABOGADO Y NOTARIO .
7ª. Avenida 15-13 zona 1, oficina 22, 2er. Nivel
Ciudad de Guatemala
Telefax: 2238-4563



Guatemala 27 de febrero de 2009

Licenciado
Carlos Manuel Castro Monroy
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente,

Estimado Licenciado:



Atentamente me dirijo a usted y hago de su conocimiento que revisé el trabajo de tesis del bachiller **DHECTOR ROBERTO ROCA QUEVEDO**, intitulado: **“EFECTOS DE LA MEDIACION DE LA PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN CONFLICTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES”**, por lo que de manera muy atenta le informo lo siguiente:

- a. El aporte de la presente investigación consiste en una alternativa para resolver los conflictos derivados de los problemas de la población en general, los que rebasan la capacidad de las instituciones encargadas de administrar justicia; es de indicar que el contenido científico es de carácter jurídico, el cual se analiza desde la perspectiva doctrinaria y legal así como explicativa desde el punto de vista civil y del derecho penal en su caso.
- b. Para el desarrollo del presente trabajo, el estudiante utilizó los métodos deductivo e inductivo, cumpliendo con los requisitos técnicos y científicos de una investigación de esta naturaleza.
- c. Durante el desarrollo del presente trabajo, se revisó la redacción, las conclusiones y recomendaciones, las cuales son congruentes con la investigación, así como también comprenden los aspectos más importantes del tema investigado.
- d. Para llegar a realizar un análisis a profundidad acerca del contexto de la aplicación de la mediación como solución de diversos conflictos, se tomaron como base cuadros estadísticos descritos en los anexos, los que reflejan la situación actual de los asuntos resueltos por la institución del Procurador de los Derechos Humanos, los cuales considero cumplieron con el objetivo planteado.

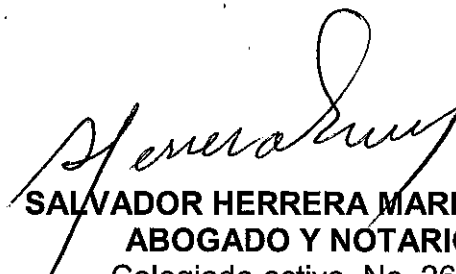
SALVADOR HERRERA MARROQUIN
ABOGADO Y NOTARIO.
7ª. Avenida 15-13 zona 1, oficina 22, 2do. Nivel
Ciudad de Guatemala
Telefax: 2238-4563



e. La bibliografía que se utilizó es suficiente y conforme a la investigación que se realizó.

Por lo anterior, considero que el trabajo expuesto satisface los requisitos que establece el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que el mismo continúe el respectivo trámite.

De manera muy atenta me suscribo de usted,


SALVADOR HERRERA MARROQUIN
ABOGADO Y NOTARIO
Colegiado activo No. 2605

Salvador Herrera Marroquin
Abogado y Notario

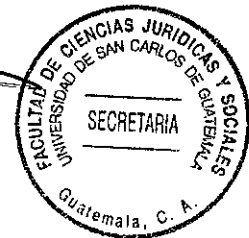
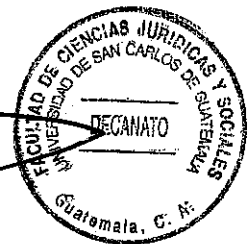


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, ocho de marzo del año dos mil once.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante HECTOR ROBERTO ROCA QUEVEDO, Titulado EFECTOS DE LA MEDIACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN CONFLICTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

CMCM/slh.



DEDICATORIA

A DIOS: Ser Supremo creador del universo que me permitió llevar a cabo y realizar uno de mis mayores sueños.

A MIS PADRES: José Luis Roca, Francisca Rogelia Quevedo de Roca (QEPD). Por sus sacrificios y confianza depositada en mi, a quienes debo mi existencia y espero que este triunfo también sea de ellos.

A MIS HIJOS: Quienes son mi orgullo y motivo de grandes esfuerzos para lograr este triunfo y constituyen la razón de mi superación.

A MI ESPOSA: Por su amor, confianza, comprensión y estar a mi lado en todo momento.

A MIS HERMANOS: Un agradecimiento especial.

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala, cuna de conocimientos y forjadora de sueños.

A: La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales casa de estudio que me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. Generalidades sobre la mediación.....	1
1.1. La mediación.....	4
1.1.1. Características de la mediación.....	8
1.2. La conciliación.....	10
1.3. El arbitraje.....	13
1.3.1. Análisis de la Ley de Arbitraje en relación a su función como institución convertida en ley.....	32
1.4. Diferencia entre la mediación y la conciliación.....	34
1.5. Diferencia entre mediación, conciliación y arbitraje.....	35

CAPÍTULO II

2. Principios de la mediación.....	37
2.1. El proceso de la mediación.....	37
2.2. El mediador.....	39
2.3. Requisitos para ser mediador.....	40
2.4. Cualidades del mediador.....	41
2.5. Características del mediador.....	41
2.6. Función de los mediadores.....	42
2.6.1. Carácter de los mediadores en Guatemala.....	43

CAPÍTULO III

Pág.

3. El conflicto.....	49
3.1. Conflicto entre individuos.....	49
3.1.1. Conflicto entre grupos sociales.....	50
3.1.2. Teorías del conflicto social	51
3.1.3. Actualidad.....	52
3.2. Definición de conflicto.....	53
3.2.1. El conflicto incluye.....	53
3.2.2. La verdad sobre el conflicto.....	54
3.2.3. Las razones principales del conflicto.....	54
3.2.4. Algunos indicadores de conflicto.....	55
3.2.5. El conflicto es destructivo.....	55
3.2.6. El conflicto es constructivo.....	56
3.2.7. Otras razones por las cuales se crea el conflicto.....	56
3.2.8. Algunos estilos cuando se trabaja con conflictos.....	57
3.2.8.1. Destrezas de mediación en conflictos.....	58
3.2.9. Claves para la mediación integral.....	59
3.2.10. Teoría del conflicto.....	60
3.3. Qué es el conflicto.....	61
3.3.1. Métodos para tratar el conflicto.....	62
3.3.2. Evitar o evadir el conflicto.....	62
3.3.3. Ajustarse o adaptarse al conflicto.....	62
3.3.4. Forzar a satisfacer sus propias necesidades.....	63
3.3.5. Hacer componendas o arreglos para compartir el conflicto.....	63
3.3.6. Colaborar para encontrar una solución.....	63

	Pág.
3.4. Métodos de negociación.....	64
3.4.1. No negociar en posiciones diferentes.....	64
3.4.2. Cambiar su posición.....	65
3.4.3. Utilizar un método adecuado.....	65
3.4.4. La percepción.....	66
3.4.5. La emoción.....	66
3.4.6. La comunicación.....	67

CAPÍTULO IV

4. El Procurador de los Derechos Humanos.....	69
4.1. Naturaleza e integración.....	72
4.2. Concepto de calidades y elección.....	73
4.3. Atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos.....	77
4.4. Organización.....	81
4.5. Competencia del Procurador.....	82
4.6. Procedimientos en recepción y trámite de denuncias.....	85

CAPÍTULO V

5. Efectos de la mediación de la Procuraduría de los Derechos Humanos en conflictos económicos, sociales culturales.....	89
5.1. Qué es la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos.....	90
5.2. De su creación.....	90
5.3. De su visión.....	90
5.4. De su misión.....	91

	Pág.
5.5. Valores.....	91
5.6. Objetivos de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos.....	92
5.6.1. Institucionales.....	92
5.6.2. Académicos.....	92
5.6.3. Incidencia.....	93
5.6.4. Área de incidencia.....	93
5.6.5. Organización.....	93
5.6.6. Protocolo de intervención.....	94
5.7. Protocolo de intervención de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos.....	94
5.8. Manual de funciones y atribuciones del personal de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos.....	96
5.8.1. Procedimiento para el tratamiento administrativo.....	97
5.8.2. Área de competencia de la Unidad de Mediación.....	97
5.8.2.1. Dinámica de atención de mediación.....	98
5.8.2.2. Trabajo de cooperación coordinada en la búsqueda de la resolución del conflicto.....	99
5.8.2.3. Análisis sobre los efectos de la participación del Procurador de los Derechos Humanos en actividades de mediación en conflictos económicos y sociales.....	101
5.9. Análisis de resultados.....	101
5.9.1. Proyecciones futuras.....	103

	Pág.
CONCLUSIONES.....	107
RECOMENDACIONES.....	109
ANEXOS.....	111
BIBLIOGRAFÍA.....	121

INTRODUCCIÓN

La presente investigación radica en evaluar los grados de efectividad y participación del Procurador de los Derechos Humanos en la resolución de conflictos de tipo económico, social y cultural que devienen de las diferencias entre las personas, las cuales forman parte de las relaciones sociales.

El objetivo de este análisis es, la evaluación mediante la investigación, de los efectos causados por la participación de la Procuraduría de los Derechos Humanos dentro de la etapa mediadora de resolución de conflictos de tipo económico, social y cultural en Guatemala, y así determinar la efectividad de la intervención de esta institución en la resolución de conflictos.

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas; es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas o grupo de personas en conflicto a que se reúnan con una tercera persona neutral; que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo pacífico; La mediación como método alternativo de resolución de conflictos, no está regulada como tal, sino inmersa en diferentes leyes, provocando indudablemente que dicho procedimiento no sea utilizado como corresponde en virtud de una falta de regulación completa del mismo.

La tesis contiene cinco capítulos: El capítulo primero trata sobre los antecedentes históricos del método de la mediación como resolución de conflictos; en el capítulo

segundo, se hace un análisis de los principios básicos de la mediación como medio de resolución de conflictos; en el capítulo tercero, se realiza un estudio sobre lo que es en sí el conflicto, así como los métodos a utilizar para su manejo; el capítulo cuarto se fundamenta en un breve resumen y análisis de la ley que establece las actividades encomendadas al Procurador de los Derechos Humanos; el capítulo quinto, concluye con un resumen del quehacer y efectos del trabajo de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos.

En la investigación se utilizaron los métodos del análisis documental, el que consistió en la observación y el estudio de los diferentes procedimientos hasta ahora utilizados, por las diferentes instituciones mediadoras; la investigación descriptiva, ya que obtenidos los datos fueron utilizados para fundamentar el objeto de la investigación, además el método inductivo y deductivo, los que llevaron a fundar la tesis rectora en el caso concreto; así también, la técnica bibliográfica y documental, que permitieron el análisis de la bibliografía consultada.

Para concluir, espero, con la investigación realizada, poder contribuir de alguna manera a subrayar la necesidad en la transformación y modificación de la legislación existente, para regular y exigir métodos como los que nos ocupan, para la resolución de conflictos y así colaborar a la búsqueda de la paz en Guatemala. Así mismo complemento mi investigación, con valoraciones particulares, contenidas en las recomendaciones y conclusiones.

CAPÍTULO I

1. Generalidades sobre la mediación

La mediación está muy relacionada con la conciliación, inclusive podría enmarcarse como uno de los primeros acuerdos que los seres humanos combinados en sociedad han utilizado para resolver conflictos sociales; se puede decir que este tópico es la base sólida o piedra angular de las mediaciones.

En la resolución de los conflictos se crea la figura de un tercero, el cual tiene la función de mediar o ayudar, interviniendo entre otras dos partes para lograr resolver y llegar a sus propias resoluciones.

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

Desde épocas antiguas los hombres tuvieron que sacrificar sus posiciones extremas, con el objetivo claro de llegar a convenios, primero en un período de prueba, para restitución y luego a largo plazo, hasta desaparecer el conflicto. En la historia han existido grandes mediadores, por ejemplo a principios del cristianismo, en las doctrinas idealistas se puede concebir como uno de los grandes mediadores al mismo Jesús de

Nazareth, mediador entre Dios y el hombre, o más remoto aún en el tiempo el profeta Moisés, el cual también actuó de mediador entre Dios y el hombre, y entre el pueblo judío y el pueblo egipcio, existiendo más ejemplos en la historia, los que se encuentran en uno de los libros más antiguos que es la Biblia.

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

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

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

para completar el ciclo armónico.

Otro de los casos en donde se ha practicado la conciliación o mediación es en África, donde los tribunales legos (motos courts), se han convertido en los mecanismos para resolver conflictos sociales o disputas territoriales, los cuales también se han generalizado en países como Arabia Saudita y pueblos árabes, por la lucha inclusive de la religión. En esta cultura se crearon: “Los tribunales especiales denominados legos, su función era movilizarse de un lugar a otro con el objetivo de resolver un conflicto entre vecinos de tribus, para llegar a una solución integral en armonía...”¹

“La mediación tiene una larga trayectoria principalmente en Roma, en donde se crean las figuras denominadas jueces de avenencia, específicamente en el tiempo en que vivió Cicerón, donde se llevaban a cabo juicios para resolver disputas de todo tipo...”²

Guatemala, a pesar de que se ha visto empañada por sangre desde la conquista de América, ha tenido una constante lucha por adquirir derechos inherentes, y en estos casos se han usado de alguna forma las mediaciones, las que se remontan al tiempo de la cultura maya, que luego se han transmitido a descendientes de los mismos en cada generación, como formas de resolver los conflictos, por ejemplo la negociación que se establece en la relación víctima y victimario.

¹ Tom, Rubert. **Tribunals specials**. Pág. 32

² Gozaine, Oswaldo Alfredo. **Formas alternativas de resolución de conflictos, mediación**. Pág. 40

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

El Estado guatemalteco tiene poca eficiencia en la solución pronta de conflictos, ya que los problemas sociales trata de resolverlos de forma inmediata, a través de la vía judicial y administrativa; lo que empeora el conflicto de forma abismal; es decir, no lo enfrenta con una lógica persuasión, puesto que se convierte en tercero, siendo un comportamiento contrario a las necesidades de los que crean el conflicto. Es importante recalcar que sobre todo, los abogados piensan que los medios alternativos para resolver conflictos no son los adecuados; sino más bien, son los procesos judiciales administrativos, por lo que en gran parte de las regiones en donde surgen más conflictos los jueces y operadores de justicia, no saben que hacer para llegar a la resolución de un problema real.

1.1. La mediación

Históricamente es del conocimiento de todos la existencia de relaciones de incompatibilidad; es decir, conflictos entre dos o más personas y la resolución alternativa a éstos viene a ser la que algunos han denominado como una disciplina, ciencia o método llamado mediación, la cual no es más que la ayuda que brinda un

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

Christopher Moore, define a la mediación como: “La intervención en una disputa o negociación, de un tercero, imparcial y neutral que carece de poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable...”³

El proyecto de Ley de Métodos Alternos de Solución de Controversias (negociación, mediación, conciliación y arbitraje) de Guatemala en su Artículo 29 estipula que: “La mediación como un procedimiento de solución de conflictos que versa sobre materia transigible por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto y de esta manera evitar que se llegue a instancia judicial o arbitral”.

Esto implica que en la mediación siempre existe un tercero, pero entonces quién podría ser o ejercer la figura de un tercero, el cual no tiene participación o interés directo en el conflicto, sino más bien en buscar la solución del mismo. Por experiencia se puede

³ Moore, Christopher. **El proceso de mediación**. Pág. 52

decir que normalmente ese tercero, el cual ejerce la figura de mediador es representado según la petición de las partes de un conflicto, por la iglesia o el Procurador de los Derechos Humanos como testigo fiel, el cual deberá velar por la transparencia de los acuerdos a que lleguen las partes; asimismo, deberá vigilar que se les de el seguimiento respectivo a través de las denominadas mesas de diálogo.

