

# *La calidad de la mediación en Guatemala*

Guatemala, abril de 2014



ThinkTank  
Initiative

Iniciativa  
ThinkTank



# ***La calidad de la mediación en Guatemala***

Guatemala, abril de 2014



ThinkTank  
Initiative

Iniciativa  
ThinkTank

Asociación de Investigación y Estudios Sociales  
Departamento de Análisis Jurídico  
La calidad de la mediación en Guatemala. - - -  
Guatemala: ASIES, 2014.

72 p.; 25,4 cm.

ISBN:

-1. ORGANISMO JUDICIAL.- 2. ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.- 3. ACCESO A LA JUSTICIA.- 4. -CENTROS DE MEDIACIÓN.- 5. TÉCNICAS DE MEDIACIÓN.- 6. EVALUACIÓN.- 7. CALIDAD.- 8.CONFLICTOS.- 9. ARREGLO DE CONTROVERSIAS.- 10. ARBITRAJE.- 11.CONCILIACIÓN.- 12. GUATEMALA



#### **Editor**

Asociación de Investigación y Estudios Sociales © 2013  
10a. Calle 7-48, Zona 9, Apdo. Postal 1005-A  
PBX: 2201-6300; FAX: 2360-2259  
[www.asies.org.gt](http://www.asies.org.gt), [asies@asies.org.gt](mailto:asies@asies.org.gt)  
Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A.

#### **Equipo de investigación**

Departamento de Análisis Jurídico

##### ***Lorena Escobar***

Coordinadora general  
(El estudio se realizó bajo la coordinación de Cynthia Fernández quien fungió como coordinadora del DAJ en 2013)

##### ***Adolfo Alarcón Duque***

Investigador principal

##### ***Claudia Villagrán***

Asistente de investigación

#### **Revisión de estilo**

***Ana María de León de Specher***

#### **Revisión de contenido**

***Marcelo Colussi***

#### **Diseño de Portada y diagramación**

***Kelly Marisol Rosales Estrada***

#### **Impresión**

Digrafic Impresos

**El estudio se llevó a cabo mediante una subvención del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC, Canadá), bajo la Iniciativa Think Tank [www.idrc.ca/thinktank](http://www.idrc.ca/thinktank).**

Las opiniones expresadas en esta publicación no necesariamente reflejan los puntos de vista de IDRC o su Consejo de Gobernadores, ni de la Iniciativa Think Tank (TTI).

# Contenido

Introducción .....	1
<b>Capítulo I Descripción de la investigación y metodología .....</b>	<b>3</b>
1.1 Descripción de la investigación.....	3
1.2 Metodología del estudio.....	4
<b>Capítulo II Calidad de la mediación, teoría versus práctica .....</b>	<b>11</b>
2.1 Calidad de la mediación .....	11
2.2 Ámbitos evaluados.....	12
2.2.1 Introducción o entrada .....	12
2.2.2 Imparcialidad .....	13
2.2.3 Normativa .....	14
2.2.4 Confidencialidad .....	15
2.2.5 Funciones.....	15
2.2.6 Abordaje procedimental .....	17
2.2.7 Abordaje psicológico .....	18
2.2.8 Tratamiento del disenso .....	19
2.2.9 Arreglos logísticos.....	19
2.2.10 Acompañantes .....	21
<b>Capítulo II La Calidad de la Mediación en Guatemala: El punto de vista de mediadores y usuarios .....</b>	<b>22</b>
3.1 Capacidad de alcanzar acuerdos .....	22
3.1.1 Características del conflicto.....	22
3.1.2 Predisposición de las partes.....	27

3.2 Capacidad de cumplir con los acuerdos alcanzados .....	28
3.2.1 Percepción sobre la equidad del acuerdo .....	28
3.2.2 Mecanismos de verificación o de seguimiento .....	29
3.2.3 Posibles causas de incumplimiento en los acuerdos mediados.....	31
3.2.4 Incomparecencia a la mediación .....	32
3.3 Acceso a la justicia .....	34
3.3.1 Pertinencia cultural y lingüística .....	34
3.3.2 Costo de la mediación .....	36
3.3.3 Acceso geográfico.....	39
3.3.4 Duración del procedimiento de mediación .....	41
3.3.5 Equidad de género .....	44
3.3.6 Calidad del servicio.....	44
Recomendaciones .....	46
Referencias.....	49
Anexos .....	51

# Introducción

Han transcurrido casi 20 años desde el inicio de los movimientos reformadores a los sistemas de justicia en América Latina, especialmente, de la justicia penal. Estos esfuerzos se basaron en dos ejes principales:

- a. reforma legal:** sustituir el sistema inquisitivo imperante desde la colonia española, por uno acusatorio que incorporara los principios y las garantías propias de las nuevas democracias emergentes en varios países del continente americano, después de pasadas décadas de dictaduras políticas.
- b. reorganización del despacho judicial:** lograr mejores resultados de una justicia caracterizada por ser lenta, burocrática y extremadamente formalista.

En 1994 se aprobó un nuevo Código Procesal Penal en Guatemala. En los años siguientes se implementaron medidas de orden técnico, organizacional y administrativo, con el objeto de lograr eficiencia en el desempeño de los tribunales. En 1997, el Congreso de la República aprobó una modificación al Código Procesal Penal estableciendo la mediación como método de desjudicialización.

A partir de 1998, el Organismo Judicial, a través de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, implementó, como plan piloto, el primer centro de mediación. Con esta medida se dio un giro radical a la política de cobertura institucional, caracterizada exclusivamente hasta ese año, por la tendencia de crear tribunales.

Desde hace 16 años, la Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES) realiza estudios sobre el sistema de justicia, y evalúa sus condiciones. En el informe denominado *Proceso de Fortalecimiento del Sistema de Justicia: avances y debilidades*, correspondiente al período 2006- 2008 y publicado en 2009, se identificó la importancia de la mediación como una herramienta para facilitar el acceso a la justicia de los guatemaltecos y se recomendó evaluarla en orden a su calidad, ante el incremento de los centros de mediación del Organismo Judicial.

Actualmente, el principal reto de las sociedades y de los Estados como el guatemalteco, consiste en superar las barreras sociales, culturales y económicas que limitan el acceso a la justicia de los ciudadanos. Para enfrentar ese desafío, se considera necesario modificar el paradigma vigente de que la administración de justicia está basada en un proceso judicial incomprensible para la mayoría de la población, tanto en sus formas, códigos y resultados, por el de un sistema de justicia en el que los ciudadanos participen activamente en la solución de sus propios conflictos.

Los 79 Centros de Mediación creados por el Organismo Judicial, ofrecen actualmente la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos.

