



Cumbre Judicial Iberoamericana

XIX Edición: *"El fortalecimiento de la administración de Justicia en Iberoamérica:*

Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas tecnologías y el desafío de la formación judicial"

Página 1 de 12

Cumbre Judicial Iberoamericana

XIX Edición: "El fortalecimiento de la administración de Justicia en Iberoamérica: Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas tecnologías y el desafío de la formación judicial"

Documento de presentación de proyectos

Información del proyecto	
Nombre del Proyecto:	Implementación del Modelo Integral de Gestión en la Mediación Judicial
País o países que lo presentan:	Guatemala
Alineamiento con el eje temático (seleccione uno o más de las opciones): 1. Innovaciones procesales justicia por audiencias 2. Nuevas tecnologías 3. Desafío de la formación judicial	Innovaciones procesales justicia por audiencias
Presentado por:	Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia de la República de Guatemala
Correo Electrónico:	arsandoval@oj.gob.gt fortalecimientojud@oj.gob.gt
Fecha:	12 de julio de 2016
Coordinador Nacional:	Doctor Ranulfo Rafael Rojas Cetina Presidente del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia Doctora Silvia Patricia Valdés Quezada Magistrada Vocal I, Corte Suprema de Justicia (Coordinadora Nacional – Suplente)

Secretaría de Fortalecimiento Judicial y Cooperación

Blvrd. Los Próceres 18 calle 18-29 zona 10 Torre I
PBX: 22096487 - Correo electrónico: fortalecimientojud@oj.gob.gt



Cumbre Judicial Iberoamericana

XIX Edición: *"El fortalecimiento de la administración de Justicia en Iberoamérica:*

Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas tecnologías y el desafío de la formación judicial"

Página 2 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

"La justicia en su dimensión de servicio público, debe brindarse bajo lo más altos estándares de calidad en protección de los derechos fundamentales, pues la justicia representa un valor sobre el cual descansan las bases de un Estado Democrático y Social de Derecho. De ella depende, en gran medida, la cohesión social y, por ende, la estabilidad tanto local como regional que posibiliten el bien común".¹

Los Poderes Judiciales tienen la obligación de garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales para todos sus habitantes, así como implementar todos los procesos y medios necesarios que permitan facilitar y cumplir con ese mandato. En Guatemala en el año 1998 se implementó como proyecto piloto el primer centro de mediación y conciliación, por los múltiples beneficios que ha traído a la población a la fecha se ha ampliado a 77 Centros de Mediación, ubicados en los juzgados de paz, juzgados de familia, centros de administración de justicia, y centros independientes con cobertura en algunos departamentos de la República, siendo la proyección su implementación en todo el país, con lo que se ha logrado una notable reducción en la mora judicial.

El Organismo Judicial de la República de Guatemala en el proceso de modernización y mejoramiento en la prestación de estos servicios propone la implementación de un modelo integral de gestión aplicable a la mediación que de *"...respuesta precisa y oportuna a los conflictos suscitados y susceptibles de ser resueltos con apego al Derecho"*,² en condiciones de calidad, respetando los derechos fundamentales de la población y en especial de aquellos grupos más vulnerables.³

En consecuencia deviene la necesidad de implementar un modelo integral de gestión en la mediación judicial, que abarque los tres conceptos de calidad, referidos a: estandarización de procesos, mejora continua y excelencia en el servicio, bajo la premisa que todo sistema debe responder a las necesidades del usuario, mediante la implementación de políticas, medidas, herramientas y facilidades que permitan el pleno

¹Estatuto de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación de la Calidad para la Justicia (RIGICA-Justicia). Preámbulo

²Propuestas de Reglas e Indicadores. Tema: "Transparencia, Rendición de Cuentas e Integridad de los Sistemas de Justicia Iberoamericanos". Segunda Reunión Preparatoria: XVII Edición Cumbre Judicial Iberoamericana. Santa Cruz, Bolivia, 4, 5 y 6 de diciembre de 2013.

³Propuestas de Reglas e Indicadores. Tema: "Transparencia, Rendición de Cuentas e Integridad de los Sistemas de Justicia Iberoamericanos". Segunda Reunión Preparatoria: XVII Edición Cumbre Judicial Iberoamericana. Santa Cruz, Bolivia, 4, 5 y 6 de diciembre de 2013.