Según la Real Academia de la Lengua Española: “La mediación es la acción de mediar, el nexo o relación existente entre dos entidades.”⁴

Sin embargo, Manuel Ossorio, define la mediación como: “Participación en un negocio ajeno, a fin de prestar algún servicio a las partes interesadas. Apaciguamiento real o intentado en controversia, conflicto o lucha. Intervención de un tercero.”⁵

El marco legal de la mediación en Guatemala por carecer de una regulación, utiliza supletoriamente por ejemplo el Artículo 25 del Código Procesal Penal, o sea el criterio de oportunidad: “Cuando el Ministerio Público considere que el interés público o la seguridad ciudadana no están gravemente afectados o amenazados, previo consentimiento del agraviado y autorización judicial, podrá abstenerse de ejercitar la acción penal en los casos siguientes: 1) Si se tratare de delitos no sancionados con pena de prisión; 2) Si se tratare de delitos perseguibles por instancia particular; 3) En los delitos de acción pública, cuya pena máxima de prisión no fuere superior a cinco años. Los jueces de paz conocerán las solicitudes planteadas por el Ministerio Público

⁴ Grupo Editorial Océano, S.A. **Diccionario enciclopédico**. Pág. 1040

⁵ Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 457

o los síndicos municipales cuando la pena privativa de libertad del hecho imputado no supere los tres años de prisión. Cuando la pena a solicitar estuviere comprendida entre más de tres años hasta cinco, la solicitud a que se refiere este numeral será planteada al Juez de Primera Instancia. 4) Que la responsabilidad del sindicato o su contribución a la perpetración del delito sea mínima; 5) Que el inculpado haya sido afectado directa y gravemente por las consecuencias de un delito culposo y la pena resulte inapropiada”.

Asimismo, el Artículo 25 quáter, del referido cuerpo legal preceptúa que la mediación es: “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 6º. del Artículo 25, con la aprobación del Ministerio Público o del síndico municipal, podrán someter sus conflictos penales al conocimiento de centros de conciliación o mediación registrados por la Corte Suprema de Justicia, a través de los juzgados de primera instancia penal correspondientes, integrados por personas idóneas, nativas de la comunidad o bajo dirección de abogado colegiado capaces de facilitar acuerdos y, una vez obtenidos los mismos, se trasladará un acta 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”.

Se debe recordar que las mejores prácticas de mediación en Guatemala se han

elaborado en el proyecto AED/AID/INTRAPAZ, las que revelaron algunas situaciones que permiten sugerir que en la creación de un sistema de control de calidad de la mediación deberían ser tomados en cuenta elementos propios del contexto guatemalteco, tales como:

- La diversidad cultural
- La diversidad étnica y lingüística
- La diversidad de formas de intervención de terceros (prácticas institucionales, prácticas basadas en el derecho indígena y prácticas tradicionales)
- La ausencia de marcos legales constitucionales o específicos que legitimen la mediación (el Artículo 25 del Código Procesal Penal es el único asidero legal de la mediación).

1.1.1. Características de la mediación

Como un método alternativo de resolución de conflictos, la mediación tiene características que le son propias y entre las mismas están las siguientes:

A. Voluntario: Porque las partes, sin ningún tipo de coerción, aceptan voluntariamente buscar una solución de su conflicto por medio de la mediación y para el efecto se firma un convenio de confidencialidad.

B. Cooperación: Las partes proporcionan información en forma amplia, tienen buena disposición para proponer opciones de un acuerdo y escuchan atentas las

intervenciones de la otra parte.

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

D. Acuerdo en el futuro: Beneficia las relaciones interpersonales con vista al futuro, previendo problemas posteriores.

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

F. Confidencial: Una de las características más importantes del proceso mediador, es la confidencialidad, no hay mayor obligación para el mediador que la de preservar el secreto de todo lo que le sea revelado en la o las audiencias respectivas. Sin este deber la mediación no funcionaría, porque las partes no se verían libres de explorar

honestamente todos los aspectos de su disputa y posibles caminos para un acuerdo, Las partes deben estar seguras de que nada de lo que dicen será usado en su contra para el caso de que la mediación falle y tenga que recurrirse a un tribunal, por ello las sesiones de mediación son siempre a puertas cerradas, todo lo que se habla y se discute en las audiencias es siempre confidencial, no se transcribe en un expediente ni puede filtrarse información a la prensa, el mediador tampoco puede difundirlo, ya que una de las reglas básicas de su oficio es la confidencialidad. Por el contrario, las constancias de un litigio en la justicia dentro del sistema formal son públicas, más aún si el juicio es público y oral carecen de toda confidencialidad y las partes están expuestas a los medios masivos de comunicación. La mediación siempre es estrictamente privada, inclusive si no se logra el acuerdo, el centro de mediación o el mediador puede hacer saber a cualquier órgano jurisdiccional, que la mediación no tuvo éxito en el sentido de haber logrado acuerdo, pero no puede informar sobre lo dicho o revelado por las partes.

G. Económica: Los servicios se dan de forma gratuita.

H. Justa: La solución a toda controversia se adapta a las necesidades comunes de ambas partes, pues son ellas las que las encuentran.

1.2. La conciliación

Muchas veces al haber una mediación, los vinculados a la disputa o conflicto y el

mediador no consiguen llegar directamente a la solución, es allí donde entra la llamada conciliación, la cual se vincula directamente con el proceso de negociación en el cual el mediador busca equitativamente que ambas partes lleguen de común acuerdo a dar fin al conflicto.

Según José Roberto Junco Vargas: “La conciliación se ha definido como un mecanismo mediante el cual las partes entre quienes existe un conflicto susceptible de transacción, originado en un negocio mercantil o derivado de actividades comerciales o sociales, tratan de superar la controversia existente, con la colaboración de un tercero, experto, objetivo e imparcial, quien orienta a aquéllas en las fórmulas propuestas por todos, con la finalidad de acabar el conflicto y evitar que llegue a la justicia ordinaria o arbitral...”⁶

Pero esta conciliación debe ser llevada de acuerdo a las necesidades que las partes crean que se deben de convenir, en acuerdos que más adelante se formalizarán en un buen proceso transparente y claro, en el cual ambas partes en disputa tengan la anuencia de resolver de forma armónica.

Según la Real Academia de la Lengua Española: “La conciliación es la acción y efecto de conciliar, o la conveniencia de una cosa con otra, el cual puede ser un acto de comparecencia de las partes litigantes ante el juez para lograr un acuerdo...”⁷

⁶ Junco Vargas, José Roberto. **La conciliación, aspectos sustanciales y procesales**. Pág. 33

⁷ Grupo Editorial Océano, S.A. **Ob. Cit.** Pág. 380

Manuel Ossorio, define la conciliación como: “La acción y efecto de conciliar, de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí, no siempre se requiere que la acción de conciliación sea previa, pues algunas legislaciones admiten dicha figura solamente en los juicios laborales...”⁸

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

En el Artículo 50, de la referida ley se habla de la substanciación de la conciliación: “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 y otras entidades similares.

El resultado de la conciliación deberá hacerse constar por escrito, sea en escritura pública, en documento privado, legalizado por notario, o bien mediante acta notarial, y producirá plena prueba en juicio arbitral o jurisdiccional, en el caso de que no se cumpla con los acuerdos de la conciliación”.

⁸ Ossorio, Manuel. **Ob. Cit.** Pág. 144

1.3. El arbitraje

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

Manuel Ossorio, define el laudo como: “Decisión de los árbitros, arbitradores, dictada en conciencia por los amigos comunes de las partes, sobre cuestiones que no afectan al orden público, inspirado en la equidad y con propósito pacificador...”⁹

En cuanto se refiere al arbitraje, Manuel Ossorio, lo define como: “Acción y facultad de resolución encomendada a un árbitro, juicio arbitral...”¹⁰

Dentro del primer considerando de la Ley de Arbitraje se deja claro que en un gran número de Estados de la comunidad jurídica internacional, el desarrollo del arbitraje ha cobrado una significativa importancia como un medio alternativo para la resolución de

⁹ **Ibid.**

¹⁰ **Ibid.**

conflictos, ya que dicho procedimiento no sólo contribuye con el descongestionamiento de la pesada carga de los tribunales jurisdiccionales, sino que además, ayuda a que los conflictos que son susceptibles de resolverse por este medio, sean resueltos realmente con celeridad y eficacia.

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

A continuación se hará un breve resumen de la estructura de la Ley de Arbitraje para luego poder realizar un análisis que permita tratar de explicar la función verdadera de

esta institución convertida en ley, la cual se refiere a uno de los mecanismos para poder encontrar la solución integral, sobre todo a un problema que desde hace siglos se viene dando, como lo son conflictos sociales.

La Ley de Arbitraje en su Artículo 1, en lo que se refiere al ámbito de aplicación preceptúa que:

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

2. Las normas contenidas en los Artículos 11, 12, 45, 46, 47 y 48 de la presente ley, se aplicarán aun cuando el lugar del arbitraje se encuentre fuera del territorio nacional”.

En el Artículo 2, se regula que la citada ley también se aplicará para lo que es el arbitraje internacional.

“1) Un arbitraje es internacional, cuando:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) La presente ley se aplicará en todos aquellos casos en que la controversia verse sobre materias en que las partes tengan libre disposición conforme a derecho.
- b) También se aplicará la presente ley a todos aquellos otros casos en que, por disposición de otras leyes, se permita el procedimiento arbitral, siempre que el acuerdo arbitral sea válido conforme esta ley.

No podrán ser objeto de arbitraje:

- a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme, salvo los aspectos derivados de su ejecución.
- b) Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan libre disposición.
- c) Cuando la ley lo prohíba expresamente o señale un procedimiento especial para determinados casos”.

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

En lo que se refiere a definiciones que brinda la ley en el Artículo 4, preceptúa que para los efectos de la presente ley:

“a) “Acuerdo de Arbitraje”, o simplemente “Acuerdo”, es aquél por virtud del cual las

partes deciden someter a arbitraje todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.

- b) “Arbitraje” significa cualquier procedimiento arbitral, con independencia de que sea o no una institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo.
- c) “Institución Arbitral Permanente” o simplemente “Institución”, significa cualquier entidad o institución legalmente reconocida, a la cual las partes pueden libremente encargar, de conformidad con sus reglamentos o normas pertinentes, la administración del arbitraje y la designación de los árbitros.
- d) “Tribunal Arbitral” significa tanto un solo árbitro como la pluralidad de árbitros.
- e) “Tribunal” significa un órgano del sistema judicial de este país, ya sea unipersonal o colegiado”.

El arbitraje se debe interpretar de acuerdo al Artículo 5 de la referida ley, que preceptúa:

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

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

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

Dentro del acuerdo de arbitraje y las formas de éste el Artículo 10, de la referida ley preceptúa:

“Forma del acuerdo de arbitraje.

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

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

- b) El acuerdo arbitral podrá constar tanto en una cláusula incluida en un contrato, o en la forma de un acuerdo independiente.
- c) Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios o mediante pólizas, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos, la siguiente advertencia: “este contrato incluye un acuerdo de arbitraje”.

El Artículo 11 preceptúa que: “Excepción de incompetencia fundada en el acuerdo de arbitraje. 1) El acuerdo arbitral obliga a las partes a respetar y cumplir lo estipulado. El acuerdo arbitral impedirá a los jueces y tribunales conocer de las acciones originadas por controversias sometidas al proceso arbitral, siempre que la parte interesada lo invoque mediante la excepción de incompetencia.

Se entenderá que las partes renuncian al arbitraje y se tendrá por prorrogada la competencia de los tribunales cuando el demandado omita interponer la excepción de incompetencia y 2) Si se ha entablado la acción a que se refiere el párrafo 1) del presente Artículo, habiéndose hecho valer la excepción de incompetencia, se podrá, no

obstante, iniciar o proseguir las actuaciones arbitrales y dictar un laudo mientras la cuestión esté pendiente ante el tribunal”.

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

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

No obstante, si las partes, conociendo dicha circunstancia, la dispensan expresamente, el laudo no podrá ser impugnado por tal motivo”.

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

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

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

- a) En el arbitraje con tres árbitros, cada parte nombrará un árbitro y los dos árbitros así designados nombrarán al tercero; luego, entre los tres árbitros, designarán a quien fungirá como Presidente del Tribunal Arbitral, y si no logran ponerse de acuerdo, ejercerá como Presidente el de mayor edad. Si una parte no nombra al árbitro dentro de un plazo de quince días del recibo de un requerimiento de la otra parte para que lo haga, o si los dos árbitros no consiguen ponerse de acuerdo sobre el tercer árbitro dentro de los quince días siguientes contados desde su nombramiento, la designación será hecha, a petición de una de las partes, por el tribunal competente conforme al Artículo 9.
- b) En el arbitraje con árbitro único, si las partes no consiguen ponerse de acuerdo sobre la designación del árbitro luego de transcurridos quince días desde que se hizo el primer requerimiento para ello, éste será nombrado a petición de cualquiera de las partes, por el tribunal competente conforme al Artículo 9.
- c) Una vez designado un árbitro, éste deberá manifestar por escrito su aceptación dentro de las dos semanas siguientes a su designación. Vencido dicho plazo, a falta de manifestación expresa, se tendrá como aceptada tácitamente la designación. Una vez recaída la aceptación del árbitro único o la del último árbitro, si el tribunal arbitral estuviere compuesto por más de un árbitro, dicho tribunal arbitral se considerará legalmente constituido.

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

Según los Artículos anteriores cuando alguno de los árbitros faltare, se establece en el Artículo 19 que el nombramiento de un árbitro sustituto se dará cuando un árbitro cese en su cargo en virtud de lo dispuesto en los Artículos 17 ó 18, o en los casos de renuncia por cualquier otro motivo o de remoción por acuerdo de las partes o de expiración de su mandato por cualquier otra causa; se procederá al nombramiento de un sustituto conforme al mismo procedimiento por el que se designó al árbitro que se ha de sustituir.

Cabe señalar que cuando se va el caso al arbitraje el trato debe ser equitativo a las partes, por tal razón el Artículo 23 de la Ley de Arbitraje, preceptúa que: “Se deberá tratar a las partes equitativamente y darse a cada una de ellas plena oportunidad de hacer valer sus derechos, conforme a los principios esenciales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes”.

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

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

2) A falta de acuerdo, el tribunal arbitral podrá con sujeción a lo dispuesto en el

Artículo 23, dirigir el arbitraje del modo que considere apropiado. Esta facultad conferida al tribunal arbitral incluye la de determinar la admisibilidad, la pertinencia y el valor de las pruebas y que para llevar a cabo dicho procedimiento se designará un lugar para llevar el arbitraje”.

Por otro lado el Artículo 25, indica que:

- “1) Las partes podrán determinar libremente el lugar del arbitraje. En caso de no haber acuerdo al respecto, el tribunal arbitral determinará el lugar del arbitraje, teniendo en consideración las circunstancias del caso, inclusive la conveniencia de las partes.
- 2) Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, el tribunal arbitral podrá, salvo acuerdo en contrario de las partes, reunirse en el lugar que estime apropiado para celebrar deliberaciones entre sus miembros, para oír a los testigos, a los peritos o a las partes, o para examinar mercancías u otros bienes o documentos”.

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

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

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

Para nombrar peritos en la materia se deben llenar ciertas características establecidas en el Artículo 33, las cuales son:

- “1) Salvo acuerdo en contrario de las partes, el tribunal arbitral estará facultado para:
- a) Nombrar uno o más peritos para que le informen sobre materias concretas que determinará el tribunal arbitral.
 - b) Solicitar a cualquiera de las partes que suministre al perito toda la información pertinente o que le presente para su inspección todos los documentos, mercancías u otros bienes pertinentes, o le proporcione acceso a ellos.