Es importante evaluar la calidad de la mediación por dos razones principales, la primera, para establecer que los mediadores cumplan con ciertos estándares tal y como sucede con los abogados, doctores,



psicólogos u otros profesionales. Sin embargo, en Guatemala, a diferencia de otros países del mundo, no existen institutos que certifiquen la calidad de los mediadores ni tampoco hay registros a la manera de los colegios profesionales, para establecer normas en cuanto a la capacitación, la experiencia o educación continua de dichos mediadores. Y, la segunda, para comprobar las condiciones de acceso a la justicia en que se desarrolla este método alternativo de resolución de conflictos.

Por la anterior razón, ASIES estimó indispensable establecer la calidad de la mediación que se presta en los centros de mediación del Organismo Judicial, basada en los siguientes objetivos:

- Evaluar, por medio de un análisis contrastivo, el trabajo de los mediadores durante las fases del procedimiento de mediación, con el objeto de establecer qué técnicas o métodos utilizan y su idoneidad.
- Determinar el acceso de los usuarios a la mediación y los factores que inciden en esta.
- Verificar el cumplimiento efectivo de los acuerdos mediados e indagar sobre las posibles causas de su incumplimiento.

Con la finalidad de lograr las metas establecidas en la investigación, se recopiló tanto la bibliografía como la normativa sobre los centros de mediación. La información solicitada y obtenida del Organismo Judicial se complementó y contrastó con entrevistas a usuarios y mediadores, y se realizó una entrevista grupal (focus group) con representantes de instituciones,

públicas y privadas, que trabajan métodos alternos de resolución de conflictos. Asimismo, se procedió a observar diferentes casos.

Como marco introductorio de la investigación, en el primer capítulo se describe el estudio y se explica la metodología utilizada. En los siguientes capítulos se analizan los resultados de la observación de casos realizada en el Centro Metropolitano de Mediación de la ciudad de Guatemala y se contrastan con la doctrina seleccionada y la normativa específica sobre mediación. Lo anterior permitió concluir sobre la idoneidad de las técnicas utilizadas por los mediadores y comprobar si cumplen con la normativa vigente, especialmente, con el Manual del Mediador.

En el capítulo tercero se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a usuarios y mediadores; su contenido es descrito, tomando en cuenta, por una parte, estudios, investigaciones y opiniones relevantes de autores; y por la otra, la información recopilada en los 30 centros de mediación estudiados, que permitió obtener datos sobre aspectos relevantes acerca de la capacidad que poseen los centros de mediación del Organismo Judicial para alcanzar acuerdos y su efectivo cumplimiento por las partes.

El estudio cierra con recomendaciones para mejorar la calidad de la mediación, y contribuir a que esta se convierta en una herramienta adecuada para hacer posible, real y efectivamente, el derecho a la justicia de los guatemaltecos, en especial, del área rural del país.



# Capítulo I

## Descripción de la investigación y metodología

### 1.1 Descripción de la investigación

La presente investigación tuvo carácter descriptivo-cualitativo, con el fin de evaluar la calidad de la mediación, como método alternativo de resolución de conflictos e instrumento para el acceso a la justicia del ciudadano guatemalteco, y mostrar sus rasgos más peculiares o diferenciadores en cuanto al servicio de que dispone el usuario.

El propósito central de la investigación fue determinar en qué medida se cumple con la calidad de la mediación en los centros de mediación estudiados. Para tal efecto, en el presente estudio se entiende por calidad, la capacidad de alcanzar acuerdos, la de cumplir con los acuerdos alcanzados y el acceso a la justicia.

Para determinar la capacidad de alcanzar acuerdos se evaluó la aplicación de las técnicas de mediación, la forma de abordar un conflicto según sus características y la predisposición de las partes a la solución del conflicto. Para establecer el cumplimiento de los acuerdos fue necesario examinar la satisfacción de las partes, los mecanismos de verificación o de seguimiento, las causas de incumplimiento de los acuerdos, además se tomó en cuenta la incomparecencia de las partes a la mediación. El acceso a la justicia se comprobó por medio de la pertinencia cultural y lingüística, el costo de la mediación, el acceso geográfico y la duración del procedimiento de mediación.

La investigación no tuvo el carácter de encuesta de opinión sobre la calidad del servicio prestado en los centros de mediación, dado el elevado costo en recursos humanos y materiales que implica un estudio de esta naturaleza. Por tanto, se considera como consulta sobre la percepción de un grupo reducido de usuarios.

El objetivo general del estudio fue evaluar la calidad de la mediación que realizan los centros de mediación del Organismo Judicial, para contribuir a mejorar el acceso a la justicia en Guatemala. Además se plantearon tres objetivos específicos: 1) Evaluar, por medio de un análisis contrastivo, el trabajo de los mediadores durante las fases del procedimiento de mediación, con el objeto de establecer su idoneidad y qué técnicas o métodos utilizan; 2) determinar el acceso de los usuarios a la mediación y los factores que inciden en la misma; y 3) verificar el cumplimiento efectivo de los acuerdos mediados e indagar sobre las posibles causas de su incumplimiento.

El estudio se realizó en los centros de mediación ubicados en los departamentos de Guatemala, Quetzaltenango, Alta Verapaz, Quiché, Sololá, San Marcos, Huehuetenango, Escuintla, Suchitupéquez, Petén, Izabal, Chiquimula, Retalhuleu y Zacapa.

## 1.2 Metodología del estudio

Para alcanzar los objetivos del estudio se recolectó información por medio de diversas técnicas cualitativas: mediante la observación directa de casos en trámite se corroboró la idoneidad de las técnicas utilizadas por los mediadores con lo establecido en los manuales y los lineamientos que imparte la Escuela de Estudios Judiciales.

Se llevó a cabo un grupo focal con representantes de instituciones que trabajan métodos alternos de resolución de conflictos, para obtener su punto de vista sobre: a) los centros de mediación del Organismo Judicial; b) el proceso de mediación en relación a los aspectos fundamentales para alcanzar acuerdos, qué retos afronta en cuanto a asegurar la presencia de las partes y que estas respeten los acuerdos; y c) la relación de la mediación con el derecho de acceso a la justicia y qué aspectos podrían mejorarse.

Se obtuvo información sobre la calidad de la mediación que se presta en los centros de mediación del Organismo Judicial, a través de entrevistas a los usuarios y mediadores del servicio en 30 de los 79 centros de mediación que existen en Guatemala.