Cumbre Judicial Iberoamericana

XIX Edición: *"El fortalecimiento de la administración de Justicia en Iberoamérica:*

Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas tecnologías y el desafío de la formación judicial"

Página 3 de 12

goce de sus derechos ante el sistema judicial con un trato adecuado conforme las circunstancias singulares de cada persona.⁴

INTRODUCCIÓN:

La mediación es un *"método alternativo de solución de conflictos, en que el mediador participa como tercero componedor, con la única finalidad de promover el diálogo entre las partes y fomentar que ellas mismas generen la solución a sus conflictos"*.⁵ Los mediadores son auxiliares del Juez pues colaboran con el Sistema de Justicia para la resolución de conflictos (salvo materias no mediables) en forma pacífica, colaborativa, rápida, eficaz y gratuita.⁶

El objetivo de la mediación es la desjudicialización de conflictos en las comunidades, que converge con la reducción de índices de conflictividad social, coadyuvando a la formación de una cultura de paz.

En Guatemala, surgen como compromiso establecido en los Acuerdos de Paz,⁷ de promover los mecanismos alternos de resolución de conflictos como una de las medidas necesarias para garantizar el acceso a la justicia de la población.

Los beneficios de la mediación son evidentes, su aplicación se traduce en acceso a la justicia de forma eficaz, directa y gratuita para las partes. Cabe señalar que, la instauración de Centros de Mediación presenta una alternativa para que todas las personas, sin distinción alguna puedan someter sus conflictos al conocimiento del mediador y con su ayuda llegar a formular soluciones a los problemas planteados en busca de una cultura de paz, mediante la reducción en los índices de conflictividad social. Conforme la Regla II de Transparencia, Rendición de Cuentas e Integridad de los Sistemas de Justicia Iberoamericanos, es un compromiso velar por la garantía de *"...el acceso a una Justicia de calidad como derecho fundamental. En todo Estado Democrático de Derecho, debe garantizarse el acceso a una Justicia de calidad*

⁴Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

⁵ Artículo 1. Acuerdo 138/013 de Presidencia del Organismo Judicial. Reglamento para el Funcionamiento de los Centros de Mediación del Organismo Judicial.

⁶ En Guatemala se podrán mediar los casos en que las personas tengan libre disposición en las siguientes materias: familia, civil, mercantil, laboral, ambiental y penal.

⁷ Específicamente el Acuerdo sobre el Fortalecimiento del Poder Civil y Función del Ejército en una Sociedad Democrática, suscrito el 19 de septiembre de 1996 en la ciudad de México, Distrito Federal.



Cumbre Judicial Iberoamericana
XIX Edición: "El fortalecimiento de la administración de Justicia en
Iberoamérica:
Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas
tecnologías y el desafío de la formación judicial"

Página 4 de 12

respetando siempre los derechos fundamentales de la población, en especial de aquellos grupos más vulnerables".⁸

Es innegable que la mediación implica celeridad en la resolución de conflictos cumpliéndose con el postulado del Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad que establece: *"La tutela judicial efectiva de los derechos, presupone que las organizaciones judiciales puedan ser capaces de cumplir satisfactoriamente las actividades que sean necesarias para evitar dilaciones injustificadas en la prestación de servicios de justicia".⁹*

El principal obstáculo para el crecimiento en la promoción de los métodos alternativos de resolución de conflictos, específicamente la mediación han sido los criterios sobre su obligatoriedad como cuestión prejudicial, consideraciones sobre su informalidad, gratuidad, entre otras tales como presupuesto, burocracia y la situación política y social de cada país. Esto, no obstante, sus ventajas tales como el fomento de la cultura del diálogo y la promoción de la responsabilidad individual.¹⁰

Se estima oportuno discutir y medir en forma sistemática los resultados y beneficios de la implementación de la Mediación en Iberoamérica,¹¹ a manera que se formule un diagnóstico sobre el funcionamiento de esta institución en apoyo al acceso a la justicia, se fundamente la necesidad de su fortalecimiento y generalización, estableciendo lineamientos basados en la planificación y el análisis de indicadores y objetivos que permitan una adecuada y oportuna toma de decisiones así como la formulación de políticas públicas de los Poderes Judiciales en cada país miembro.¹²

⁸Propuestas de Reglas e Indicadores. Tema: "Transparencia, Rendición de Cuentas e Integridad de los Sistemas de Justicia Iberoamericanos". Segunda Reunión Preparatoria: XVII Edición Cumbre Judicial Iberoamericana. Santa Cruz, Bolivia, 4, 5 y 6 de diciembre de 2013.

⁹Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad.

¹⁰ Se estima que la mediación promueve la responsabilidad individual por ser un proceso eminentemente voluntario cuyos acuerdos son obligatorios para las partes.