- 2) Salvo acuerdo en contrario de las partes, cuando una parte lo solicite o cuando el tribunal arbitral lo considere necesario, el perito, después de la presentación de su dictamen escrito u oral, deberá participar en una audiencia en la que las partes tendrán oportunidad de hacerle preguntas y de presentar peritos para que informen sobre los puntos controvertidos”.

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

- “1) El tribunal arbitral decidirá el litigio en los arbitrajes internacionales, de conformidad con las normas de derecho elegidas por las partes como aplicables al fondo del litigio. Se entenderá que toda indicación del derecho u ordenamiento jurídico de un Estado determinado, se refiere, a menos que se exprese lo contrario, al derecho sustantivo de ese Estado y no a sus normas de derecho internacional privado. Si las partes no indicaren la ley que debe regir el fondo del litigio, el tribunal arbitral, tomando en cuenta las características y conexiones del caso, determinará el derecho aplicable.

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

- 3) Tanto en los arbitrajes nacionales, como en los internacionales, el tribunal arbitral

decidirá con arreglo a las estipulaciones del contrato y tendrá en cuenta los usos mercantiles aplicables al caso”.

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

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

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

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

El árbitro presidente podrá decidir cuestiones de procedimiento, si así lo autorizan las

partes o todos los miembros del tribunal arbitral, y las mismas permiten poder concluir en una transacción según el Artículo 39, el cual refiere que:

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

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

Es importante tener claro que el laudo arbitral es una forma legal para poder negociar entre las partes en conflicto, por lo que se establece en el Artículo 40 que:

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

2) El laudo del tribunal arbitral deberá ser motivado, a menos que las partes hayan convenido en otra cosa o que se trate de un laudo pronunciado en los términos

convenidos por las partes conforme al Artículo 39. Cuando el laudo sea motivado, el árbitro que no estuviera de acuerdo con la resolución mayoritaria, podrá hacer constar su criterio discrepante.

- 3) Constarán en el laudo, la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje, determinado de conformidad con el párrafo 1) del Artículo 25. El laudo se considerará dictado en ese lugar.
- 4) Después de dictado el laudo, el tribunal arbitral lo notificará a cada una de las partes mediante entrega de una copia firmada por los árbitros, de conformidad con el párrafo 1) del presente Artículo.
- 5) Sujeto a lo que las partes hubieran podido acordar en materia de costas, los árbitros se pronunciarán en el laudo sobre las costas del arbitraje, que incluirán los honorarios y gastos debidamente justificados de los árbitros, los gastos derivados de notificaciones y los que se originen de la práctica de las pruebas; y en su caso, el costo del servicio prestado por la institución que tenga encomendada la administración del arbitraje. En todo caso, los honorarios de los árbitros serán de un monto razonable, teniendo en cuenta el monto en disputa, la complejidad del tema, el tiempo dedicado por los árbitros y cualesquiera otras circunstancias pertinentes del caso. Salvo acuerdo de las partes, cada una de ellas deberá satisfacer los gastos efectuados a su estancia y los que sean comunes por partes iguales, a no ser que los árbitros apreciaren mala fe en alguna de ellas”.

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

“1) “Las actuaciones arbitrales terminan con el laudo definitivo o por una orden del tribunal arbitral, dictado de conformidad con el párrafo 2) del presente Artículo.

2) El tribunal arbitral ordenará la terminación de las actuaciones arbitrales cuando:

a) El demandante retire su demanda, a menos que el demandado se oponga a ello y el tribunal arbitral reconozca un legítimo interés de su parte en obtener una solución definitiva del litigio.

b) Las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones. Este acuerdo de dar por terminadas las actuaciones, no perjudica el derecho que las partes tienen, en cualquier momento antes de dictarse el laudo, de decidir de común acuerdo suspender por un plazo cierto y determinado las actuaciones arbitrales.

c) Este compruebe que la prosecución de las actuaciones resultaría innecesaria o imposible, y que dicha terminación redunde en beneficio de las partes.

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

- 4) En el caso de terminación de las actuaciones arbitrales, de conformidad con el inciso a) del numeral 2) de este Artículo, dicha terminación impedirá al demandante renovar en el futuro el mismo proceso arbitral y supone la renuncia al derecho respectivo”.

1.3.1. Análisis de la Ley de Arbitraje en relación a su función como institución convertida en ley

Gran parte de las normas establecidas en la legislación guatemalteca tratan de compensar la desigualdad que existe en los distintos ámbitos de ley, otorgándoles una protección jurídica a muchos actos, tal el caso de la Ley de Arbitraje, ya que su razón radica en poder resolver una serie de conflictos de cualquier índole a través de la mediación, cuyo fin es la celeridad de los procedimientos y el descongestionamiento del sistema de justicia.

Ahora bien, si el arbitraje es un proceso de solución de controversias en que las partes contendientes presentan su caso a un intermediario o tercero (o un panel de árbitros) que examina todas las pruebas y luego toma una decisión para las partes; entonces la pregunta es en dónde se establece que la decisión puede ser vinculante; que puede existir un acuerdo de voluntades; ya que como el arbitraje generalmente no es tan formal como la decisión judicial; las reglas pueden ser alteradas en cierta medida, para satisfacer las necesidades de las partes.

La respuesta a la anterior pregunta es que la misma Ley de Arbitraje, establece un ámbito de aplicación aun cuando el conflicto sea de índole nacional o internacional y sin perjuicio de cualquier tratado o convenio vigente con Estados.

Centrados en el ámbito nacional, debe aclararse que la Ley de Arbitraje implanta limitación para entrar a conocer como una institución y es específica al establecer que no puede realizarse arbitraje sobre toda acción o hecho que sea de conocimiento de un órgano competente, pero no instituye explícitamente que no se puede conocer o tener un arbitraje sobre hechos que en su origen puedan ser constitutivos de delitos, ya que el Artículo 3 indica ciertamente dichas limitantes, pero no refiere sobre esta materia.

En cuanto a la seguridad que brinda el arbitraje es necesario señalar que el Artículo 10 de la Ley de Arbitraje, expone claramente que el resultado debe constar por escrito y que puede adoptar la forma de un compromiso garantía para las partes, pero es sumamente importante señalar que las resultas del arbitraje establecen a un futuro incorporar por medio de la advertencia correspondiente que un contrato por incumplimiento o inconformidad pueda ser llevado a los tribunales correspondientes.

Otra parte que es significativa analizar es la garantía sobre la efectividad del arbitraje y la imparcialidad para resolver de manera efectiva; ya que el nombramiento de los árbitros resulta de una decisión de las partes y de una tercera elección por medio de la participación de los seleccionados, aun cuando se debe tomar en cuenta que dicha selección dependiendo de la materia de arbitraje puede variar, pero el resultado es la

misma garantía.

Dentro del análisis crítico de la Ley de Arbitraje y del arbitraje como tal, debe indicarse que las mismas desventajas se derivan de las propias características de la ley como una institución de resolución de conflictos; toda vez que en muchas ocasiones el arbitraje resulta ser contradictorio, ya que no contribuye a crear soluciones beneficiosas para las partes o para mejorar las relaciones entre esas partes. En muchas ocasiones un conflicto se intensifica, ya que da lugar a una resolución del conflicto, pero no aporta nada para que las partes se eduquen para resolver sus conflictos de manera más eficaz. Y aun cuando el Artículo 40 de la Ley de Arbitraje instituye las generalidades del laudo arbitral, el mismo en algún momento puede resultar siendo informal y potencialmente injusto, ya que sólo los tribunales, con sus procedimientos regulados cuidadosamente pueden proporcionar la justicia.

1.4. Diferencia entre la mediación y la conciliación

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

fenómeno social.

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

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

1.5. Diferencia entre mediación, conciliación y arbitraje

En primer lugar, la mediación y la conciliación son métodos puramente inductivos o indirectos, donde las partes en conflicto por medio de un tercero se proponen crear consensos para lograr una solución integral; por su parte el arbitraje, es un juicio de conocimiento, en donde la solución del conflicto emana de los denominados árbitros,

que después de terminado el proceso emiten el laudo arbitral, que está basado en la equidad y en conciencia, para dar solución integral al problema pero de forma definitiva.

Respecto al contexto del presente capítulo, es de suma importancia establecer que pueden existir muchas limitaciones para un arbitraje o en la mediación de un conflicto de cualquier índole; ya que es muy común el rechazo de las partes a una solución exitosa para lograr sentarse a la mesa de negociación. En algunos casos, esta negativa a negociar es por temor de que se verán obligados a aceptar compromisos no deseados. En otros casos, las partes creen que las negociaciones son una pérdida de tiempo, ya que se requiere en algunas ocasiones la utilización de recursos económicos y humanos importantes y aún así pueden estar condenados al fracaso.

Por otra parte, se enfrenta el problema de que estos conflictos involucran a grandes segmentos de la población y muchas veces los representantes no tienen la capacidad de decisión o no pueden aplicar sus experiencias, ya que sienten que pueden ser rechazados por sus mandantes si se toma una mala decisión, y estas limitantes no se establecen dentro de un ordenamiento jurídico.

Por último, dentro de la legislación no se determina si los conflictos de derecho pueden ser objeto de arbitraje o de mediación; lamentablemente la falta de capacidad del Estado de dar cobertura al sistema de justicia, provoca que la mediación o en su caso el arbitraje, sea utilizado en cualquier ámbito.

CAPÍTULO II

2. Principios de la mediación

Los principios de la mediación, no son más que los primeros pasos para llegar a una conciliación y como se mencionó en el capítulo anterior, en el caso de lograrse un acuerdo, pueden existir algunas discrepancias para llevar el caso de la conciliación a un arbitraje, por lo que se hace necesario indicar que hay algunos principios básicos, que deben de cumplirse por la institución encargada:

- a) Comprometerse a ser amigable antes de la mediación con las partes.
- b) Asumir una actitud positiva frente a los problemas y las posibles soluciones.
- c) Tomar una postura totalmente neutral.
- d) Controlar en todo momento el proceso de mediación.
- e) Todo lo que haga o deje de hacer es muy importante dentro de la mediación.
- f) Todo lo que diga o deje de decir es muy importante.
- g) Se debe tomar en cuenta que la solución al conflicto será el resultado del intercambio con las partes.

2.1. El proceso de la mediación

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

inmersas desde el inicio y en el proceso de la mediación.

La mediación puede iniciar con una etapa de introducción: Que consiste en la etapa de contacto con las partes o sea el primer acercamiento y establecimiento de las relaciones interpersonales entre las partes. (Ver anexo I).

El proceso de conciliación dependerá del buen funcionamiento y trabajo del mediador; pues éste debe crear un ambiente adecuado, iniciando con el saludo a las partes y la identificación de los roles. Dentro de las habilidades del mediador se encuentra la empatía, o sea ubicarse en la posición de las partes; lo que se espera del mediador es una función social, por lo que debe demostrar cordialidad, seguridad y sobre todo neutralidad en el proceso, en todo caso su función más importante es realizar una buena mediación a través de la comunicación verbal.

En Guatemala se busca un sistema de control de calidad de la mediación certificada, en la cual se puedan emitir licencias, grados académicos u otro tipo de autorizaciones que puedan dar paso al ejercicio de la mediación. Hay quienes consideran que el sistema no estaría completo si no se instala un método de retroalimentación y quejas, para dar paso a la educación de los usuarios de la misma, como una certificación, directorios y un licenciamiento.

a) Certificación: La que debería ser legitimada por organizaciones o instituciones profesionales, cortes u otras instancias, indicando que el individuo se encuentra

capacitado o se ajusta a estándares requeridos.

- b) Directorios: Éstos son los registros de todos los terceros neutrales, que llenan los requisitos para que puedan ser llamados cuando se requiera que presten sus servicios.

- c) Licenciamiento: Éste es un procedimiento gubernamental, en el cual la persona se reconoce por llenar las cualidades mínimas para involucrarse en determinadas prácticas.

Para que un sistema de control de calidad funcione, éste debe ser voluntario y abierto para todo aquél que desee someterse, lo cual trae grandes beneficios ya que permitirá verificar uniformemente los niveles básicos de capacitación, conocimiento y experiencia que poseen quienes practiquen la mediación y creará una base sólida de competitividad y profesionalismo, dando al mediador un status de mayor reconocimiento por el desempeño de su labor.

2.2. El mediador

Es siempre la persona que ayuda a las partes que están en conflicto para que puedan resolver sus diferencias.

Manuel Ossorio, cita: “Un mediador es quien lleva a cabo, o cuando menos intenta una

mediación, sin gran rigor técnico...”¹¹

Según la Convención de La Haya, en la mediación internacional, el papel del mediador consiste en conciliar las pretensiones opuestas y en apaciguar los resentimientos que puedan producirse entre los Estados en conflicto.

2.3. Requisitos para ser mediador

Los requisitos pueden ser simples, siempre y cuando sea solicitado por las partes quien será el mediador; normalmente es la Procuraduría de los Derechos Humanos, donde sus funcionarios se presentan como testigos de honor, debido a que las partes estiman que serán neutrales en el proceso y legitimarán dicho proceso de mediación, éste como se observó anteriormente, debe propiciar una figura de poder, para poder equilibrar entre las partes en conflicto, y sobre todo con su intervención, lograr crear un compromiso psicológico entre las partes, clarificándoles la naturaleza de la mediación, coadyuvando a mejorar las condiciones de comprensión de la mediación necesaria que las partes deben de tener.

Algo que es muy importante en estos casos es identificar las posturas o intereses, lo cual genera nuevas visiones del problema y se logra identificar quién de las partes está más preocupado en la solución del problema.

¹¹ Ossorio, Manuel. **Ob. Cit.** Pág. 458

2.4. Cualidades del mediador

El mediador tiene que ser una persona imparcial, pacífica, honorable y que tenga la capacidad de trabajar por mantener la armonía y el respeto, ayudando así a las personas para que puedan resolver sus diferencias.

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

2.5. Características del mediador

- a) Es un tercero neutral e imparcial, la cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.
- b) Capacidad de abstenerse de proyectar su propio juicio, el rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo, cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo con la sabiduría o la justicia de la solución.
- c) Flexibilidad, porque debe estimular la fluidez de las comunicaciones entre las partes.
- d) Tener capacidad de valorar percepciones, miedos y la historia que cada parte revele.

- e) Paciencia, es importante que el mediador espere los tiempos necesarios, según lo requieran las partes.
- f) Tiene sensibilidad y demuestra respeto a los sentimientos valorativos.
- g) Es imaginativo y hábil en recursos, ayuda a generar nuevas ideas.
- h) Es enérgico y persuasivo, puede dirigir la dinámica y controlar la audiencia.
- i) Es objetivo, se logra desligar del aspecto emocional de la disputa.
- j) Es digno de confianza para guardar confidencias.
- k) Tiene el sentido del humor necesario para aflojar tensiones y crear un clima favorable.
- l) Es perseverante y paciente, puede soportar la espera y soportar la ansiedad.
- m) Es honesto, no debe prometer a las partes algo que no puede cumplir.

2.6. Función de los mediadores

La función principal de los mediadores es lograr acuerdos entre las partes, para que cesen los conflictos que en su mayoría son sociales; es por esto que cuando las partes solicitan como mediador al Procurador de los Derechos Humanos, se hace necesario que se conozca cuál es el conflicto que existe entre las partes y cuáles son las razones que señalan a este conflicto; la problemática social que podría causársele a terceros y sobre todo ver qué intereses hay inmersos internamente entre las partes; asimismo, se hace necesario ver qué es lo que se percibe del verdadero problema y luego en su función, el mediador llevará a cabo estos pasos:

- a) Ser un facilitador.
- b) Ser negociador por principios.
- c) Concentrarse en el problema y los hechos.
- d) Generar nuevas visiones al problema.
- e) Realizar un diagnóstico de la situación.
- f) Indicar los efectos del proceso dado, señalando ventajas compromisos y acuerdos.
- g) Finalmente, definir el conflicto para su tratamiento.