### Centros incluidos en el estudio

Del total de 79 centros de mediación que existen en Guatemala, se seleccionaron 30, en los que se

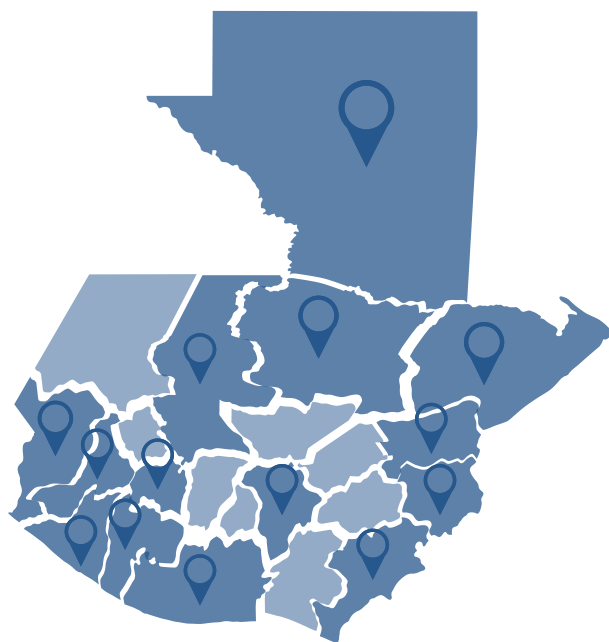
realizó el trabajo de campo. Los criterios para la selección de los centros son los siguientes:

- Cuatro centros de mediación ubicados en cada uno de los tres departamentos, con mayor número de casos ingresados en el mes de enero de 2010 (12 centros en 3 departamentos).
- Dos en cada departamento donde funcionan más de dos centros de mediación, de los cuales se seleccionó uno que mostrara el mayor número de casos ingresados en el mes de enero del año 2010, y otro con el menor número de casos ingresados en el mismo mes (14 centros en 7 departamentos).
- Uno en el departamento donde funcionan dos centros de mediación, seleccionado en atención a su cercanía respecto de la ciudad de Guatemala (un departamento y un centro).
- Tres centros ubicados en los departamentos en donde funciona solo un centro de mediación (3 centros en 3 departamentos).

En consecuencia, los 30 centros de mediación incluidos en el trabajo de campo se encuentran ubicados en igual número de municipios, así:

**Cuadro No. 1. Centros de mediación estudiados**

No.	Departamento	Número de Centros
1	<b>Guatemala</b>	1. Centro Metropolitano 2. Mixco (Nueva Montserrat) 3. San Pedro Sacatepéquez 4. Santa Catarina Pinula
2	<b>Quetzaltenango</b>	5. Centro Regional 6. Olintepeque 7. Salcajá 8. San Juan Ostuncalco
3	<b>Alta Verapaz</b>	9. Cobán (Conflictos Agrarios) 10. Tactic 11. Tamahú 12. San Cristóbal Verapaz
4	<b>Quiché</b>	13. Chichicastenango 14. San Andrés Sajcabajá
5	<b>Sololá</b>	15. Cabecera departamental 16. Santiago Atitlán
6	<b>San Marcos</b>	17. Cabecera departamental 18. Ixchiguán
7	<b>Huehuetenango</b>	19. Cabecera departamental 20. Santa Eulalia
8	<b>Escuintla</b>	21. Cabecera departamental 22. Santa Lucía Cotzumalguapa
9	<b>Suchitepéquez</b>	23. Río Bravo 24. San Juan Bautista
10	<b>Petén</b>	25. Poptún 26. Dolores
11	<b>Izabal</b>	27. El Estor
12	<b>Chiquimula</b>	28. Cabecera departamental
13	<b>Retalhuleu</b>	29. El Asintal
14	<b>Zacapa</b>	30. Cabecera departamental



**Fuente:** Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Organismo Judicial

## Casos observados

La observación se realizó en el Centro Metropolitano de Mediación ubicado en la ciudad de Guatemala. Se observaron 14 casos durante las semanas comprendidas entre el 5 y el 24 de abril de 2013. Con el objetivo de evaluar, se diseñó una guía de observación que fue validada con los mediadores antes de ser aplicada. Los cambios sugeridos fueron incorporados a una nueva versión que también fue validada en la práctica. Una vez probada esta, se aplicó a todos los casos que se trabajaron. La guía de observación (Anexo 1) contiene 10 aspectos y 57 posibles acciones que los mediadores podrían ejecutar durante el proceso de mediación. Cada uno de estos aspectos fue evaluado en una escala de 1

(muy deficiente) a 5 (excelente). Para cada uno de los 10 aspectos evaluados se describen los comportamientos o acciones que se consideran adecuados de acuerdo a la normativa existente y la teoría consultada, para posteriormente describir el comportamiento observado<sup>1</sup>.

Del total de 14 casos observados se seleccionaron los 10 de acuerdo al diseño del estudio. Para seleccionar los casos observados, se tomó en consideración que éstos hubiesen sido finalizados durante el período de observación<sup>2</sup>. El cuadro siguiente resume información sobre los casos atendidos en el Centro Metropolitano durante los días de observación.

**Cuadro No. 2. Casos seleccionados para observación**

No.	Fecha de inicio	No. Expediente	No. Sesiones	Tipología	Estado
1	5 de abril	13-357	2	Pensión alimenticia	Finalizado sin acuerdo
2	5 de abril	---	1	Servidumbre de paso	Finalizado sin acuerdo
3	10 de abril	13-352	1	Reglamento de condominio	Pendiente, no se presentaron las partes al seguimiento
4	11 de abril	13-362	1	Custodia de menor entre abuelos y padre	Finalizado sin acuerdo
5	11 de abril	13-383	2	Deuda por arrendamiento y desocupación de inmueble	Finalizado con acuerdo
6	12 de abril	13-365	1	Deuda entre hermanos por pago de agua	Finalizado con acuerdo
7	15 de abril	13-297	1	Amenaza y pago de deuda	Finalizado con acuerdo
8	15 de abril	13-332	1	Amenaza	Finalizado con acuerdo
9	18 de abril	13-409	1	Deuda señora embarazada	Finalizado sin acuerdo
10	18 de abril	13-407	1	Deuda por pago de carro	Finalizado con acuerdo
11	22 de abril	13-413	1	Deuda de carro	Finalizado con acuerdo
12	22 de abril	13-353	1	Reglamento de condominio	Seguimiento
13	24 de abril	---	1	Deuda por pago de GPS	Seguimiento
14	24 de abril	---	1	Devolución escrituras	Seguimiento

Fuente: elaboración propia.

<sup>1</sup> La guía tomó en cuenta algunos aspectos del estudio titulado: *Prácticas de mediación en Guatemala* elaborado por el Instituto de Transformación de Conflictos para la Construcción de la Paz en Guatemala, INTRAPAZ en el año 2004, citado en la bibliografía del presente estudio.

<sup>2</sup> Los casos se descartaron, principalmente, por dos razones: porque las sesiones de seguimiento excedían los tiempos programados para la evaluación o porque alguna de las partes abandonó el proceso y no asistió a la sesión reprogramada.

## Grupo Focal

Se consideró importante contar con la opinión de representantes de instituciones públicas y privadas que trabajan métodos alternos de resolución de conflictos, con el objeto de indagar sobre su experiencia en la mediación.

- **Perfil de los participantes**

En total concurrieron siete personas, cuatro pertenecientes a instituciones del sector público, dos del sector privado, incluso de una organización no gubernamental que trabaja conflictos agrarios en el departamento de Alta Verapaz y, una persona de la Pastoral Social de Huehuetenango<sup>3</sup>.