¹¹ De igual forma es el escrutinio de la población y el análisis de prácticas lo que auténticamente representa la calidad. *"Una Justicia de calidad debe ser transparente, estar sujeta al escrutinio público y a la rendición de cuentas de sus acciones. La participación de la sociedad organizada en todas sus formas, debe ser definida mediante mecanismos que garanticen la atención de las aspiraciones y necesidades de la persona usuaria"*. Propuestas de Reglas e Indicadores. Tema: "Transparencia, Rendición de Cuentas e Integridad de los Sistemas de Justicia Iberoamericanos". Segunda Reunión Preparatoria: XVII Edición Cumbre Judicial Iberoamericana. Santa Cruz, Bolivia, 4, 5 y 6 de diciembre de 2013.

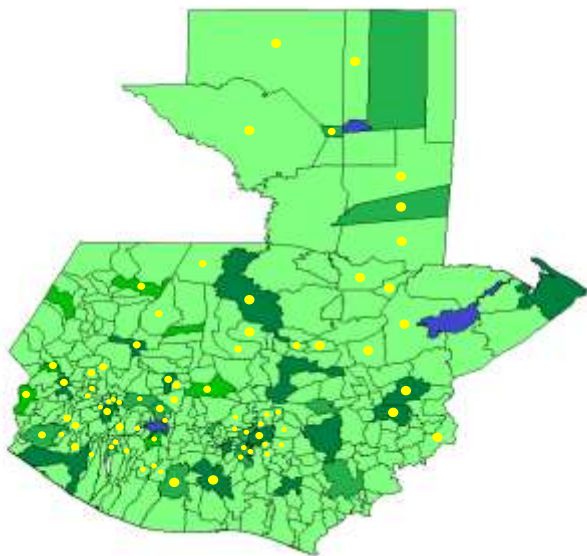
¹²Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad.

JUSTIFICACIÓN Y ALINEAMIENTO CON EL EJE TEMÁTICO:

El Derecho Humano de acceso a la justicia guarda un lugar privilegiado en la categoría de derechos individuales, es innegable que su reconocimiento sin los mecanismos apropiados para su ejercicio implica incumplimiento de los Poderes Judiciales de garantizarlo. Dentro de estos mecanismos se encuentra la mediación que posibilita el conocimiento de un conflicto y además una solución adecuada y oportuna. En Guatemala, el Organismo Judicial ha implementado 77 Centros de Mediación, ubicados en juzgados de paz, juzgados de familia y centros de administración de justicia, así como también en instalaciones independientes. En estos Centros se presta el servicio de

mediación por voluntad de las partes (mediante la derivación de los Tribunales) o por solicitud directa de los involucrados,¹³ en las ramas de familia, civil, mercantil, laboral, ambiental y extraordinariamente algunos casos en materia penal.

En consideración que las personas integrantes de las comunidades indígenas pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad cuando ejercitan sus derechos ante el sistema de justicia, en Guatemala el servicio de mediación se proporciona en



español y en 22 idiomas mayas.¹⁴

Asimismo, con el objeto de estandarizar el procedimiento de la mediación en cada centro, se elaboró el "Manual del Mediador", consensuado con la red de mediadores de todo el país, siendo el resultado de las buenas prácticas ya implementadas, que incluye además una guía práctica de consulta respecto de una diversidad de acciones y

¹³ Acuerdo 22-998 de la Presidencia del Organismo Judicial de Guatemala.

¹⁴ Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad



Cumbre Judicial Iberoamericana
XIX Edición: “El fortalecimiento de la administración de Justicia en
Iberoamérica:
Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas
tecnologías y el desafío de la formación judicial”

Página 6 de 12

escenarios a seguir ante las diferentes situaciones que se les puedan presentar, en atención a las diversas ramas objeto de mediación. La materialización de estos esfuerzos también se evidencia en un sistema informático especializado, que además de registrar casos, proporciona estadísticas para asegurar la aplicación de un mismo procedimiento en todas las sedes.