Por otra parte, existen una serie de elementos que deben constituirse en marco de referencia para el establecimiento de estándares mínimos en un sistema de control de calidad de la mediación en Guatemala, entre ellos pueden señalarse:

2.6.1. El carácter de los mediadores en Guatemala

Este debe de ser creado, con relación a sus intereses, con caracteres diferentes según sea su clase de participación, ya sea estatal, privada, lucrativa y no lucrativa; teniendo conocimiento del fin al que se desea llegar, y la aceptación de la población a la que es dirigida la negociación.

- a) Mediadores con intereses creados: como la Procuraduría de los Derechos Humanos, Pastoral, Comisión Presidencial de Derechos Humanos y otras.
- b) Mediadores de red social: como los trabajadores de alguna ONG local, gobernadores, alcaldes, sacerdotes, entre otros.

- c) Mediadores profesionales: como bufetes populares, la unidad de resolución alternativa de conflictos del Organismo Judicial, Propaz, Interpaz y otros.
- d) La preferencia por los mediadores que pertenezcan a la comunidad y a su mismo grupo étnico.
- e) La inclinación a que la mediación se realice en momentos de crisis y no como un ejercicio planificado de intervención.
- f) La intervención de terceros como estrategia para una compensación entre las partes.
- g) La necesidad de concluir la implementación de los acuerdos y no sólo interviniendo con la firma de los mismos.

Desde una perspectiva indígena, además de lo ya mencionado, existen otras características o caracteres de los mediadores, merecedoras de ser señaladas, entre ellas:

- a) El límite inexistente entre la mediación, el arbitraje y la conciliación para los líderes que intervienen en el conflicto, puede dar opción a que cualquier individuo pueda optar por tomar roles diferentes en el proceso.
- b) Las prácticas espirituales, la función de los naguales y por qué no, la necesaria adecuación temporal determinada del calendario maya.
- c) Tener la preferencia de que los mediadores sean hombres.
- d) Definir por tradición el manejo apropiado de la confidencialidad y otras normas.
- e) Utilizar como último recurso el acceso al sistema judicial.

En Guatemala pueden fácilmente identificarse diferentes tipos de mediadores, entre ellos:

A. Mediadores con intereses creados:

- Que poseen una estrecha relación con las partes.
- Tienen un marcado interés por el resultado del conflicto.
- Ejercen una fuerte influencia para lograr un acuerdo.
- Poseen recursos para tener control sobre el acuerdo.
- Utilizan incluso la coerción para ejecutar un acuerdo.

B. Mediadores de la red social:

- No es siempre imparcial pero las partes lo creen justo.
- Se preocupa por mantener relaciones a largo plazo entre las partes y sus asociados.
- Se involucra en la implementación del acuerdo.
- Luego de terminado el conflicto, continúa su relación con las partes.
- Su relación con las partes se encuentra vinculada con su red social.
- Usa su influencia personal para promover adhesión al acuerdo.

C. Mediadores independientes:

- En cuanto a los resultados específicos y las relaciones, es neutral o imparcial.
- Siempre está al servicio de las partes.
- Puede ser un mediador profesional.
- Busca que las partes encuentren una solución que sea mutuamente aceptable,

voluntaria y libre de coerción.

- Puede estar involucrado o no en el control de la implementación del acuerdo.
- No tiene autoridad para ejecutar el acuerdo.

D. Mediador de autoridad (benevolente):

- Puede que no esté relacionado con las partes.
- Busca la mejor solución para los involucrados en el proceso.
- Es imparcial respecto del resultado.
- Tiene autoridad para aconsejar, sugerir o decidir.
- Tiene recursos para asistir en la implementación y control del acuerdo

E. Mediador de autoridad (administrador):

- Tiene relación continua y de autoridad con las partes.
- Busca soluciones juntamente con las partes.
- Posee autoridad para brindar consejo, sugerir o decidir.
- Tiene los recursos para asistir en la implementación y control del acuerdo.
- Posee la autoridad necesaria para ejecutar el acuerdo.

No obstante, para que los mediadores puedan ejercer la actividad de ser intermediarios, deben someterse a pruebas de evaluación que los certificarán en los niveles 1, 2 ó 3. Cada uno de los niveles tendrá distintos requisitos y la prueba a la que deben someterse, así como la papelería que deberán acreditar variará.

De todo lo antes expuesto, se debe de tomar en cuenta que como toda legislación el sistema jurídico de Guatemala, tiene su fundamento en la Constitución Política de la Republica de 1985, y ésta a su vez otorga a la mediación un fundamento, ya que en el preámbulo de la misma se puede establecer el sentimiento y anhelo del espíritu de fraternidad y en el cual se observa la manifiesta voluntad política de los legisladores para avenir a la ciudadanía a buscar solución a los diferendos por la vía pacífica a través del diálogo y no por métodos violentos, como el linchamiento y otras formas de hacer justicia. En relación a los requisitos y cualidades que deben llenar los mediadores, es de suma importancia reconocer que dentro de la cultura de Guatemala, los pueblos mayas en el sistema de justicia tienen una función mediadora y que muchas instituciones hoy día cuentan con la credibilidad necesaria para mediar en conflictos de índole social.

La actividad de la mediación en Guatemala, debe fortalecerse por medio de la implementación de una ley específica como la Ley de Arbitraje, toda vez que muchas instituciones al mediar, por el mismo vacío legal de la ley, no pueden establecer acciones que puedan desde su origen, ser constitutivas de delito, y que al realizar una mediación se pueda estar quebrantando normas en otras materias.

CAPÍTULO III

3. Conflicto

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

- a) Conflicto entre individuos
- b) Conflicto entre grupos sociales
- c) Teorías del conflicto social
- d) Actualidad

3.1. Conflicto entre individuos

Se han expuesto muchas teorías acerca del origen del conflicto. Últimamente se puede

alegar que el hombre es un animal social y; por lo tanto, uno que responde a las tendencias tanto de competición como de cooperación que se observan en animales sociales. Así, se aduce que hay motivos biológicos o psicológicos para la agresividad.

Desde este punto de vista, la idea más básica y desde la que habría que partir para poder llegar a resolver un conflicto social de manera adecuada, es la de que el conflicto empieza con una emoción desbordada.

Otras visiones aducen que si bien podría haber tales causas inherentes, no es menos cierto que a menudo tal conflicto o violencia se expresa ya sea en formas socialmente permitidas o aceptadas o tienen como meta objetivos que son socialmente valiables. Como mínimo, el conflicto se expresa en un acto ejercido en relación a otros. Así, el conflicto no se puede entender o estudiar sino en un contexto social.

3.1.1. Conflicto entre grupos sociales

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

Para Lewis A. Coser un conflicto será social: “Cuando trasciende lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad...”¹²

De mayor importancia para estos estudios son las consideraciones acerca del papel que tanto el consenso como la coacción juegan en la sociedad, ya sea en general como en el desarrollo y resolución de los conflictos.

3.1.2. Teorías del conflicto social

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

Una ascensión central de las teorías del conflicto es que en una sociedad tanto los individuos como los grupos no sólo pero incluyendo las clases sociales, buscan maximizar sus beneficios lo que inevitablemente produce cambio social. Ese cambio no necesariamente envuelve conflicto físico sino que puede expresarse en confrontaciones verbales. Paradójicamente, ese conflicto y cambio busca lograr un orden a fin de mantener en forma estable esos beneficios. “Lo anterior da origen a diversas estrategias y mecanismos tanto para lograr ese cambio como para mantener las formas ya sea existentes o emergentes. En otras palabras, el objeto de interés no

¹² Coser, Lewis A. **Las funciones del conflicto social**. Pág. 585

es el origen o causas del conflicto sino las situaciones o maneras a través de las cuales ese conflicto se puede resolver a fin de lograr una solución estable y duradera...”¹³

Partiendo de la base que el conflicto es el factor principal del cambio social, que se expresa, por ejemplo, con la formación de grupos de presión y acción social, se busca estudiar cómo ese conflicto se integra socialmente a través de pactos, ya sea acordados o impuestos, con el resto de los actores sociales, a cambio de estructuras, que, se supone, ocasionarán estabilidad social. Así, desde este punto de vista, el conflicto social se percibe como algo que, propiamente controlado o integrado, es esencial para el buen funcionamiento o estabilidad social. Lo anterior se puede estudiar no sólo observando cómo los diversos sectores o individuos se han conducido en la práctica, sino también teóricamente, a través de la teoría de los juegos.

3.1.3. Actualidad

Desde el punto de vista moderno o actual el tema de la dialéctica en contraposición al funcionalismo, parece que se ha concretado en el análisis funcional o funcionalismo y la teoría del conflicto social, que junto con el interaccionismo simbólico son los tres enfoques básicos de la sociología de hoy día. La cuestión queda en considerarla como dinámica social hacia el consenso, una desigualdad estructural hacia una integración social. En las interpretaciones de los autores, normalmente identificados con una escuela, la explicación se entiende de diferente manera si se refiere al sistema social en su conjunto totalizador o a la estructura social, que es el soporte teórico del sistema.

¹³ **Ibid.**

Al mismo tiempo se debe situar el elenco de valores en un lugar designado y preciso, que es el sistema social. Otros alcances como la revolución y la guerra, como conflictos totales, parece no es posible ser explicados con el actual soporte teórico. Quizás la primera es predecesora de la segunda y es en la primera fase que hay que verbalizar el proceso hasta el agotamiento.

3.2. Definición de conflicto

“El conflicto define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes, esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea; el conflicto es un hecho social universal y necesario, que se resuelve en el cambio social...”¹⁴

3.2.1. El conflicto incluye

Aquél que existe dentro de nosotros o nosotras cuando no vivimos de acuerdo a nuestros valores.

Cuando nuestros valores y perspectivas son amenazados.

Procesos de cambio social violentos o no violentos.

Relaciones interpersonales.

Posiciones diferentes en grupos que tratan de trabajar juntos.

Inhabilidad de llegar a un entendido entre dos partes que están debatiendo un asunto.

Grupos que tratan de imponer su criterio sobre otro u otros.

¹⁴ Dahrendorf, Ralf. **Sociedad y sociología**. Pág. 37
53

3.2.2. La verdad sobre el conflicto

El conflicto es inevitable.

El conflicto se desarrolla porque estamos trabajando con las vidas de las gentes, sus trabajos, sus hijos e hijas, su orgullo, auto-concepto, ego, y su sentido de propósito y misión.

Existen indicadores de conflicto que pueden ser reconocidos en las personas o en los grupos.

Hay estrategias disponibles para la resolución de conflictos y está probado que trabajan.

Aunque inevitable el conflicto puede ser minimizado, re-canalizado y/o resuelto.

3.2.3. Las razones principales del conflicto

Comunicación pobre.

La búsqueda de poder.

Disatisfacción con el estilo de liderato.

Liderato débil.

Falta de apertura.

Cambios en la estructura organizacional.

Desconfianza entre la gente.

3.2.4. Algunos indicadores de conflicto

Lenguaje corporal.

Desacuerdo, sin importar el asunto.

Retener información o malas noticias.

Sorpresas repentinas.

Declaraciones públicas fuertes.

Ventilar los desacuerdos a través de los medios comunicativos.

Conflictos en los sistemas de valores.

Anhelo de poder.

Aumento en la falta de respeto.

Oposición abierta.

Falta de candor en asuntos presupuestarios y sensitivos.

Falta de objetivos claros.

Falta de discusión del progreso, fracaso con relación a los objetivos, falta de evaluar los programas justamente, o del todo.

3.2.5. El conflicto es destructivo

Cuando se le da más atención que a las cosas realmente importantes.

Socava la moral o la auto-percepción.

Polariza la gente o los grupos, reduciendo la cooperación.

Aumenta y agudiza las diferencias.

Conduce a comportamiento irresponsable y dañino, tal como insultos, malos tratos o peleas.

3.2.6. El conflicto es constructivo

Cuando resulta en la clarificación de problemas y asuntos importantes.

Resulta en la solución de problemas.

Involucra a la gente en la solución de asuntos importantes para ellos o ellas.

Conduce a una comunicación más auténtica.

Ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad.

Ayuda a desarrollar más cooperación entre la gente cuando se conocen mejor.

Permite la solución de un problema latente.

Ayuda a los individuos a desarrollar nuevos entendimientos y destrezas.

3.2.7. Otras razones por las cuales también se crea el conflicto

Cambios en la forma en que se han hecho las cosas.

Nociones fundamentales sobre sistemas de valores.

Defensores muy articulados en ambos bandos.

Inhabilidad para llegar a un entendimiento o consenso.

Rumores dañinos.

Amenazas de venganza.

Elecciones de concilios o comités.

Falta de comunicación.

Necesidad de poder y control.

Falta de un sentido de misión.

Cultura de sobrevivencia.

Luchas entre familias y clanes.

3.2.8. Algunos estilos cuando se trabaja con conflictos

Huida. Huir o negar la existencia del conflicto. Muchas personas esperan que el problema desaparezca por sí solo. Esto normalmente no ocurre. Este es un acercamiento no recomendado, pero muchas personas lo siguen.

Acomodadizo. Muchos o muchas prefieren ajustarse en vez de luchar. ¿Por qué? algunas veces para hacerse los mártires, otras veces porque están asustados o asustadas, en otras ocasiones buscan reconocimiento, etc. En todo caso éste es otro acercamiento erróneo al conflicto; es injusto, no genera soluciones creativas, y casi siempre el acomodador no es feliz con la situación que vive.

Competir. Algunas personas se molestan y culpan a otra persona, dicen: Estás ignorando mi autoridad o estás siendo muy injusto o injusta o tú me has herido y me las voy a cobrar, etc.

Este tipo de conflicto se convierte en una batalla horrenda en la cual una persona o grupo quiere ganar a toda costa (como un arreglo de divorcio). Este tipo de acercamiento es terrible porque detiene el pensamiento constructivo, además produce largos efectos de hostilidad.

Transigir. Algunas personas buscan encontrar un arreglo, encontrar un término medio y elaborar un acuerdo. Esta sería una buena solución si fuera enteramente cierta. Muchas veces el acuerdo es efímero y sólo trata de ganar más terreno al oponente. Este es el tipo de acuerdo que muchas veces se ve en los políticos, conlleva a la falsa representación, intimidación con una sonrisa, en lugar de buscar soluciones óptimas a los problemas en ambas partes.

Integral. Muchas personas pueden controlar su coraje, su competitividad, sus emociones y buscar soluciones genuinas e innovadoras. Soluciones que sean justas para ambas partes. Este es un acercamiento creativo al manejo de conflictos, uno que debemos tomar.

3.2.8.1. Destrezas de mediación en conflictos

Hay dos tipos de mediación de conflictos

- a. Distributiva (también llamada competitiva, suma-cero, ganar-perder o reclamo de valor)**

- Un lado gana y el otro lado pierde.
- Hay solamente un número fijo de recursos a ser divididos, mientras uno gana más el/la otro gana menos.
- El interés de una persona se opone al interés de las otras.
- La preocupación básica en este tipo de mediación es ganar la mayor parte para nuestro propio interés.
- Las estrategias dominantes de este modo de mediación son la manipulación, presionar, y esconder información.

b. Integral (colaborativa, ganar-ganar, crear valores)

- Hay una cantidad variada de recursos para ser divididos y ambos lados pueden ganar.
- La preocupación básica es llevar al máximo los resultados.
- Las estrategias dominantes incluyen la cooperación, el compartir información, y la solución de problemas mutuos. Este tipo de mediación se conoce como crear valor, porque el objetivo es que ambos lados salgan con un valor adquirido más grande que con el que comenzaron.