- **Objetivo y alcances del grupo focal**

El propósito del grupo focal fue indagar sobre la experiencia de los representantes de instituciones que trabajan la mediación y así obtener datos sobre tres ejes temáticos relevantes al estudio: 1) alcanzar acuerdos; 2) cumplimiento de los acuerdos; y 3) acceso a la justicia (ver guía de preguntas para grupo focal en Anexo 3). Por medio de este instrumento se definieron los elementos esenciales del procedimiento de mediación, las experiencias en el trabajo de los centros de mediación, los obstáculos, avances y retrocesos, las mejores prácticas que aseguren el éxito de la mediación, obstáculos en el cumplimiento de los acuerdos y avances y retrocesos en materia de acceso a la justicia

## Entrevistas a usuarios y mediadores

Teniendo en cuenta la importancia de conocer las percepciones de los usuarios así como de los mediadores sobre el procedimiento de mediación, se diseñaron instrumentos de entrevista para cada

uno de estos grupos de informantes (ver en Anexo 4 las guías de entrevista), que fueron aplicados por un entrevistador en el período comprendido del seis de marzo al seis de mayo del 2013.

- **Objetivo y alcances de las entrevistas**

El objetivo de las entrevistas realizadas consistió en obtener información sobre la calidad de la mediación que se realiza en los centros estudiados. Para determinar la capacidad de alcanzar acuerdos, se buscó recopilar datos sobre la conflictividad social que se atiende en los centros de mediación, la complejidad de los casos que se resuelven y la labor de los mediadores. Esta información se recopiló tanto desde la opinión de usuarios como de los mediadores.

Con relación a la capacidad para cumplir con los acuerdos alcanzados, se establecieron cuatro indicadores: 1) satisfacción de las partes con la equidad del acuerdo alcanzado; 2) existencia de mecanismos de verificación o de seguimiento; 3) posibles causas de incumplimiento de los acuerdos alcanzados; 4) incomparecencia de las partes a las sesiones de mediación. Se trató de obtener la percepción de los usuarios sobre qué tan equitativo y justo fue el acuerdo alcanzado en la mediación y cómo este determina su cumplimiento. Asimismo, se indagó sobre la satisfacción del usuario en relación al nivel de justicia o injusticia que percibe en la construcción del acuerdo. Se trató de determinar si es fundamental que los centros de mediación se preocupen por verificar el cumplimiento de los acuerdos.

Con relación al acceso a la justicia, se indagó sobre el respeto a la multiculturalidad; dicho indicador comprende la pertinencia cultural y lingüística. Asimismo, sobre el costo de la mediación, el acce-

<sup>3</sup> Véase la lista de personas e instituciones que participaron en el grupo focal en Anexo 2.

so geográfico, la duración del procedimiento de mediación, la equidad de género y la calidad del servicio. Todos estos enfocados hacia la viabilidad, oportunidad y facilidad, desde el punto de vista del ciudadano, de ejercer sus derechos y obtener una respuesta adecuada del Estado respecto a sus necesidades.

En el costo total de la mediación se incluyeron los siguientes aspectos: 1) tiempo en horas, empleado por los usuarios en el procedimiento de mediación hasta alcanzar un acuerdo; y 2) costo de transporte y costo representado por el tiempo en horas que utilizaron los usuarios para trasladarse desde sus residencias hacia el centro de mediación, tomando en cuenta la distancia desde este último a los lugares de residencia, las facilidades de utilizar transporte público y las condiciones de las vías de acceso hacia los mismos.

Para determinar el valor del tiempo empleado por los usuarios, se tomó como referencia el salario mínimo establecido por el acuerdo gubernativo 359-2012 del Ministerio de Trabajo de fecha 23 de diciembre de 2012, el cual estableció un salario mínimo para las actividades agrícolas y no agrícolas de Q 71.40 diarios, equivalente a Q 8.93 por hora en jornada ordinaria diurna de trabajo o proporcional para las jornadas mixta o nocturna, a partir del uno de enero del 2013; y se establecieron valores mínimos y máximos para cada una de las variables de costo.

#### • Número de personas entrevistadas

Se realizaron entrevistas con usuarios que al momento de la investigación estaban acudiendo a solucionar algún conflicto, y con mediadores que se encontraban en servicio en todos los lugares del estudio. En los cuadros siguientes se presenta

el detalle de entrevistados en cada centro de mediación en cada región (ver en Anexo 5 listas de identificación de expedientes de los usuarios entrevistados en los lugares estudiados).

En el departamento de Guatemala se entrevistaron 59 usuarios y seis mediadores en los cuatro centros incluidos en la investigación.

**Cuadro No. 3. Total de entrevistados en el departamento de Guatemala**

No.	Centros de mediación Estudiados	Usuarios entrevistados	Mediadores entrevistados
1.	Centro Metropolitano	23	3
2.	Mixco Nueva Montserrat	15	1
3.	Santa Catarina Pinula	11	1
4.	San Pedro Sacatepéquez	10	1
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Elaboración propia

En la Región Norte (Alta Verapaz y Petén) se entrevistaron 78 usuarios y siete mediadores.

**Cuadro No. 4. Total de entrevistados en la Región Norte (Alta Verapaz y Petén)**

No.	Centros de mediación Estudiados	Usuarios entrevistados	Mediadores entrevistados
1.	Cobán	5	1
2.	San Cristóbal Verapaz	14	1
3.	Tamahú	13	1
4.	Tactic	14	1
5.	Dolores	14	1
6.	Poptún	18	2
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>7</b>

**Fuente:** Elaboración propia

En la Región Sur (Escuintla, Retalhuleu y Suchitepéquez) se entrevistaron 20 usuarios y seis mediadores.

**Cuadro No. 5. Total de entrevistados en la Región Sur (Escuintla, Retalhuleu y Suchitepéquez)**

No.	Centros de mediación Estudiados	Usuarios entrevistados	Mediadores entrevistados
1.	Escuintla (cabecera)	5	2
2.	Santa Lucía Cotzumalguapa	4	1
3.	El Asintal (Retalhuleu)	2	1
4.	Río Bravo (Suchitepéquez)	7	1
5.	San Juan Bautista	2	1
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Elaboración propia

En la Región Nor-Oriente (Chiquimula, Izabal y Zacapa) 52 usuarios y cuatro mediadores.

**Cuadro No. 6. Total de entrevistados en la Región Nor-Oriente (Chiquimula, Izabal y Zacapa)**

No.	Centros de mediación Estudiados	Usuarios entrevistados	Mediadores entrevistados
1.	Chiquimula (cabecera)	30	2
2.	El Estor, Izabal	8	1
3.	Zacapa (cabecera)	14	1
	<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Elaboración propia



En la Región Occidente (Huehuetenango, Quetzaltenango, Quiché, San Marcos y Sololá), 99 usuarios y 18 mediadores.