En la era de la información y del conocimiento es necesario el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC- para la simplificación de procesos e incrementar y optimizar el intercambio de información crucial para el mejor desempeño en el ejercicio de la función de administración de justicia con enfoque sistémico integral.¹⁵ Asimismo, tener en cuenta que la *“calidad se mide a través de indicadores que evidencien el cumplimiento de los objetivos planteados. No puede hablarse de calidad si la misma no es constatable, de ahí que sea necesario que los estándares deban estar debidamente tipificados. La calidad y la mejora continua requieren de evidencias, es decir, toda acción implementada debe ser comprobada por un registro que la respalde. En todos los niveles de organización, las decisiones deben fundamentarse en el análisis de los datos y la información”*.¹⁶

OBJETIVOS Y RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL:

Formular un modelo integral de gestión aplicable a Mediación para los Poderes Judiciales, basado en tecnologías de información y comunicación, para fortalecer y mejorar la organización y el funcionamiento de la justicia y alcanzar la tutela judicial efectiva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Exponer la experiencia y desafíos en la implementación de un modelo integral de gestión aplicado a la mediación en Guatemala.
- Demostrar la reducción del costo económico en la resolución de casos, al aplicar la mediación.

¹⁵ Propuesta de análisis para medir la calidad de justicia.

¹⁶ Propuestas de Reglas e Indicadores. Tema: “Transparencia, Rendición de Cuentas e Integridad de los Sistemas de Justicia Iberoamericanos”. Segunda Reunión Preparatoria: XVII Edición Cumbre Judicial Iberoamericana. Santa Cruz, Bolivia, 4, 5 y 6 de diciembre de 2013, y Propuesta de análisis para medir la calidad de justicia.



Cumbre Judicial Iberoamericana
XIX Edición: “El fortalecimiento de la administración de Justicia en
Iberoamérica:
Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas
tecnologías y el desafío de la formación judicial”

Página 7 de 12

- Evidenciar el incremento de casos mediados que no llegan a la judicialización.

RESULTADOS E IMPACTO ESPERADOS:

Fijar estándares mínimos para el establecimiento de un sistema integral de gestión aplicable a la mediación que deben ser alcanzados por los Poderes Judiciales de cada país miembro para contribuir a su funcionamiento, incorporando herramientas que:

1. Coadyuvar a la labor de los mediadores, para que se brinde un mejor servicio a los usuarios de la administración de justicia, mediante la agilización y aplicabilidad de procesos integrados.
2. Optimizar la generación, procesamiento y análisis de información estadística a efecto de evidenciar las áreas que requieren mejora continua y servir de base para la toma de decisiones.

PARTICIPANTES

Poderes Judiciales de los países miembros de la Cumbre Judicial Iberoamericana.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

FASE 1. Formar equipo de trabajo: el Poder Judicial de cada país designará un equipo de trabajo técnico que se encargará de:

1. Establecer una base de datos sobre la existencia de Centros de Mediación;
2. Sistematizar experiencias, normativa y estadística;
3. Presentar un resumen de resultados e impacto a la fecha, lecciones aprendidas y principales desafíos a nivel local.

FASE 2. Recolección y análisis de datos nacionales por los Poderes Judiciales y/u organizaciones no gubernamentales:¹⁷

- Análisis cuantitativo y cualitativo de los desafíos para el establecimiento de Centros de Mediación;

¹⁷ Garantizar una justicia transparente y con participación ciudadana. Propuesta de análisis para medir la calidad de justicia.



Cumbre Judicial Iberoamericana

XIX Edición: *"El fortalecimiento de la administración de Justicia en Iberoamérica:*

Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas tecnologías y el desafío de la formación judicial"

Página 8 de 12

- Análisis mixto (cuantitativo y cualitativo) de los problemas que presentan los sistemas de gestión de información para Mediación, vigentes en cada poder judicial de los países miembros;
- Estudio de la normativa jurídica nacional para la definición de los casos que son susceptibles de Mediación;
- Investigación de la malla curricular de especialización de mediador para la conformación del perfil;
- Sistematización de las lecciones aprendidas, mejores prácticas, desafíos y recomendaciones.

FASE 3. Elaboración del diagnóstico sobre el relevamiento:

Un grupo definido en la Cumbre Judicial Iberoamericana e integrado por cinco países miembros, se encargará de integrar (con acompañamiento de la Secretaría Permanente) todas las experiencias presentadas por los países.

Para esta fase, podrá elaborarse una matriz de ayuda que contenga, como mínimo, las siguientes celdas: (1) situación previa; (2) normativa jurídica; (3) respuesta del sistema judicial; (4) resultados e impactos; y (5) lecciones aprendidas.

FASE 4. Talleres de discusión:

- Exposición de las distintas experiencias nacionales
- Socialización del proceso de sistematización de todas las experiencias, selección de las mejores prácticas y elaboración de documento sobre mejores prácticas de la Mediación en la Justicia Iberoamericana
- Presentación de mejores prácticas en la próxima Cumbre Judicial.