3.2.9. Claves para la mediación integral

- Oriéntese sobre las formas en las que ambos grupos ganan; su actitud en la mediación juega un papel importante en los resultados que obtendrá.

- Planifique y tenga una estrategia concreta. Esté claro en lo que es importante para usted y porqué es importante.
- Conozca su mejor alternativa en la negociación.
- Separe la persona del problema.
- Enfóquese en el interés, no en las posiciones y considere la situación de la otra parte.
- Entienda el sufrimiento, las luchas y las frustraciones de la gente en el problema.
- Cree diferentes opciones en las que haya ganancia mutua.
- Genere una variedad de posibilidades antes de decidir qué hacer.
- Busque la mejor salida basado en los objetivos comunes.
- Preste mucha atención al proceso y flujo de la mediación.
- Tome en consideración las cosas intangibles; comuníquese cuidadosamente.
- Use sus destrezas de escuchar, re-frasee, haga preguntas y luego haga más preguntas.

3.2.10. Teoría del conflicto

Es como genéricamente se denomina a una serie de estudios e investigaciones diversas, no sistematizadas, y específicas sobre el conflicto social, en general desarrollados a partir de la década de 1950. La teoría del conflicto está íntimamente vinculada a la teoría de los juegos y a los estudios y escuelas sobre negociación.

Generalmente se ofrecen diferentes definiciones de conflicto social, diferencias que

llaman la atención a aspectos complementarios del concepto: Por ejemplo, la de Stephen Robbins: “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses...”¹⁵ y la de Lewis A. Coser para quien: “El conflicto social es una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso del cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. Un conflicto será social cuando trasciende lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad...”¹⁶

3.3. Qué es el conflicto

Los conflictos nacen particularmente en toda sociedad humana, sean éstos de cualquier índole, social, política, cultural, entre otros más comunes; sin embargo, en toda interacción humana en donde haya asociación de personas o grupos de personas existirán conflictos, entre los más comunes en la sociedad. Se debe recordar que los conflictos no se destruyen, sino más bien se transforman.

Kenneth Boulding define el conflicto como: “Una situación de competencia en que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, y en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra parte.”¹⁷

¹⁵ Robbins, Stephen. **Comportamiento organizacional**. Pág. 29

¹⁶ Coser, Lewis. **Las funciones del conflicto social**. Pág. 51

¹⁷ Folberg Jay Taylor, Alison. **Mediación, resolución de conflictos sin litigio**. Pág. 5

3.3.1. Métodos para tratar los conflictos

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

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

Se debe recordar que éstos son los pasos sugeridos o que se han llevado a la práctica dentro de un método seguro para reconocer el problema en sí, como un conflicto.

3.3.2. Evitar o evadir el conflicto

Es necesario saber que los conflictos no siempre requieren una acción afirmativa, muchas veces la solución más sensata es evitar el conflicto, retirarse o ignorar por completo su existencia, ya que con frecuencia éstos se tornan triviales y necesitan tiempo para ser apaciguados.

3.3.3. Ajustarse o adaptarse al conflicto

Mantenerse en una posición en la cual sea posible tener una relación armoniosa en

torno al conflicto, e interponiendo las necesidades de los demás a las suyas, permitirá ajustarse o adaptarse más fácilmente y así afrontar el conflicto.

3.3.4. Forzar a satisfacer sus propias necesidades

Esto conlleva en la mayoría de veces, a caer en los casos en los cuales las personas que tienen autoridad formal (por ejemplo los jueces) la utilicen para dar fin a la disputa. Esta forma de accionar en torno a los conflictos es utilizada en asuntos que requieren una rápida solución o cuando el compromiso de otros con su solución no es decisivo.

3.3.5. Hacer componendas o arreglos para compartir el conflicto

Esta puede ser una estrategia óptima para poder llegar a una conveniente solución temporal a un problema; más aún, cuando el tiempo demanda una solución rápida y oportuna.

3.3.6. Colaborar para encontrar una solución

Esta es la última oportunidad de solucionar el conflicto y dar paso a la plena satisfacción de las necesidades de las partes involucradas en el mismo, caracterizándose generalmente por discutir abierta y honestamente; entender las diferencias existentes para deliberar gentil y cuidadosamente la solución que convenga mejor a todos.

3.4. Métodos de negociación

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

- a) No negociar en posiciones diferentes.
- b) Cambiar su posición.
- c) Utilizar un método.
- d) La percepción.
- e) La emoción.
- f) La comunicación.

3.4.1. No negociar en posiciones diferentes

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

Las personas muchas veces pretenden quedar bien consigo mismas, llegando así a

pretender acuerdos insensatos y poco congruentes.

Discutir sobre posiciones se convierte en un enfrentamiento de voluntades que solamente pone en peligro la relación, pero tampoco ser amable resulta ser la mejor de las opciones, ya que al hacer concesiones se puede crear un acuerdo desequilibrado en el cual la persona que asume que tiene una mejor posición pretende tener un resultado más favorecedor.

3.4.2. Cambiar su posición

Es una alternativa de negociación que puede desarrollarse en dos fases: en la primera debe tratarse lo esencial; y en la segunda, el procedimiento adecuado para lograr lo esencial. Este procedimiento se resume en cuatro puntos: separar a las personas del problema, dejar de lado las posiciones y concentrarse en los intereses, proponer posibilidades antes de actuar e insistir en resultados basados en un criterio objetivo.

3.4.3. Utilizar un método adecuado

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

si fuera la misma cosa, es importante separarlas para no agudizar aún más la confusión.

3.4.4. La percepción

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

Tener una comunicación clara favorece a que ambas percepciones puedan ser escuchadas y evaluadas, para dar paso a un resultado provechoso y favorecedor.

La percepción: "Es la aprensión de la realidad por medio de los datos recibidos por los sentidos, lo cual nos lleva a pensar que existen factores importantes a considerar para así dar paso al entendimiento de las razones que tienen las demás personas, tomando en cuenta que a lo que se quiere es llegar a la culminación de una negociación..."¹⁸

3.4.5. La emoción

Es el sentimiento o reacción que pueden tener todas las personas en torno a un conflicto, el cual puede tener consecuencias positivas o negativas a la hora de estar en

¹⁸ Grupo Editorial Océano, S.A. **Ob. Cit.** Pág. 1233

una negociación. Procurar que las emociones tanto propias como las de ellos sean explícitas resaltarán aún más la seriedad del asunto y harán la negociación menos reactiva. Siempre se debe permitir a la otra parte que se desahogue y no interrumpir hasta que ésta termine, nunca se debe responder a un estallido emocional, mejor aún, hacer a la otra parte un gesto sencillo y que produzca un impacto emocional positivo.

La emoción: “Es el estado de ánimo causado por impresiones de los sentidos, ideas o recuerdos. Las emociones fundamentales son: alegría, tristeza, cólera, miedo, vergüenza y amor...”¹⁹

3.4.6. La comunicación

Es el arma fundamental en materia de negociaciones; sin embargo, si no existe una buena comunicación entre las partes se dificulta llegar a un arreglo. Los negociadores deben tener una clara y directa comunicación para que puedan ser escuchados y así evitar malos entendidos. Escuchar atentamente y sin interrumpir dará a las partes la satisfacción de haber sido comprendidos, teniendo la confianza de que serán expuestos todos los puntos de vista, lo cual le dará al mediador la pauta para poder también ser escuchado y así lograr una comunicación que logre exactamente la resulta de la negociación.

¹⁹ **Ibid.**

Respecto a la conflictividad actual en la cual se encuentra Guatemala, se establece que es un proceso en deterioro; en virtud de las necesidades a nivel local y en las cuales el Estado, es incapaz de solventar la problemática social.

Al analizar en este capítulo lo referente a los conflictos, debe tomarse en cuenta que en muchas situaciones se procede a evitar o más bien a evadir la responsabilidad sin encontrar solución a la conflictividad; muchas veces porque el mediador o árbitro no toman las medidas necesarias para solventar la situación y porque realmente los métodos alternativos sin aplicación de una ley específica pueden generar mayor conflictividad.

La conflictividad entre individuos o grupos sociales proviene de una serie de deficiencias del Estado; quien es el obligado del resguardo de la dignidad y seguridad de los habitantes; quienes buscan en mecanismos alternativos la solución a dicha problemática, sin tomar en cuenta en muchas situaciones a las mismas instituciones del Estado o en su defecto tomando otras acciones, como la toma de edificios o bloqueos de carreteras, linchamientos, protestas, manifestaciones, entre otras acciones, que al final no solucionan el conflicto o la problemática de la población.

CAPÍTULO IV

4. El Procurador de los Derechos Humanos

La Comisión de los Derechos Humanos se crea a partir de las reformas a la Constitución Política de la República de Guatemala de 1985, con el objeto de garantizar los derechos inherentes a toda persona.

Para esto se hizo necesario legislar en la Carta Magna en primer lugar, la función que tendría el Procurador de los Derechos Humanos siendo específica, debido a que es un Comisionado del Congreso de la República, el cual tendrá como función la defensa de los derechos humanos que la Constitución Política garantiza; en segundo lugar, promoverá el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental en materia de derechos humanos y en tercer lugar, investigará y denunciará comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas; en este sentido se citan los Artículos 273, 274 y 275 de la Constitución Política en los cuales se preceptúa lo siguiente:

“Artículo 273. Comisión de Derechos Humanos y Procurador de la Comisión. El Congreso de la República designará una Comisión de Derechos Humanos formada por un diputado por cada partido político representado en el correspondiente período. Esta Comisión propondrá al Congreso tres candidatos para la elección de un Procurador, que deberá reunir las calidades de los magistrados de la Corte Suprema de Justicia y

gozará de las mismas inmunidades y prerrogativas de los diputados al Congreso. La ley regulará las atribuciones de la Comisión y del Procurador de los Derechos Humanos a que se refiere este artículo”.

Dicho Artículo establece la forma en la que se conforma la Comisión que propone tres candidatos para la elección del Procurador de los Derechos Humanos y cuales son los requisitos que deben de reunir para poder optar a dicho cargo.

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

Este Artículo otorga al Procurador de los Derechos Humanos, las facultades directas sobre la fiscalización de la administración pública, la cual es uno de los pilares de la organización y administración del Estado, debiendo sobre el trabajo desarrollado rendir informe anual circunstanciado al pleno del Congreso de la República.

“Artículo 275. Atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos. El Procurador de los Derechos Humanos tiene las siguientes atribuciones: a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de Derechos Humanos; b) Investigar y denunciar comportamientos administrativos

lesivos a los intereses de las personas; c) Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los Derechos Humanos; d) Recomendar privada o públicamente a los funcionarios la modificación de un comportamiento administrativo objetado; e) Emitir censura pública por actos o comportamientos en contra de los derechos constitucionales; f) Promover acciones o recursos, judiciales o administrativos, en los casos en que sea procedente; y g) Las otras funciones y atribuciones que le asigne la ley.

El Procurador de los Derechos Humanos, de oficio o a instancia de parte, actuará con la debida diligencia para que, durante el régimen de excepción, se garanticen a plenitud los derechos fundamentales cuya vigencia no hubiere sido expresamente restringida. Para el cumplimiento de sus funciones todos los días y horas son hábiles”.

Dicho precepto legal otorga la capacidad al Procurador de los Derechos Humanos por medio de sus delegados a nivel nacional, para poder verificar todo tipo de violación de derechos humanos y exigir el cumplimiento de las funciones a las instituciones en beneficio de la población, promoviendo todo tipo de acción legal que sea necesaria para resguardar los intereses generales. Aquí el Procurador de los Derechos Humanos tiene la facultad de conocer toda denuncia planteada por una persona y tiene la obligación de atenderla; siendo así que en este precepto puede deducirse la capacidad de la institución para mediar en conflictos de tipo social.

De la Constitución Política nacen los Decretos números 54-86 y 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, dejando claro que por mandato constitucional se crea la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.

4.1. Naturaleza e integración

La Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; preceptúa en el Artículo 1, el concepto y fines. “La Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, en adelante denominada la Comisión, es un órgano pluralista que tiene la función de promover el estudio y actualización de la legislación sobre derechos humanos en el país, conociendo con especialidad leyes, convenios, tratados, disposiciones y recomendaciones para la defensa, divulgación, promoción y vigencia de los derechos fundamentales inherentes a la persona, su dignidad, integridad física y psíquica y el mejoramiento de la calidad de la vida, así como el logro del bien común y la convivencia pacífica en Guatemala”.

En lo que se refiere al Artículo 2, se encuentra la integración. “La Comisión se integra con un diputado por cada uno de los partidos políticos representados en el Congreso de la República, correspondiente al período para el cual fueron electos”.

El Artículo 3, habla específicamente sobre la elección. “El Congreso de la República,

dentro del término de los quince días siguientes al quince de enero de cada año, elegirá y dará posesión a la Comisión. La elección de los miembros integrantes de la misma se hará a propuesta de los diputados de los respectivos partidos políticos”.

Dentro del contexto de los primeros tres Artículos de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, sobre la naturaleza e integración de la comisión de derechos humanos, se establece efectivamente quienes integrarán la comisión y qué diputados de cada partido político lo conformarán. Aun cuando se establece que la comisión referida debe velar por el respeto de los derechos humanos por medio del fortalecimiento de la legislación y de la promoción de los mismos en beneficio del bien común; es realmente la Procuraduría de los Derechos Humanos, quien realiza la función de respeto a los derechos humanos dejando a la comisión la aplicación y fortalecimiento de la legislación en la materia.

4.2. Concepto, calidades y elección

Asimismo el Artículo 8, de la ley precitada, reformado por el Artículo 3 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, indica lo siguiente: “Definición: El Procurador de los Derechos Humanos, en adelante denominado: el Procurador, es un comisionado del Congreso de la República de Guatemala, para la defensa de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los

Tratados y Convenciones Internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. El Procurador, para el cumplimiento de las atribuciones que la Constitución Política de la República de Guatemala y esta ley establecen, no está supeditado a organismos, institución o funcionario alguno, y actuará con absoluta independencia”.

El Artículo 9 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, trata específicamente sobre las calidades que el Procurador deberá reunir, que son las mismas calidades que se requieren para ser Magistrado de la Corte Suprema de Justicia y gozará de las mismas inmunidades y prerrogativas de los diputados al Congreso de la República. El cargo de Procurador es incompatible con el desempeño de otros cargos públicos, de cargos directivos de partidos políticos, de organizaciones sindicales, patronales o de trabajadores, con la calidad de ministro de cualquier religión o culto y con el ejercicio de la profesión.

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

El Artículo 11, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; refiere que, el Procurador de los Derechos Humanos tendrá para su ayuda a dos Procuradores Adjuntos, quienes además le sustituirán por orden de nombramiento, en caso de impedimento o de ausencia temporal, y ocuparán el cargo en caso quedare vacante, mientras se elige al nuevo titular. Deberán reunir las mismas calidades requeridas para el cargo de Procurador y serán designados directamente por éste.

Otro de los Artículos reformados es el 12, reformado por el Artículo 4 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, que indica: "Causas de Revocatoria y Cesación. El Congreso de la República con el voto de las dos terceras partes del total de diputados, hará cesar en sus funciones al Procurador y declarará vacante el cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento manifiesto de las obligaciones que le atribuye la Constitución y esta ley.
- b) Participación material o intelectual, comprobada, en actividades de políticas partidistas.
- c) Por renuncia.
- d) Por muerte o incapacidad sobreviniente.
- e) Ausencia inmotivada del territorio nacional por más de treinta días (30) consecutivos.
- f) Por incurrir en incompatibilidad conforme lo previsto por esta ley.

g) Por haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso”.