**Cuadro No. 7. Total de entrevistados en la Región Occidente (Huehuetenango, Quetzaltenango, Quiché, San Marcos y Sololá)**

No.	Centros de mediación Estudiados	Usuarios entrevistados	Mediadores entrevistados
1.	Huehuetenango	8	2
2.	Santa Eulalia	8	2
3.	Quetzaltenango	22	3
4.	Olintepeque	10	1
5.	Salcajá	8	1
6.	San Juan Ostuncalco	7	1
7.	Chichicastenango	8	2
8.	San Andrés Sajcabajá	6	1
9.	San Marcos	4	1
10.	Ixchiguán	5	1
11.	Sololá	7	1
12.	Santiago Atitlán	6	2
13.	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>18</b>

**Fuente:** Elaboración propia

En total se entrevistaron 308 usuarios (159 mujeres y 149 hombres) y 41 mediadores.

## Limitaciones

Por razones de infraestructura (reducidos espacios) y de confidencialidad de la información, únicamente fue permitida la observación directa de casos en el Centro Metropolitano de Mediación ubicado de la ciudad de Guatemala. La imposibilidad de observar las audiencias de mediación en todos los centros seleccionados constituyó la limitación más importante del estudio.

Esta limitación permitió únicamente formular conclusiones en relación a las técnicas que utilizan los mediadores del centro mencionado. Sin embargo, sí fue posible caracterizar el conflicto y determinar la predisposición de las partes para resolverlo.

Con relación a la variable de la “existencia de condiciones adecuadas de acceso a la justicia” y para el indicador costo de la mediación, las entrevistas proveyeron información que solo fue posible contrastar con opiniones de expertos, no así con otras fuentes, porque en el país no se han realizado mediciones sobre los costos de un proceso judicial. La pertinencia cultural y lingüística no se tomó en cuenta en el departamento de Guatemala; esta variable se evaluó en los departamentos que poseen mayoría de población indígena (Quetzaltenango, Alta Verapaz, Sololá, Quiché, San Marcos y Huehuetenango).

## Capítulo II

# Calidad de la mediación, teoría versus práctica

El presente capítulo tiene por objeto reflejar los resultados de la observación de casos realizada en el Centro Metropolitano de Mediación del Organismo Judicial de la ciudad de Guatemala. Dicha observación, permitió establecer las técnicas utilizadas por los mediadores en la resolución de los conflictos presentados a su conocimiento, y su idoneidad a la luz de la normativa existente y la teoría consultada. Para Asies, es fundamental estudiar la mediación porque no solo constituye un método alternativo de resolución de conflictos, sino que una herramienta que acerca a los ciudadanos a su derecho de acceso a la justicia.

Asies (2013) estableció, que en el período comprendido de 2005 a 2010, los centros de mediación en Guatemala atendieron más de 86,000 casos, de los cuales, en el 40% de los mismos se obtuvo un acuerdo entre las partes del conflicto. En comparación, en similar período, la Comisión Nacional para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia (2010) determinó que el sistema de justicia alcanzó, en todas sus ramas, apenas un 7.6% de productividad en los más de 800,000 casos atendidos por los 842 jueces existentes en dicho período. Como se aprecia, la diferencia entre ambos métodos de resolución de conflictos es mayúscula, sin embargo, hace falta mayor reflexión, mayor conocimiento sobre el tema de la mediación en un país como Guatemala, en el que la mayor cantidad de recursos se invierte en abrir nuevos tribunales y contratar más jueces.

### 2.1 Calidad de la mediación

La mediación es “la intervención de una tercera parte imparcial y neutral, que no tiene el poder de tomar decisiones, en una disputa o negociación, para ayudar a las partes contendientes a alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable sobre los temas en disputa” (Moore, C., citado por Chacón, 2006, p. 194).

De esta definición es posible identificar –a nivel teórico– ciertas características mínimas requeridas en el mediador: imparcialidad y neutralidad, capacidad para conducir el proceso de negociación hacia un acuerdo satisfactorio para las partes en conflicto, y habilidades que le faciliten el uso de mecanismos de comunicación entre las partes.

A diferencia de otros métodos alternos de resolución de conflictos, en la mediación el éxito está determinado por la forma en que el mediador aborda el conflicto, las técnicas que utiliza y sobre todo, su habilidad para establecer un vínculo con las partes. También debe considerarse lo siguiente:

La calidad en la mediación está determinada por habilidades, actitudes y conocimientos. Estos atributos constituyen el núcleo de la competencia de un mediador, pero adicionalmente, las partes buscan que el mediador sea apropiado para el caso, porque la mayoría de los mediadores son exitosos cuando después de demostrar sus capacidades logran empatía con las partes y sus asesores.

En diferentes países tiende a asociarse el control de calidad de la mediación con la certificación de las cualidades necesarias para actuar como tercero en una negociación asistida. Esta certificación está frecuentemente vinculada a la emisión de licencias, grados académicos u otro tipo de “autorizaciones” para el ejercicio de la mediación. La mayoría de los sistemas de control de calidad parte de una base mínima de formación (20 a 40 horas), un número de casos mediados (3 a 7 casos que frecuentemente requieren de co-mediación o de una mediación supervisada) y un compromiso de “mantenimiento” a través de la formación periódica y aceptación de determinados estándares éticos.

Las tendencias actuales están enfocando su atención en la acreditación de los programas de capacitación para mediadores, cuyos requerimientos son que los capacitadores también asuman el papel de asesores con respecto a potenciar las fortalezas y reducir las debilidades de los capacitados o de los tutores mediante la retroalimentación continua de su desempeño. Asimismo, algunas ideas surgen alrededor de mejorar los procesos de reclutamiento, capacitación básica, evaluación de la capacitación, práctica supervisada, co-mediación, educación continua y responsabilidades del capacitador. Adicionalmente, se sugiere la necesidad de establecer y operar códigos éticos para la mediación y por el lado de los “clientes”, complementar el sistema con la instalación de un sistema de retroalimentación y quejas, que a su vez requiere de un proceso de educación de los usuarios de los sistemas de mediación (Pel, 2012)<sup>4</sup>.

## 2.2 Ámbitos evaluados

### 2.2.1 Introducción o entrada

#### Planteamiento teórico

En el documento *Proceso de mediación y habilidades del mediador* (Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá, 2002, pp. 25-29) el objetivo de la introducción o entrada de la sesión de mediación es establecer contacto o *rapport* con los participantes y generar confianza en cuatro rangos:

- En la persona del mediador: para ello es necesario que el mediador confíe en sí mismo y que cree una conexión personal y humana con los participantes.
- En cada uno de los participantes como persona, para lo cual es útil el reconocimiento y la connotación positiva.
- En la contraparte, como condición para aproximarse a un acuerdo, para lo cual son útiles las reformulaciones y la connotación positiva.
- En el proceso de la mediación, a medida que avanza el proceso es útil ir mostrando los logros en cuanto a los cambios de comportamiento y a los acuerdos que se van dando.