FASE 5: Redacción de las normas:

- Estándares mínimos a ser aprobados en la siguiente Cumbre Judicial Iberoamericana;
- Listado y documento de mejores prácticas judiciales a ser revisadas para actualización por cada país miembro de la Cumbre Judicial Iberoamericana.



Cumbre Judicial Iberoamericana

XIX Edición: *"El fortalecimiento de la administración de Justicia en Iberoamérica:*

Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas tecnologías y el desafío de la formación judicial"

Página 9 de 12

Secretaría de Fortalecimiento Judicial y Cooperación

Blvd. Los Próceres 18 calle 18-29 zona 10 Torre I

PBX: 22096487 - Correo electrónico: fortalecimientojud@oj.gob.gt

DESARROLLO DEL PROYECTO

Para el desarrollo del proyecto se sugiere la metodología de panel de discusión grupal, mediante la cual Guatemala proponga temas específicos y los países participantes discutan sobre cada tema.

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos	Fecha de Ejecución
Designar equipos locales que sistematicen las experiencias.		Órgano Judicial Nacional (OJN)	Propios de cada OJN	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Recopilar datos en cada país.		Equipo Nacional	Propios de cada OJN	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Recopilación de material necesario.	Legislación y estadística.	Equipo Nacional	Propios de cada OJN	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Sistematizar la respuesta dada por el sistema de justicia.	Describir el proceso de implementación, objetivo, resultado, impacto, lecciones aprendidas y desafíos.	Equipo Nacional	Propios de cada OJN	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Definir las mejores prácticas dadas por el sistema de justicia.	Definir y justificar las mejores prácticas.	Equipo Nacional	Propios de cada OJN	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Exponer las experiencias nacionales en talleres.		Equipo Nacional	Propios de cada OJN	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Definir las mejores prácticas para la región.		Equipo designado por la Cumbre Judicial Iberoamericana.	Propios de cada Organismo Judicial designado	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Elaborar estándares mínimos.		Equipo designado por la Cumbre Judicial Iberoamericana.	Propios de cada Organismo Judicial designado	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos	Fecha de Ejecución
Discutir estándares mínimos		Equipo designado por la Cumbre Judicial Iberoamericana.	Propios de cada Organismo Judicial designado	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Discutir estándares con los países miembros de la Cumbre, mediante talleres de discusión y análisis.		Equipo designado por la Cumbre Judicial Iberoamericana.	Propios de cada Organismo Judicial designado	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Llevar propuesta de las mejores prácticas y de los estándares mínimos ante la Cumbre Judicial.		Equipo designado por la Cumbre Judicial Iberoamericana.	Propios de cada Organismo Judicial designado	Fecha de aprobación del proyecto en la Cumbre Judicial Iberoamericana según cronograma de trabajo.
Aprobar la lista de los estándares mínimos.		Pleno de la Cumbre Judicial		XIX Cumbre Judicial Iberoamericana
Publicación de los estándares mínimos.		Secretaría Permanente de la Cumbre Judicial.	Recursos propios de la Secretaría Permanente.	Según fecha declarada en la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana
Revisión y actualización de la lista de estándares mínimos.		Todos los países miembros de la Cumbre Judicial.	Recursos propios de cada país miembro.	Cada 6 meses después de la fecha de publicación en la página de la Cumbre Judicial Iberoamericana



Cumbre Judicial Iberoamericana

XIX Edición: *"El fortalecimiento de la administración de Justicia en Iberoamérica:*

Las innovaciones procesales en la Justicia por audiencias, las nuevas tecnologías y el desafío de la formación judicial"

Página 12 de 12

PRODUCTOS ESPERADOS

1. Guía Iberoamericana para el establecimiento de un Modelo integral de gestión aplicable a la mediación, que contenga como mínimo los lineamientos para establecer:
 - a. Manual de funciones del mediador.
 - b. Definición del perfil del mediador iberoamericano.
 - c. Un sistema de información estandarizado de gestión de casos.
 - d. Un sistema informático en línea que facilite el procesamiento de la información y la interpretación de datos estadísticos.
 - e. Manual de atención de usuarios conforme a estándares de calidad y protección de grupos en condiciones de vulnerabilidad.
 - f. Parámetros para la efectiva difusión y publicidad de los servicios que prestan los centros de mediación y los beneficios para la población.
2. Declaración de compromiso de los Poderes Judiciales de fortalecimiento de la Mediación a través del establecimiento de un sistema integral de gestión aplicable a la Mediación.

OBSERVACIONES GENERALES