Los Artículos antes citados, en lo que se refiere al Procurador de los Derechos Humanos, establecen en primer punto la independencia con la que debe actuar, pero ésta se ve limitada cuando las mismas organizaciones del Estado a quienes se les fiscaliza no cumplen con coadyuvar en el desarrollo de las actividades, mediaciones o investigaciones, limitando el acceso muchas veces a dependencias u omitiendo la obligación de información. Respecto a la Procuraduría de los Derechos Humanos, actúa con total independencia, pero en cuanto al accionar está sujeta a toda ley del ordenamiento jurídico guatemalteco.

Respecto a las calidades del Procurador, debe llenar las mismas que un diputado del Congreso de la República; pero aun cuando el Artículo 9 establece esas calidades, no se menciona dentro de la selección que la comisión o las organizaciones sociales que emiten su opinión, cuál es el accionar de los electos en la terna, en relación a su proyección en defensa de los derechos humanos, que debe ser una persona imparcial que puede en su momento, fiscalizar de manera efectiva a la administración pública.

Por último, pero no menos importante está el aspecto de la calidad que deben llenar los Procuradores Adjuntos, que brindarán apoyo en la logística de trabajo del Procurador nombrado, pero a diferencia del electo, éstos son asignados por el nombrado, lo cual permite que personas afines a la ideología de éste puedan fortalecer el pleno cumplimiento y respeto de los derechos humanos.

4.3. Atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos

En la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; igual fue reformado el Artículo 13, éste por el Artículo 5 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, el cual indica: “Atribuciones: Son atribuciones esenciales del Procurador:

- a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de derechos humanos;
- b) Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas;
- c) Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los derechos humanos;
- d) Recomendar privada o públicamente a los funcionarios, la modificación de un comportamiento administrativo objetado;
- e) Emitir censura pública por actos o comportamientos en contra de los derechos institucionales;
- f) Promover acciones o recursos, judiciales o administrativos, en los casos en que sea procedente; y
- g) Las otras funciones y atribuciones que le asigne esta ley.”

El Artículo 14 del Decreto 54-86, fue reformado por el Artículo 6 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República, indica que entre otras atribuciones corresponde también al Procurador:

- a) Promover y coordinar con las dependencias responsables, para que en los programas de estudio en los establecimientos de enseñanza, oficiales y privados, se incluya la específica de los derechos humanos, que deberá ser impartida en los horarios regulares y a todos los niveles educativos;
- b) Desarrollar un programa permanente de actividades para que examinen aspectos fundamentales de los derechos humanos, se realicen informes, compilaciones, estudios, investigaciones jurídico-doctrinales, publicaciones, campañas divulgativas y cualquiera otras actividades de promoción, con el propósito de hacer conciencia en los diversos sectores de la población sobre la importancia de estos derechos;
- c) Establecer y mantener comunicación con las diferentes organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, nacionales o extranjeras, encargadas de la defensa y promoción de los derechos humanos;
- d) Divulgar en el mes de enero de cada año, por los medios de comunicación social, el informe anual y los informes extraordinarios a que se refiere esta ley;
- e) Participar en eventos internacionales en materia de derechos humanos;
- f) Recibir, analizar e investigar toda denuncia de violación de los derechos humanos que presenten en forma oral o escrita cualquier grupo, persona individual o jurídica;
- g) Iniciar de oficio las investigaciones que considere necesarias en los casos que tenga conocimiento sobre violaciones de los derechos humanos;

- h) Investigar en cualquier local o instalación, sobre indicios racionales que constituyan violación sobre cualquiera de los derechos humanos, previa orden de juez competente. La inspección no requiere la notificación previa a los funcionarios o encargados de quien, directa o indirectamente, dependen los locales o instalaciones;
- i) Exigir de particulares, funcionarios y empleados públicos de cualquier jerarquía, al presentarse a los locales o instalaciones referidos en la literal anterior, la exhibición inmediata de toda clase de libros, documentos, expedientes, archivos, incluso los almacenados en computadora, para lo cual se acompañará de los técnicos necesarios; queda a salvo lo preceptuado por los Artículos 24 y 30 de la Constitución Política de la República de Guatemala;
- j) Emitir resolución de censura pública en contra de los responsables materiales y/o intelectuales de la violación de los derechos humanos, cuando el resultado de la investigación arribe a esa conclusión;
- k) Organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos y nombrar, amonestar y remover al personal de la misma, de conformidad con el reglamento respectivo;
- l) Elaborar el proyecto de presupuesto anual de la Procuraduría y remitirlo a la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, para que sea incluido en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.”

En lo referente a lo regulado en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; sobre el informe anual, el Artículo 15, reformado por el Artículo 7 del Decreto número 32-87 del

Congreso de la República de Guatemala, preceptúa que: “Informe. El Procurador deberá presentar al Congreso de la República durante la segunda quincena del mes de enero de cada año, por conducto de la Comisión respectiva, informe circunstanciado de sus actividades y de la situación de los derechos humanos, durante el año anterior.”

Otro de los Artículos reformados es el número 16. El cual fue reformado por el Artículo 8 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala. Éste se refiere a la actuación especial. “El Procurador, de oficio o a instancia de parte, actuará para que, durante el régimen de excepción se mantengan garantizados los derechos fundamentales cuya vigencia no hubiere sido expresamente restringida.”

El Artículo 17, trata sobre el horario de atención, pero fue reformado por el Artículo 9 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala. “Horario. Para la eficiencia y cumplimiento de las funciones del Procurador, todos los días y horas son hábiles.”

Según los Artículos citados, el Procurador debe actuar en todo momento y no existe limitante de horario para actuar en beneficio de la población; pero es relevante al tema de la presente investigación tomar en cuenta el Artículo 14 inciso f), el cual indica que el Procurador debe recibir todo tipo de denuncias, además de analizarlas e investigarlas, no importando quien presenta la gestión o queja y si fue en forma oral o escrita; además cuando se refiere a recibir, analizar e investigar, da parámetro para que éste, en base a la independencia que le otorga el Artículo 8 de la Ley del

Procurador de los Derechos Humanos pueda mediar, conciliar, observar y acompañar todo tipo de acción, lo cual fundamenta que en muchas ocasiones el Procurador sea observado como un representante con mucha credibilidad y que dentro de su accionar y por medio de sus representantes a nivel nacional, logra que muchas problemáticas de índole social sean solucionadas por dicha institución.

4.4. Organización

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

El Artículo 19, reformado por el Artículo 11 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República. “Exoneraciones. La Procuraduría gozará de todas las franquicias y exoneraciones fiscales que las leyes otorgan a los organismos del Estado y sus instituciones.”

Básicamente, los Artículos citados, únicamente se refieren a la organización y las formas en las cuales se enmarcan las actuaciones del Procurador con relación a la estructuración de la institución y desarrollo de sus funciones, así como de las calidades que deben de llenar los representantes del Procurador y que unidades deben de promoverse en primera instancia para el fortalecimiento de la divulgación y promoción de los derechos humanos.

4.5. Competencia del Procurador

La Ley del Procurador de los Derechos Humanos establece referente a la competencia lo siguiente:

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

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

El Artículo 22, reformado por el Artículo 15 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República. “Autoridad. Para poder ejercer su autoridad, el Procurador y los adjuntos podrán prevenir y solicitar a quien corresponda, la suspensión y hasta la destitución de los servidores públicos o funcionarios que con su actuación material, decisión, acuerdos, resolución o providencia, menoscabare, denegare, obstaculizarse o de cualquier forma lesionare el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías a que se refiere el Artículo que precede, sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes.”

“Artículo 23. Acción. El Procurador podrá iniciar proceso en contra de cualquier persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas, que violen o atenten contra los derechos humanos.”

“Artículo 24. Debida colaboración. El Procurador, para el desempeño de sus funciones, podrá solicitar el auxilio y colaboración de los funcionarios, autoridades, o instituciones quienes están obligados a brindarlas en forma pronta y efectiva y los tribunales deberán darle prioridad a estas diligencias.”

“Artículo 25. Reformado por el Artículo 16 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República. Información obligatoria. Toda persona, servidor público o funcionario está obligado a informar acerca de su gestión administrativa o comportamiento cuando se considere lesivo a los derechos humanos a requerimiento del Procurador, sus adjuntos o auxiliares departamentales. De no hacerlo así, el Procurador se valdrá de los

preceptos constitucionales y legales para exigir tal información.”

Sobre la competencia del Procurador el capítulo IV del Título II, del Artículo 20 al Artículo 25, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, en primer término fortalece las acciones que él mismo pueda realizar en relación a mediar y conciliar, ya que establece que se puede intervenir en todo tipo de reclamo y queja, y por la materia y la naturaleza de los derechos humanos, esto permite actuar en este tipo de situaciones, ya que los derechos tutelados que debe proteger los establece esta Ley en el Artículo 21.

Dentro de esta competencia también es importante el accionar del Procurador de los Derechos Humanos respecto a la supervisión de la administración pública, debido a que el Artículo 22, le otorga la capacidad para recomendar por medio de una resolución la destitución de un empleado o funcionario público y complementado con el Artículo 23 fortalece la gestión, ya que éste podrá iniciar proceso en contra de cualquier persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas, que violen o atenten contra los derechos humanos.

Los Artículos 24 y 25, se refieren a la debida colaboración que se debe dar en referencia a situaciones en las cuales intervenga el Procurador de los Derechos Humanos y en algunos casos sobre la obligación que tienen las instituciones de informar y colaborar con el accionar de la institución, situaciones que conllevan una serie de responsabilidades para quienes omitan dicha solicitud.

4.6. Procedimientos en recepción y trámite de denuncias

La Ley del Procurador de los Derechos Humanos establece referente al procedimiento de las quejas lo siguiente:

“Artículo 26. Solicitudes. Las solicitudes de investigación o denuncias sobre violaciones a los derechos humanos, podrán presentarse al Procurador, procuradores adjuntos o auxiliares de la institución, por escrito en papel simple, o verbalmente, por cualquier persona individual, agrupada o jurídica, sin sujeción a formalidades de ninguna naturaleza y sin costo alguno.”

“Artículo 27. Acto inicial. Inmediatamente que se reciba la solicitud, el Procurador de los Derechos Humanos ordenará la apertura del expediente, y la realización de las acciones que considere necesarias. En caso de delito, falta, acción u omisión que sea competencia de un tribunal de cualquier fuero u órgano administrativo, de inmediato el Procurador hará la denuncia o solicitud y remitirá lo actuado a la autoridad correspondiente para su conocimiento y resolución.”

“Artículo 28. Solicitud de informe. En la misma resolución que abra el expediente el Procurador ordenará a la autoridad jerárquica superior de la institución o del funcionario, o a la que corresponda, las explicaciones del caso. El informe circunstanciado deberá remitirlo el obligado, dentro del plazo de cinco días. Si el informe no se rindiere se tendrán por ciertas las afirmaciones del solicitante.”

“Artículo 29. Resolución. Dentro del término de ocho días, contados a partir de la fecha en que se haya presentado la solicitud de investigación o denuncia de violación, el Procurador dictará resolución, haciendo constar cualesquiera de las siguientes situaciones:

- a) Que no existen razones suficientes para presumir la violación de los derechos humanos, en cuyo caso, ordenará el archivo del expediente;
- b) Que existen razones suficientes para presumir la violación de los derechos humanos, señalando un plazo que no excederá de treinta (30) días para continuar y finalizar su investigación o las acciones correctivas o preventivas que estime convenientes y;
- c) Que ha comprobado la violación de los derechos humanos y, por lo tanto, procederá de conformidad con lo estipulado por esta ley”.

“Artículo 30. Responsabilidad. Establecida la responsabilidad de cualquier persona individual, agrupada o jurídica, pública o privada, en la violación de los derechos humanos, el Procurador procederá así:

- a) Ordenar la inmediata cesación de la violación. y la restitución de los Derechos Humanos conculcados;
- b) Según la gravedad de la violación promoverá el procedimiento disciplinario, inclusive la destitución del funcionario o empleado respectivo y cualquier otro procedimiento punitivo;

- c) Si de la investigación se establece que existe la comisión de delito o falta, formulará de inmediato la denuncia o querrela ante el órgano jurisdiccional competente; y
- d) En caso de que la violación de los Derechos Humanos provenga de un particular, éste quedará sujeto a las sanciones que para el efecto correspondan”.

“Artículo 31. Notificaciones. Lo resuelto se notificará a los interesados, al responsable y al funcionario, autoridad o dependencia administrativa correspondiente.”

“Artículo 32. No interrupción de plazos y abstenciones. La interposición de quejas ante el Procurador, no interrumpe ni suspende los plazos administrativos ni judiciales. El Procurador no podrá entrar al examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial. Suspenderá su actuación si el interesado interpusiere, respecto del mismo objeto de la queja, demanda o recurso ante los Tribunales de Justicia. Ello no impedirá, sin embargo la investigación sobre los problemas generales planteados de las quejas presentadas.”

El Capítulo V, del Título II de la Ley del Procurador de los Derechos Humanos, contenido del Artículo 26 al 32, establece lo referente al procedimiento en la recepción y diligenciamiento de las quejas que se hagan del conocimiento de dicha institución, estableciendo como primer parámetro, de suma importancia, que dicha institución carece de formalismos, ya que puede solicitar información a instituciones en forma directa, verbal o escrita y sin costo alguno, lo que permite poder fortalecer su accionar toda vez que dentro de una mesa de diálogo puede por medio de este fundamento,

solicitar la información que sea necesaria para la solución de un conflicto en particular.

Importante es tomar en cuenta que el Artículo 27 preceptúa que en caso de delitos, faltas, acciones y omisiones, el Procurador debe dejar de conocer y remitir lo actuado a los tribunales de justicia, lo cual dentro del análisis de la investigación como ya se expuso se entiende que no puede mediar en sucesos que en su origen puedan ser o pudieron ser objeto de un hecho ilícito; o sea que, cuando existen solicitudes de mediación en algunos casos dirigidos a esta institución pero dentro de los hechos denunciados pueden existir indicios de la comisión de delitos, la misma debe dejar de conocer y remitirla al órgano correspondiente.

Dentro de este capítulo quedó establecido el fundamento para que el Procurador de los Derechos Humanos, solicite los informes que considere necesarios en situaciones que conozca y se establece un plazo de cinco días para que éstos sean remitidos, y partiendo de ello y en base a las investigaciones se dictarán las resoluciones que corresponden para resolver una problemática; el procedimiento se complementa con lo que establece el Artículo 32 que se refiere directamente a que no habrá interrupción de plazos y abstenciones; lo cual debe tomarse en cuenta en casos de mediaciones en donde exista un plazo para resolver o hacer valer un derecho, ya que el Procurador como institución no limitará el accionar de una persona, empresa o institución .

CAPÍTULO V

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

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

“Dentro de este contexto los expedientes que ingresan a la institución del Procurador de los Derechos Humanos, es a través de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y por medio del teléfono 1555 de emergencias del centro de llamadas, clasificados según el grado de conflictividad, lo que al final redundará en atender las denuncias recibidas con eficiencia y eficacia a fin de hacer uso del método de la mediación, propiciando mesas de diálogo que posibiliten a las partes en conflicto, arribar a acuerdos voluntarios que den por resuelto la litis, coadyuvando a la desjudicialización”.²⁰

²⁰ Procuraduría de los Derechos Humanos. **Memoria de labores 2008**. Pág. 7

5.1. Qué es la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos

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

5.2. De su creación

La Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos, fue creada con fecha 2 de enero de 2008, por el Dr. Sergio Fernando Morales Alvarado, actual Procurador de los Derechos Humanos.