(...) El mediador debe informar brevemente a las partes sobre qué rol desempeñará durante el proceso y debe hacerlo aunque todos los presentes ya hayan sido informados. Dirá que su tarea consiste en escuchar, en cerciorarse de haber entendido la situación en su totalidad desde el ángulo de cada uno de los protagonistas, para luego poder determinar con ellos cómo pueden llegar a resolver su problema. Aclarará que no es su propia opinión la que vale, sino la de las partes, que no es parte,

<sup>4</sup>El artículo del autor citado fue publicado en inglés, el equipo de investigación realizó traducción libre de los contenidos.

sino intermediario para explorar opciones. Jamás debe dejar de recalcar que no es juez y que no tiene autoridad para imponer una decisión, ya que esta solamente puede provenir de los interesados, y que su rol consiste en considerar y evaluar, junto con las partes, diferentes opciones y soluciones a la situación. Debe también aclarar qué pasa si la mediación no resulta en un acuerdo, para que sepan que nada pierden y que pueden acudir a otro sistema de ayuda (Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá, 2002, pp. 25-29).

### Práctica observada

Los mediadores se presentaron ante las partes, indicaron su nombre y procedieron de inmediato a explicar el sentido voluntario de la mediación. Lo acostumbrado es solicitar a las partes su documento de identidad y a partir de tomar nota de los nombres, apellidos y número de identificación, suelen dirigirse a cada uno por su nombre, anteponiendo un “don” o “doña” en el caso de personas adultas o de “licenciado o licenciada” en casos en donde hay constancia de que se trata de personas graduadas.

Los mediadores explicaron brevemente el propósito de la mediación, dieron lectura al convenio de confidencialidad, preguntaron a las partes si lo comprendieron y en ese caso, solicitaron que lo firmen. Adicionalmente, mencionaron algunas de las normas que rigen el procedimiento.

En ningún momento las partes se presentaron a sí mismas y nunca se consultó quién debía iniciar. Automáticamente se le otorgó el uso de la palabra a la persona que solicitó la intervención del Centro y él/ella fue quien inició presentando su versión de los hechos y las razones que desde su punto de vista generaron el conflicto. Al concluir su explicación, se procedió igual con la otra parte, quien expuso sus argumentos, en ocasiones respondiendo a algunos planteamientos de quien hizo uso inicial de

la palabra y en otros casos, dando una explicación independiente de su versión sobre lo ocurrido.

### Análisis

- Los mediadores cumplieron con su presentación y la de las partes y con mencionar las normas que rigen el procedimiento de mediación.
- Respecto de los rangos de confianza, se determinó que en la fase introductoria, la actitud del mediador se caracterizó por ser impersonal, sin señales claras de empatía o intentos por crear una relación cercana con las partes. Fue fría, distante, ceñida a los procedimientos administrativos y siguió los pasos técnicos.
- Los rangos de confianza que se refieren al reconocimiento y connotación positiva, reformulaciones y alcance de los logros, pertenecen a otros ámbitos de la calidad que se analizan más adelante.
- Si bien es cierto que la teoría establece que el mediador debe informar a las partes, su papel dentro del procedimiento y aclarar las consecuencias de que no se alcance un acuerdo, no se realizó en los casos observados dentro de este ámbito sino en posteriores (ver normativa y abordaje procedimental).

## 2.2.2 Imparcialidad

### Planteamiento teórico

Este aspecto requiere que el mediador no plantee acuerdos anticipadamente con las partes. “El papel de tercero ‘neutral’ requiere del mediador que de ninguna manera favorezca a un participante en relación al otro. El mediador no toma partido y no juzga sobre el bien y el mal en cuanto a las conductas de las partes que llevaron a la disputa” (Highton, E., Álvarez, G. y Gregorio, C., 1998, p.68).

### Práctica observada

En el procedimiento se observó que ninguna opinión fue cuestionada y que la persona y lo que afirmó siempre fue tratada con respeto; el mediador no intervino en los aspectos sustantivos del conflicto y actuó sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas. No mostró emociones.

### Análisis

- En los casos observados los mediadores mantuvieron la objetividad y el balance en todo el tiempo que duró la sesión.
- Frente a la necesidad de hacer todo lo posible para ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo, debe reconocerse el adecuado manejo que los mediadores demostraron de sus propias emociones.

## 2.2.3 Normativa

### Planteamiento teórico

Las partes en conflicto deben tener certeza del procedimiento de mediación, por lo que es necesario establecer reglas de común acuerdo con las partes:

Las reglas se constituyen en estándares de conducta relacionados muchas veces con las formas de comportamiento y actitudes que pueden llegar a asumir las partes en conflicto y con la

actuación del mediador también. Las reglas se establecen al inicio del proceso como una lista que es negociada antes o durante la primera reunión de mediación. La importancia de las reglas es que se fundamentan en la creencia de que todas las partes en un conflicto deben ser tratadas con igualdad y justicia, por lo que estas normas se refieren frecuentemente a procedimientos y formas de actuación que las personas consideran justas. (Maiese, 2004)<sup>5</sup>.

### Práctica observada

Las normas establecidas en el manual del mediador y transmitidas en la capacitación se relacionan con la prohibición de utilizar el teléfono celular, mantener la calma y usar lenguaje respetuoso. Otra regla se relaciona con explicar a las partes que en algunos casos no se alcanzan acuerdos aunque el objetivo que se busca es identificar de forma conjunta la solución del conflicto que se comparte. Se hizo mención de que los acuerdos serían homologados por un juez.

### Análisis

- En ningún caso se puso a discusión la normativa ni se solicitó a las partes que incorporaran normas a la lista predefinida.
- No se explicaron conceptos jurídicos tales como la homologación, ni se habló de las implicaciones que este trámite tiene.

<sup>5</sup> El artículo del autor citado fue publicado en inglés, el equipo de investigación realizó traducción libre de los contenidos.

## 2.2.4 Confidencialidad

### Planteamiento teórico

Una de las características más importantes de la mediación es la confidencialidad, que implica que lo que se diga durante la sesión se mantendrá en secreto.

(...) Todas las personas que concurren, ya sean mediadores, co-mediadores, participantes u observadores en los programas de entrenamiento, están afectados por la confidencialidad y deben comprometerse a guardarla. La confidencialidad rige ante las instancias judiciales y en las sesiones o reuniones individuales con las partes, a excepción de los casos de delitos graves y de abuso de menores (...).

(...) Si durante las reuniones conjuntas o individuales, alguna de las partes confesara haber cometido alguno de estos delitos, los mediadores no sólo no deben mantener la confidencialidad, sino que deben realizar la denuncia ante las autoridades correspondientes. Esto es algo que debe ser explícitamente mencionado en la definición del contexto o encuadre (Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá, 2002, pp. 10-11).

### Práctica observada

Existe un formato ya estandarizado del convenio de confidencialidad, el cual es leído a las partes en voz alta por el mediador y posteriormente trasladado para que cada uno lo firme. En esencia, el convenio dice que ni el mediador, ni las partes pueden revelar información relacionada con el caso y que el mediador no podrá atestiguar sobre el mismo, si llegara a darse un juicio.

Durante las sesiones privadas, los mediadores solicitaron a las partes ampliación de algunos temas que fueron abordados de forma superficial duran-

te la reunión conjunta o que causaron reacción frente a propuestas presentadas por la contraparte. Durante estas reuniones privadas, los actores del conflicto hicieron algunos comentarios que no expresaron en la reunión ampliada, por lo que el mediador escuchó atentamente y animó a la parte a presentar su idea mejor elaborada, al reencontrarse con su contraparte.

### Análisis

- Los mediadores cumplieron con informar a las partes sobre las normas de confidencialidad que fueron aceptadas mediante el acuerdo suscrito y que rige para todos los que intervienen en el procedimiento.
- Los mediadores no mencionaron explícitamente en la introducción o entrada, que la confidencialidad está limitada cuando alguna de las partes confiese la comisión de un delito grave o de abuso de menores (ver introducción o entrada).

## 2.2.5 Funciones

### Planteamiento teórico

La función de un mediador está definida por la responsabilidad de contribuir a que las partes alcancen un acuerdo. El mediador puede asumir algunos o todos los papeles siguientes:

- Convocador: El mediador puede ayudar a contactar a las partes para llevar a cabo una reunión de presentación.
- Educador: El mediador educa a las partes acerca del proceso de mediación, otras formas alternativas de resolución de conflictos, principios que deben considerarse, temas que frecuentemente son tratados, otros.
- Facilitador de la comunicación: El mediador se asegura que cada parte sea escuchada durante el proceso.



- **Intérprete:** Cuando es requerido, el mediador puede ayudar parafraseando o resumiendo la comunicación para que sea mejor entendida o recibida.
- **Cuestionador y clarificador:** Confirma que la información haya sido entendida plenamente.
- **Asesor del procedimiento:** Sugiere procedimientos que permitan avanzar en la discusión. Esto puede incluir reuniones privadas, consulta con asesores legales o con expertos temáticos.
- **Promotor de la justicia:** El mediador puede ejercer su discrecionalidad para jugar el papel de una o las dos partes, respecto a la factibilidad práctica de las soluciones que están proponiendo o respecto a si las opciones que están considerando son consistentes con los intereses e intenciones positivas demostrados por las partes.
- **Catalizador:** Estimula la evaluación de nuevas perspectivas u ofrece puntos de referencia respecto a los cuales se puede valorar una propuesta en la búsqueda de alcanzar acuerdos. Los mediadores no se concentran en una única opción –la de la parte pidiendo– para definir si el caso se finaliza con acuerdo o sin este. Es posible que lo solicitado por dicha parte sea poco realizable, pero que surjan en el procedimiento otras vías que no deben ser descartadas, aunque no responden estrictamente a las primeras expectativas sugeridas.
- **Registrador de información:** El mediador guarda registro de toda la información necesaria, toma nota de los acuerdos y puede apoyar a las partes durante la implementación del acuerdo (CLE Center, 2013)<sup>6</sup>.

### Práctica observada

En los casos observados los mediadores utilizaron tres técnicas básicas: la pregunta, la paráfrasis y la síntesis o resumen. No se generaron situaciones tensas que ameritaran cambios significativos en la forma de mantener el control en la mesa, por parte del mediador.

En un caso se observó que el mediador desconocía la temática y que requería de información técnica-legal que no fue solicitada.

Los mediadores resumieron los acuerdos y registraron por escrito los puntos en los que se lograron consensos. De igual manera, redactaron los documentos en donde se dejó constancia que las partes lograron o no acuerdos.

### Análisis

- Los mediadores asumieron diferentes papeles: de intérprete, porque utilizaron la técnica de la paráfrasis o resumen; de cuestionador y clarificador porque preguntaron a las partes si la información fue comprendida plenamente; y de facilitador, ya que demostraron un buen manejo de la escucha activa.
- No se observó que el mediador asumiera el papel de asesor del procedimiento, porque a pesar de necesitar de asesoría técnica-legal, este no la solicitó para apoyar una solución adecuada para el conflicto. El proceso debió haber sido suspendido hasta contar con una opinión calificada.

<sup>6</sup> El artículo del autor citado fue publicado en inglés, el equipo de investigación realizó traducción libre de los contenidos.



- Tampoco fue promotor de la justicia, ni catalizador. Evaluar opciones significa reubicar el conflicto, entender el conflicto desde diferentes ópticas y evaluar los distintos puntos de vista, lo cual no se realizó.
- El papel de convocador no se llevó a cabo (ver ámbito de introducción o entrada).
- La función de educador se cumplió en el ámbito de introducción o entrada, al explicar a las partes el sentido voluntario de la mediación.
- Sí se cumplió con la función de registrador de información.

### 2.2.6 Abordaje procedimental

#### Planteamiento teórico

Según el estudio *Prácticas de mediación en Guatemala* (Instituto de Análisis y Transformación de Conflictos para la Construcción de la Paz, INTRAPAZ, 2004, p. 81), el abordaje procedimental comprende los siguientes aspectos:

- a. Función de facilitación y asistencia de la negociación. El mediador debe cumplir con la función de asistir el proceso brindando condiciones de comunicación para establecer con más claridad el problema y sus raíces y aclarar las distintas alternativas.
- b. Se conduce la comunicación sin tomar decisiones unilaterales. En el momento en que quien hace la mediación toma decisiones unilaterales, en especial hacia los aspectos sustantivos del conflicto, ya no se estaría realizando una mediación sino un arbitraje o una decisión administrativa.
- c. Respeta y se ajusta a las variables culturales (precedencia étnica, idioma, religión, género, educación y nivel socioeconómico de las partes) (...).

- f. Cumple con las expectativas de agilizar la solución al conflicto. Este aspecto se refiere primordialmente a la eficiencia de la mediación y al máximo provecho que ofrezca de los tiempos y costos (...) (INTRAPAZ, 2004, pp. 81-82).

#### Práctica observada

Existió un equilibrio en la intervención de cada una de las partes del conflicto administrado por el mediador. Este manejo permitió también que ninguna persona haya sufrido ataques personales o la relación se haya vuelto hostil. Usualmente solicitan a las partes un tiempo en privado, durante el cual conversan con libertad y profundidad, algunos de los aspectos del conflicto no tratados en las sesiones conjuntas, por ser incómodos.

Los mediadores se concentraron en obtener acuerdos en el tema central que llevó a alguna de las partes a solicitar la intervención. Como resultado de lo anterior, perdieron de vista otros temas que de ser abordados potenciarían soluciones consensuadas.

Durante el período de observación en el Centro Metropolitano de Mediación, no se presentó ningún caso en donde la diversidad étnica o cultural requiriera una metodología de abordaje distinta a la aplicada en otros casos.