5.3. De su visión

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

5.4. De su misión

Incidir a través del diálogo, la tolerancia, comprensión, objetividad, imparcialidad, mística y ética en la solución de conflictos, sobre la base de los acuerdos de las partes involucradas, cuyo cumplimiento en conciencia observan los oficiales de mediación de la institución de los derechos humanos.

5.5. Valores

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

- Confidencialidad
- Respeto
- Honestidad
- Profesionalismo
- Imparcialidad
- Responsabilidad
- Objetividad
- Solidaridad
- Equidad
- Justicia
- Tolerancia

5.6. Objetivos de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Los procesos judiciales son largos y engorrosos. A pesar de que los gobiernos emplean buena parte de sus esfuerzos en mejorar las condiciones de solución de conflictos y de una reestructuración normativa, estructural y operativa de las fuerzas civiles, la población sigue necesitando de medios más eficientes para resolver controversias. Ante lo anterior los objetivos de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos establecidos en el manual de funciones de la unidad se centran en los siguientes.

5.6.1. Institucionales

Establecer programas de inducción, información y formación, acerca de la importancia de los métodos alternativos de solución de problemas.

Sensibilizar al personal de la institución de los derechos humanos sobre la importancia de tener como centro de atención a la persona humana.

5.6.2. Académicos

Coordinar con la Unidad de Motivación de Recursos Humanos:

- Talleres sobre métodos alternativos de solución de problemas.
- Intercambio de experiencias con instituciones que trabajan mediación,

especialmente con la red de mediadores a nivel nacional.

- Invitaciones a expertos en mediación.
- Participación en eventos sobre la temática de mediación.

5.6.3. Incidencia

- Incidir en la atención diaria, pronta o cumplida de las denuncias presentadas a la institución de los derechos humanos.
- Clasificar la atención diaria pronta y cumplida de las denuncias presentadas a la institución de los derechos humanos.
- Promover acciones de prevención en situaciones de conflictividad coyuntural de la sociedad guatemalteca.

5.6.4. Área de incidencia

Atención en la prevención de vulneración de derechos humanos en población meta: niñez, adolescencia, juventud, mujer, adulto mayor y discapacitados.

5.6.5. Organización

El personal está integrado por un asesor coordinador, oficiales de mediación y una secretaria. Los mediadores tienen asignados los expedientes según triaje: rojo, amarillo y verde.

5.6.6. Protocolo de intervención

Con el propósito de establecer un orden en la atención a las denuncias presentadas a la institución de los derechos humanos, se rige según el siguiente protocolo de intervención.

5.7. Protocolo de intervención de la Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto

Paso 1.

Recepción y calificación de denuncias y/o centro de llamadas de la dirección de procuración.

- a. Recibe la denuncia: clasifica, asigna número y registra expediente.
- b. Elabora primera resolución.
- c. Firma resolución.

Paso 2.

Traslada expediente de mediación a la Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas (DIMERCIPP).

- a. Dirección de Mediación y Prevención del Conflicto e Incidencia en Políticas Públicas, recibe expediente, registra, analiza, reclasifica y traslada a la Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto.

Paso 3.

Unidad de mediación y resolución del conflicto

- a. Recibe el expediente
- b. Analiza la denuncia, designa a oficial para encargarse de la misma.
- c. Registra en base de datos.

Paso 4.

Oficiales de la unidad de mediación y resolución del conflicto

- a. Oficiales inician acciones de mediación.
- b. Contacta partes involucradas, por medio de: citación escrita o teléfono para que se presenten a la Unidad o bien constituyéndose en el lugar del conflicto.
- c. Oficiales realizan mediación: escuchan a los actores involucrados e instan a las partes a soluciones alternativas para la negociación o mediación.
- d. Realizada la negociación o mediación se deja constancia de lo acordado, ya sea por haber firmado algún acuerdo o por pacto político o de caballeros.
- e. Oficial facciona acta de mediación de lo acordado por las partes.

Paso 5.

Jefe de la unidad de mediación y resolución de conflictos

- a. Devuelve expediente con actas de mediación al Director de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas.

Paso 6.

Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas

a. Recibe expediente y devuelve a la Dirección de Procuración.

Paso 7.

Dirección de Procuración

a. Recibe expediente.

b. Emite resolución final.

c. Firma resolución.

Paso 8.

Envía expediente de mediación a archivo, o en su caso de no haber acuerdo de mediación, se apertura expediente de competencia para ser conocido por el órgano competente.

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

En virtud que las acciones de mediación conllevan una dinámica específica en función de la atención personalizada en el conflicto, el personal asignado a la Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto, trabaja con base al siguiente Manual.

5.8.1. Procedimiento para el tratamiento administrativo

Los expedientes de mediación son tratados de acuerdo al protocolo de intervención; es decir, ingresan a la institución del Procurador de los Derechos Humanos a través del centro de llamadas o bien por medio de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias; y la Dirección de Procuración procede a la apertura de los expedientes. Posteriormente analizados, son trasladados a la Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas (DIMERCIPP), el director califica los expedientes según el triaje: rojo, amarillo y verde; realizada esta calificación, dichos expedientes son trasladados al Coordinador de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos, quien tiene la responsabilidad de distribuirlos a los oficiales de mediación. Los oficiales de mediación realizan acciones de acuerdo al protocolo de intervención, debiendo observar las normas éticas y profesionales en el tratamiento de las partes involucradas en el conflicto; luego de realizada la mediación se suscribe acta donde debe hacerse constar principalmente los acuerdos a que llegaron las partes involucradas, adjuntando ésta al expediente respectivo y según sea el caso se procede a la elaboración de la resolución final, si se llegó a acuerdos favorables se archiva el caso; de lo contrario se sugiere la apertura de un expediente de competencia.

5.8.2. Área de competencia de la Unidad de Mediación

El área geográfica dentro de la cual tiene competencia de actuación la Unidad de Mediación es el área metropolitana, en los casos fuera de esta área, el director de

DIMERCIPP solicita a la coordinadora de auxiliaturas su intervención para ser atendidas las denuncias.

5.8.2.1. Dinámica de la atención de mediación

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

Recibido el expediente el oficial de mediación debe:

- a) Analizar y establecer cuál es el hecho medular de la denuncia.
- b) Establecer comunicación con las partes, sea ésta por vía telefónica, escrita o visita al lugar de los hechos, con el propósito de fijar lugar, fecha y hora para la mediación.
- c) Explicar a las partes involucradas en el conflicto la razón por la cual están realizando la mediación, informar de los alcances y límites de la mediación y hacer énfasis en que la acción de mediación es un acto voluntario de las partes y que la función del oficial de mediación es para dar fe de lo acordado y que de acuerdo a la Ley del Procurador de los Derechos Humanos es una resolución del conflicto en conciencia.
- d) El oficial de mediación suscribirá un acta de lo actuado en la mediación, haciendo énfasis sobre los acuerdos a que llegaron las partes, y de no haber acuerdo se

solicita que se aperture un expediente de competencia a efecto de que lo conozca el órgano jurisdiccional competente.

- e) Con base en el acta de mediación, se procede a elaborar la resolución final o de cierre del expediente de mediación y se envía para su archivo.
- f) La Unidad de Mediación registra en una base de datos todo el proceso del tratamiento del expediente hasta su cierre, lo que permite tener la información actualizada para consulta en caso de requerimiento.
- g) Debe tomarse en cuenta que dependiendo de la naturaleza del conflicto se hace necesaria más de una acción de mediación para dar por concluido el caso, cuyo fin último es la desjudicialización de los conflictos.

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

Al referirse al tema de cooperación, es la coordinación de forma interna o externa para mejorar las condiciones de atención de la conflictividad social que se trata, ello permite que cada una de las partes que interviene mejore las condiciones de desarrollo de la mediación y en muchas ocasiones con opciones viables para la solución. Entre el tipo de cooperación se encuentran:

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

- Dirección de Mediación y Resolución del Conflicto e Incidencia en Políticas Públicas.
- Coordinación de auxiliaturas de derechos humanos departamentales, municipios y

móviles.

- Coordinación de defensorías, principalmente defensorías de: niñez y juventud, del trabajador, adulto mayor, medio ambiente, mujer, pueblos indígenas, debido proceso así como la unidad de maltrato y atención a la víctima.
- Dirección de procuración, unidad de recepción y calificación de denuncias, centro de llamadas, derechos individuales, derechos civiles y políticos, dirección de educación y promoción de los derechos humanos.

b) A nivel externo:

- Ministerio Público
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Organismo Judicial: Centros de Mediación, Juzgados de Primera Instancia y Sala de la Niñez y la Adolescencia.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Oficina Nacional de Servicio Civil.
- Medios de Comunicación: Escrita, radial y televisiva.
- Municipalidades de: Guatemala, Mixco, San José Pinula, Fraijanes, San Juan Sacatepéquez, Amatitlán y Villa Nueva.
- Dirección General de Migración
- Ministerio de Educación
- Y otras instituciones.

5.8.2.3. Análisis sobre los efectos de la participación del Procurador de los Derechos Humanos en actividades de mediación en conflictos económicos y sociales

El Procurador de los Derechos Humanos, en la solución de conflictos económicos, sociales y culturales ha tratado la clasificación de los problemas en el siguiente orden: consumidor y usuario, salud, trabajo, educación, seguridad social, medio ambiente, libre determinación, vivienda, cultura y ciencia, desarrollo y otros.

5.9. Análisis de resultados

De conformidad con las actuaciones de mediación llevadas a cabo en 2009, se puede inferir que de los 616 casos ingresados se concluyeron 544, quedando en condición de expedientes en trámite 72, éstos no han podido ser cerrados por razones diversas, siendo una de ellas el no manifestar interés en la denuncia planteada o bien al registrar el número de dirección particular, número de teléfono o celular reportado no es posible obtener comunicación. (Ver anexo II).

En relación al total de expedientes concluidos, el 85.2% lograron mediaciones con acuerdo entre las partes y el 14.7% no lograron acuerdo; de lo anterior se puede aseverar que la estrategia de mediación como alternativa de solución de conflictos tiene incidencia positiva en la desjudicialización de conflictos. En los casos que no se lograron acuerdos, se dio la orientación jurídica para que acudieran a los órganos

jurisdiccionales competentes para dirimir los conflictos, quedando abierta la posibilidad de aperturar expediente de competencia. (Ver anexo III).

Respecto a los derechos vulnerados, los de mayor incidencia son de educación, integridad, vivienda y trabajo. Sin embargo, es necesario describir algunos indicadores respecto a los derechos vulnerados; así, se tiene que en educación su referente es retención de papelería de la población escolar por mora en el pago de las cuotas de colegiatura por parte de los padres de familia, siendo que en estos casos debe prevalecer el derecho superior del niño regulado en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, lo que no implica la responsabilidad de los padres de cumplir con sus obligaciones, celebrando convenios de pago. (Ver anexo IV).

El derecho a la integridad está relacionado con violencia intrafamiliar: maltrato físico, psicológico, sexual, emocional y económico; orientando a las partes a asistir a tratamiento psicoterapéutico, pero en casos de extremos se solicitan medidas de protección.

Otro derecho de importancia es el económico, que está relacionado con los problemas de la economía informal, excesivas tasas de interés sobre préstamos bancarios, hipotecarios y tarjetas de crédito; situación muy recurrente por el proceso inflacionario y la desaceleración de la económica nacional y global; llegando a extremos de colocar rótulos en lugares públicos acerca de personas morosas.

Respecto del derecho al trabajo, éste se ve vulnerado frecuentemente en la actividad económica desarrollada en maquilas, por falta de pago de prestaciones y en algunos casos hostigamiento laboral.

Como estrategia por tanta denuncia presentada, la Procuraduría utiliza el criterio de clasificación de triajes, que permite organizar el trabajo con el propósito de lograr mayor eficiencia y eficacia en función de atención a las personas. (Ver anexos V, VI, VII).

5.9.1. Proyecciones futuras

Siguiendo los lineamientos del proyecto de creación de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos aprobada por el Procurador de los Derechos Humanos, se puede percibir un mayor grado de desarrollo, eficiencia y eficacia en cuanto a la atención humana a las personas que asisten a las sesiones de mediación; en virtud de que se cuenta con espacio físico adecuado y pertinente para la realización del trabajo, el cual consiste en un salón amplio con mobiliario adecuado para atender a grupos de personas y dos salones adicionales para la atención de pequeños grupos, además del servicio de agua o café para las personas; teniendo proyectado la instalación de sonido, utilizando música que coadyuve a un clima de mediación que favorezca la salud mental y el control del estrés entre las personas que intervienen en el proceso de mediación.

Sin embargo, todavía hacen falta muchas cosas, como por ejemplo un vehículo funcional para el trabajo de campo que realizan los oficiales de mediación, apoyo logístico que redundará en un trabajo más eficiente y eficaz en beneficio de la población guatemalteca, entre otras necesidades.

Para el personal de mediación, se tiene previsto alianzas estratégicas con la Unidad de Mediación del Organismo Judicial, a efecto de que expertos de dicha institución impartan cursos talleres sobre la temática de mediación con enfoque victimológico.

En conclusión, se puede decir que como todo proceso, el desarrollo de una institución como la Procuraduría de los Derechos Humanos tiene tiempos y fases que debe encarar con la convicción que de esta forma en un futuro la institución pueda brindar ayuda para el debido respeto de las personas y concentrarse principalmente en los derechos humanos, se debe enfocar a mejorar las condiciones de respecto de los derechos humanos, y una de las opciones es por medio de la mediación.

La mediación constituye en efecto, una vía alternativa para satisfacer la necesidad comunitaria de regulación y pacificación social y; al mismo tiempo, contribuye a la continua redefinición de esta necesidad al permitir, desde un espacio de seguridad y participación, la puesta en discusión de los acuerdos y regulaciones pactadas sobre los conflictos anteriores. Para conocer el papel que tiene la comunicación en los procesos de ajuste al cambio social, es necesario conocer los mecanismos de mediación que ocurren en la sociedad y que implican y/o determinan la capacidad de producción y

reproducción de los sistemas sociales; es decir, su capacidad de permanencia, de coherencia y de libertad; así como, a la inversa, su incapacidad para permanecer, ser coherentes y sostener cierto margen de libertad para enfrentar lo contingente.

Si bien es cierto dentro de la propia institución del Procurador de los Derechos Humanos, existe la unidad específica anteriormente identificada y analizada, es necesario hacer ver que cada departamento de Guatemala, por medio de los oficiales y de los representantes del Procurador en cada lugar, realizan acciones de mediación, diferenciadas de una estructura central en donde intervienen una diversidad de unidades; tomando en cuenta también, que mucha de la conflictividad o de los tipos de conflictividad que se presentan en Guatemala, se da en comunidades campesinas e indígenas.

La Unidad de Mediación a nivel general, ha podido establecer que efectivamente de la conflictividad en Guatemala, la mayoría de los asuntos que han sido del conocimiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, ya sea por medio de la unidad de mediación de la sede central del Procurador de los Derechos Humanos, quienes cubren el área metropolitana, de las unidades móviles que cubren los 16 municipios restantes del departamento de Guatemala y de las auxiliaturas departamentales, han sido en su mayoría resueltos y esto permite establecer que las actuaciones del Procurador en situaciones de mediación son efectivas para la solución de conflictos, pues logra resolver situaciones que en su momento podrían generar un juicio o litis.

Dentro de las acciones actuales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, la mediación se ha tomado como un instrumento para la gestión pacífica de los conflictos y se plantea dentro de su accionar como una forma real a emplear en los próximos años, tanto en el ámbito público como en el privado; pero también se debe tener claro que la mediación en un momento dado puede dejar de ser efectivo, toda vez que los conflictos crecen cada día y debido a la falta de legislación o al poco éxito de las demás instituciones de justicia, la problemática recae en la Procuraduría, la cual tampoco se ha fortalecido en los últimos años, lo cual tiene como resultado que la Unidad de Mediación realice su trabajo con bastantes limitaciones.

En cuanto al efecto de la mediación en conflictos económicos, sociales y culturales, debe de darse a conocer lo positivo, como resultado de una efectiva mediación; siendo el primer punto, para el Estado de Guatemala, la utilización de medios económicos dentro del sistema de justicia para solventar conflictos sociales, los cuales pueden ser utilizados en otros rubros. Seguidamente en el aspecto social, por la misma conflictividad social que permite mejorar las condiciones de relaciones y que generará mejores convivencias entre comunidades. Y tercero, el respeto cultural que se da en muchas de las ocasiones en donde prevalece el derecho cultural como una forma de resolución de conflictividades.

CONCLUSIONES

1. La sociedad guatemalteca, se encuentra impregnada de violencia y conflictos que destruyen las relaciones entre personas y grupos, y los esfuerzos de los gobiernos de turno son insuficientes para resolver la necesidad de la población en cuanto a políticas integrales de solución de los diferentes conflictos.
2. En el sistema de justicia guatemalteco no existen normas que incluyan figuras conciliadoras como métodos alternos de resolución de conflictos, lo que provoca que instituciones como la que nos ocupa intervenga como tercero en la resolución de conflictos sociales.
3. Actualmente, las personas o grupos sociales que se encuentran más vulnerables son los que mayormente buscan la mediación como alternativa para resolver conflictos, debido a que no creen en los tribunales de justicia.
4. La mayoría de problemas económicos, sociales y culturales que se dan en el grueso de la población guatemalteca, no son resueltos por los entes encargados de administrar justicia, porque las personas desconocen las formas de solucionar los conflictos por la vía pacífica.
5. Los pensum de estudios del Ministerio de Educación, no cuentan con cursos de derechos humanos, lo que provoca desconocimiento de sus derechos, esto

aunado al alto grado de analfabetismo experimentado en el país, por lo que los pobladores de la Republica de Guatemala, para solucionar los conflictos de cualquier tipo han utilizado la violencia, lo que ha ocasionado el irrespeto a los derechos humanos.

RECOMENDACIONES

1. El Congreso de la República de Guatemala, debe promover que se conozcan y aprueben los distintos anteproyectos de ley, en donde figuras como la mediación, conciliación y arbitraje se presenten como instrumentos legales para fortalecer alternativas de solución de conflictos.
2. La Procuraduría de los Derechos Humanos es la entidad obligada de promover el respeto a los derechos humanos y por ende debe oficializar la mediación, la conciliación y el arbitraje como métodos eficaces para solucionar conflictos sociales.
3. El Organismo Ejecutivo debe promover por medios escritos y radiales, las ventajas que procedimientos como la mediación, el arbitraje y la conciliación proveen para la resolución de conflictos; la desjudicialización favorecería no sólo los apretados presupuestos de las instituciones encargadas de administrar justicia, sino facilitaría el acceso a la justicia.
4. La Procuraduría de los Derechos Humanos, debe dar a conocer a la población guatemalteca, por medio de sus programas educativos, que la utilización de métodos como la mediación, el arbitraje y la conciliación son métodos sencillos, ágiles y gratuitos que ha resuelto muchos problemas serios, así mismo proponer que estos métodos sean obligatorios antes de acudir a cualquier instancia judicial.

5. El Ministerio de Educación, debe promover la reforma del pensum de estudios, de modo que sea obligatorio el curso de derechos humanos desde el nivel primario, pues es la única forma para que los niños y niñas se desarrollen respetando los derechos humanos y evitando la violencia.

ANEXOS

ANEXO I

Etapa	Características	Funciones	Habilidades del mediador	Rol esperado	Foco de atención.
1. Contacto	Primer acercamiento Interpersonal. Establecimiento de las relaciones con las partes.	Crear un ambiente adecuado. Saludo. Ubicación espacial. Identificación de roles.	Empatía, capacidad de ubicarse en la posición del otro.	Rol Social	Entre las partes hacer una buena mediación.

Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto. (Noviembre de 2009).

Existe una segunda etapa de contexto la cual se puede graficar de la siguiente forma para su mejor entendimiento:

Etapa	Características	Funciones	Habilidades del conciliador	Rol esperado	Foco de atención
2. Contexto	<p>*Establecimiento de normas, lugar, contenido, formas de comunicación y procedimientos.</p> <p>*Sesión de preguntas, entrevistas individuales a las partes.</p> <p>*Clarificar la naturaleza de la mediación y conciliación, tal como ventajas alcances y limitaciones de la misma.</p>	<p>*Generar un compromiso psicológico de las partes.</p> <p>*Propiciar una figura de poder equilibrado.</p>	<p>*Uso de afirmaciones sensoriales.</p> <p>*Información y chequeo para identificar la comprensión de la información.</p> <p>*Uso de las plurales.</p>	<p>*Rol de control y dirección.</p>	<p>*Las reglas del juego.</p>

Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009. (Noviembre de 2009).

Etapa	Características	Funciones	Habilidades del conciliador	Rol esperado	Foco de atención
3. Focalización	Exploración del conflicto. Diagnóstico de la situación.	Diferenciar a las personas del problema. Identificar posturas e intereses. Generar nuevas visiones. Identificar qué parte está más preocupada. Establecer soluciones integradas	Uso de diferentes tipos de preguntas. Reestructuración Técnica del silencio. Toma de notas.	Facilitador Negociador por principios. Fundarse en los hechos.	Definir el conflicto a través de la mediación.

Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009. (Noviembre de 2009).

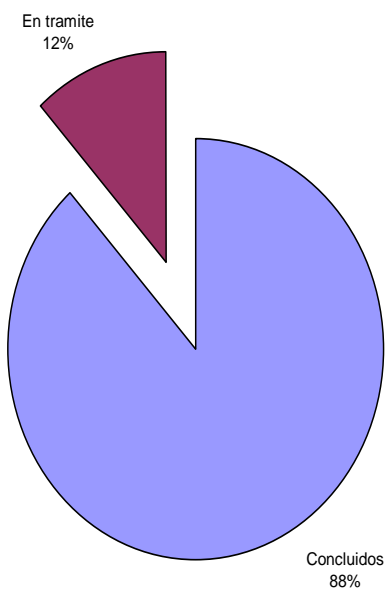
ANEXO II

Presentación de resultados de las acciones de mediación realizadas por el personal de la Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto:

CUADRO No. 1.

Registro de expedientes de mediación recibidos, concluidos y en trámite de enero a noviembre de 2009.

	Número	Porcentaje
Concluidos	544	88.31
En trámite	72	11.69
Total	616	100.00



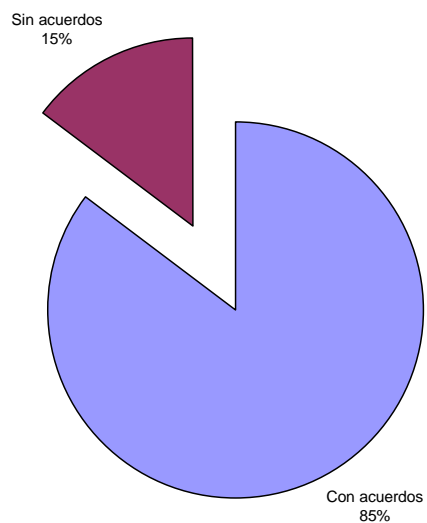
Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009. (Noviembre de 2009).

ANEXO III

CUADRO No. 2.

Registro de expedientes de mediación concluidos con acuerdos y sin acuerdos

	Número	Porcentaje
Con acuerdos	525	85.23
Sin acuerdos	91	14.77
Total	616	100.00



Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009. (Noviembre de 2009).

ANEXO IV

CUADRO No. 3.

Registro de expedientes de mediación recibidos según derecho vulnerado:

	Número	Porcentaje
Educación	135	21.92
Económico	103	16.72
Trabajo	91	14.77
Propiedad privada	71	11.53
Servicios públicos	29	9.71
Vivienda	19	3.08
Libre locomoción	18	12.92
Salud	15	2.44
Medio ambiente	9	1.46
Político	5	0.81
Transporte	2	0.32
Tutela	2	0.32
Debido proceso	1	4.16
Total	500	100.00

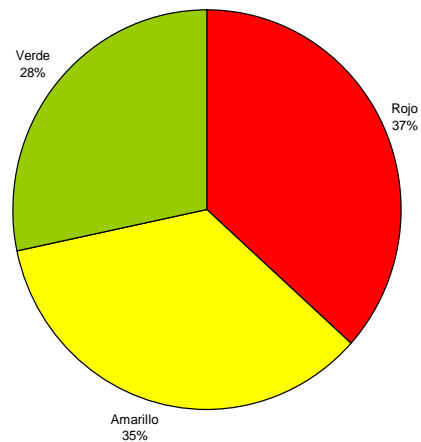
Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009. (Noviembre de 2009).

ANEXO V

CUADRO No. 4.

Registro de expedientes de mediación según clasificación de triaje

Triaje	Número	Porcentaje
Rojo	226	36.69
Amarillo	216	35.06
Verde	174	28.25
Total	616	100.00



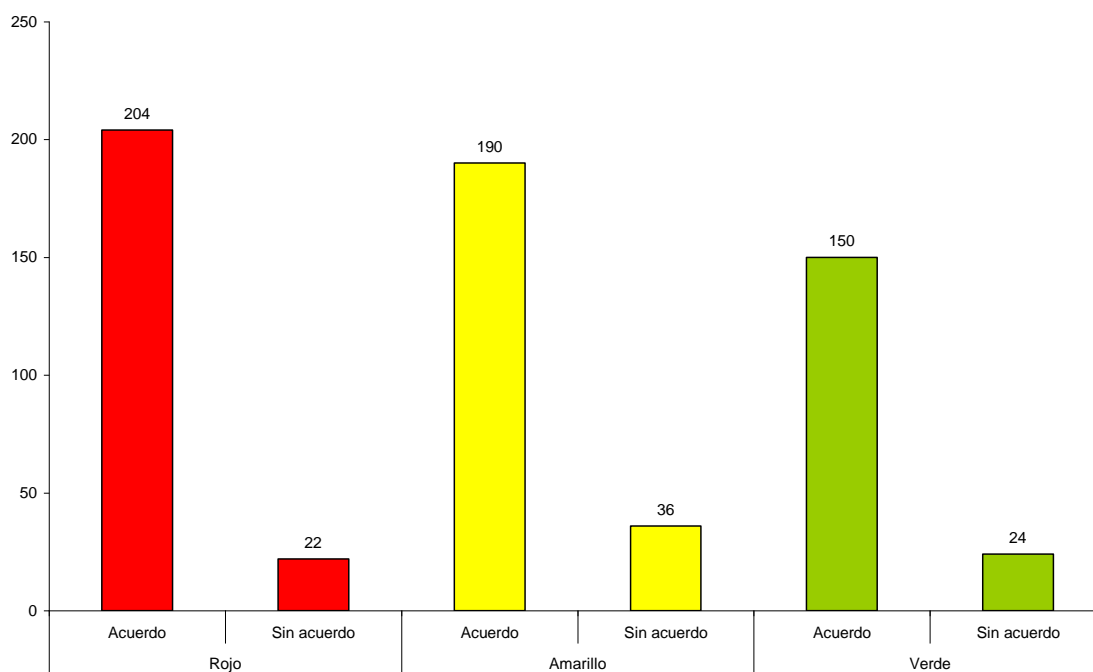
Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009. (Noviembre de 2009).

ANEXO VI

CUADRO No. 5.

Registro de expedientes de mediación concluidos con acuerdo y sin acuerdo según triaje.

		Número	Porcentaje
Rojo	Acuerdo	204	33.12
	Sin acuerdo	22	3.57
Amarillo	Acuerdo	190	30.84
	Sin acuerdo	36	5.84
Verde	Acuerdo	150	24.35
	Sin acuerdo	24	3.90
Total		616	100.00



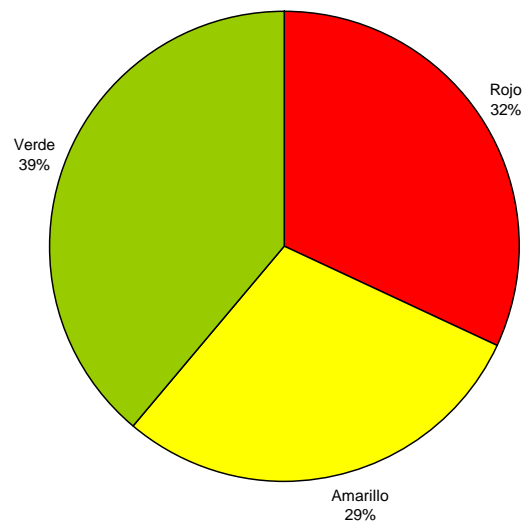
Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009. (Noviembre de 2009).

ANEXO VII

CUADRO No. 6.

Registro de expedientes en trámite según triaje

Triaje	Numero	Porcentaje
Rojo	23	31.94
Amarillo	21	29.17
Verde	28	38.89
Total	72	100.00



Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, memoria de labores 2009, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009. (Noviembre de 2009).

BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República de Guatemala. **Proyecto de Ley de Métodos Alternos de Solución de Controversias** (Negociación, mediación, conciliación y arbitraje) de Guatemala: (s.e.), 2003.
- COSER, Lewis A. **Las funciones del conflicto social**. Arvin, Estados Unidos de America: Ed. Live's, 1998.
- DAHRENDORF, Ralf. **Sociedad y sociología**. Granada, España: Ed. Comares, 1993.
- FOLBERG JAY TAYLOR, Alison. **Mediación, resolución de conflictos sin litigio**. Madrid, España: Ed. Magnamum, 1997.
- GOZAINE, Oswaldo Alfredo. **Formas alternativas para resolución de conflictos, arbitraje, mediación**. Argentina: Ed. Caracas, 1998.
- Grupo Editorial Océano, S. A. **Diccionario enciclopédico**. Barcelona, España: Ed. Océano, 1995.
- HORST SCHONBOHM. **Estado de derecho, desarrollo social en Latinoamérica y Alemania**. Caracas: Ed. Panapo, 1994.
- JUNCO VARGAS, José Roberto. **La conciliación, aspectos sustanciales y procesales**. 5ta. Ed. Barcelona, 2006.
- MOORE Christopher. **El proceso de mediación**. México: Ed. Tulsa, 1999.
- OSSORIO Manuel. **Diccionario jurídico**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1999.
- Procurador de los Derechos Humanos. **Informes circunstanciados presentados al honorable Congreso de la República de Guatemala**. Guatemala: Ed. Serviprensa, 008 y 2009.

Procuraduría de los Derechos Humanos. **Memoria de labores 2008**. Guatemala: Ed. Serviprensa, 2008.

Procuraduría de los Derechos Humanos. **Manual de funciones, Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto 2009**. Guatemala: Ed. Serviprensa, 2008.

ROBBINS, Stephen. **Comportamiento organizacional**. Ed. Encitas, California EUA. 2002

TOM, Rubert. **Tribunals specials**. Canadá: Ed. Conca, 1993.

Legislación:

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

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

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

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