De los 10 casos observados, en cuatro (40%) no se lograron acuerdos porque las partes tenían posiciones contrarias muy arraigadas que imposibilitaron encontrar soluciones conjuntas o porque el caso no se resolvió en el tiempo que se tenía asignado para su tratamiento (una o dos sesiones).

Los mediadores asignaron, hasta una y media horas para el tratamiento de un caso. Cuando se está cerca de llegar al límite del tiempo y no hay acuerdo, los mediadores optan por programar una se-

sión de seguimiento para continuar en fecha próxima el abordaje del tema.

### Análisis

- Los mediadores facilitaron y asistieron la mediación, demostraron capacidad de escucha activa y apropiada formulación de preguntas, que permitieron ampliar los aspectos importantes del conflicto.

Sin embargo, no se registró en forma visual la información, lo cual pudo contribuir a la comprensión de los acuerdos y al registro de los avances. Este aspecto es especialmente relevante en los casos en los que se programan reuniones de seguimiento, en donde es obvio que cada una de las partes regresa con un entendimiento diferente respecto a los avances.

- Se condujo la comunicación tomando decisiones unilaterales, porque al no preparar una agenda temática de todos los puntos que a lo largo de las presentaciones fueron surgiendo, se dejaron de lado sin ser tratados, otros temas relevantes para las partes.
- Si bien es cierto se obtuvo una resolución del conflicto en seis de 10 casos, la limitación en tiempo de una hora y media para una sesión de mediación puede afectar la obtención de soluciones o acuerdos, lo que afecta negativamente las expectativas para agilizar la solución del conflicto.

## 2.2.7 Abordaje psicológico

### Planteamiento teórico

El documento antes citado (INTRAPAZ, 2004, p.82), establece que un adecuado abordaje psicológico por parte del mediador comprende:

- m. (...) construcción de confianza. Esta promoción se da por múltiples medios que van desde la transparencia y el establecimiento de las garantías hasta la forma de relación y las actitudes del mediador. En todo caso, un componente fundamental es la intencionalidad expresada del mediador en la construcción de confianza, en especial entre las partes en conflicto (...).
- o. (...) motiva a la participación.
- p. (...) promueve un clima de respeto a las personas, normas, procedimientos, resultados y acuerdos (...) (INTRAPAZ, 2004, p.82).

El mediador debe mostrar empatía hacia los usuarios, atender y cuidar las emociones, temores e inseguridades de las partes, tanto en aquellas directamente vinculadas con el proceso, como las que se generan como resultado del conflicto.

### Práctica observada

Durante el desarrollo de la mediación algunas de las partes narraron historias personales dramáticas que de alguna manera condicionaron sus planteamientos en la mesa; historias que afectaron su perspectiva sobre lo que podían o no aceptar; respecto a lo seguro o inseguro que podría ser para ellos asumir algún compromiso; con relación al nivel de confianza que podían tener respecto a lo que su contraparte haría o dejaría de hacer.

Esta afectación emocional se hizo evidente con el lenguaje gestual y corporal: brazos cruzados, distanciamiento de la mesa, piernas que se movían, miradas fijas o distantes fueron solo algunas de las expresiones más comunes. Sin embargo, ninguno de los mediadores prestó atención a este aspecto, no percibieron o decidieron no percibir estos mensajes o interpretar su significado. En los casos observados hubo testimonios de vida que habrían merecido recibir señales de empatía, comprensión

o solidaridad que nunca fueron manifestadas, con lo cual, las partes presumiblemente se retiraron de la mesa con la sensación de haber sido ignoradas o heridas.

Se observó que cuando no se alcanzó una solución rápida al conflicto, los mediadores optaron por concluir la sesión y reprogramarla.

### **Análisis**

El aspecto psicológico de los casos fue el menos abordado y atendido por los mediadores, porque no mostraron empatía hacia los usuarios, no promovieron la confianza ni la participación y no manejaron las emociones y aspectos psicológicos presentes en la mesa; los sentimientos de las partes fueron ignorados.

## **2.2.8 Tratamiento del disenso**

### **Planteamiento teórico**

En el procedimiento de mediación, el disenso no puede ser entendido como una amenaza y la persona que disiente como un rival o enemigo. Las partes deberán tener siempre en cuenta que pueden existir puntos de vista distintos en conflicto y que estos se deben respetar en la medida de lo posible.

En la mediación las partes buscan identificar una solución consensuada. El mediador juega un papel fundamental en lo que Schiaffini (2011) denomina “anudar” los distintos intereses que en otras palabras significa: atender el disenso para poder construir consensos.

Metodológicamente, según el Manual del mediador (Organismo Judicial, s.f.) cuando el mediador identifica que las partes se distancian y la posibilidad de alcanzar un acuerdo se aleja, solicita una

sesión privada con cada una de las partes con el objeto de profundizar en los aspectos que impiden el acuerdo.

### **Práctica observada**

En ningún momento se evidenció que los mediadores identificaran procedimientos para tratar el disenso. No se desviaron de la ruta “normal” que trazaron para el tratamiento del caso.

El mediador da por concluida una sesión privada si las partes no logran consenso y levanta un acta en la que deja constancia del esfuerzo realizado y la imposibilidad de las partes para llegar a acuerdos.

### **Análisis**

Existe una deficiencia en el tratamiento del disenso que hacen los mediadores porque no abordan los temas en los que no existe acuerdo, tampoco tratan de reducir las diferencias, no profundizan en su análisis ni orientan a las partes a pensar creativamente en formas que permitan la solución del conflicto.

## **2.2.9 Arreglos logísticos**

### **Planteamiento teórico**

El ambiente en el que se lleva a cabo una sesión de mediación envía un mensaje y puede influenciar fuertemente el éxito de esta. Es importante contar con un salón principal y salones para llevar a cabo sesiones privadas o consultas entre las partes. Asimismo, asegurar la existencia de servicios sanitarios, agua bebible, café o té y de ser necesario comida, sillas cómodas, mesas a una altura adecuada y espacio físico suficiente, ventanas con luz natural o buena luz artificial (luces que no parpadeen) y temperaturas adecuadas para facilitar la concentración de todos los participantes en una sesión de mediación.

El arreglo de mesas y sillas dependerá del *rapport* que se haya creado entre las partes. La mejor mesa de mediación es redonda y permite sentar a todos en un círculo.

Otro factor que influye positivamente es la disponibilidad de ayudas visuales, tales como rotafolios, pizarras, entre otros, para registrar la información.

### Práctica observada

Las salas son reducidas, sin ventilación adecuada ni iluminación. Aun cuando los mediadores usaron ventiladores o conectaron el aire acondicionado, estos no alcanzaron a cubrir todos los espacios. El centro carece de servicios sanitarios para los usuarios.

A las partes no se les ofreció agua, café o alimentación. En el centro no hay condiciones adecuadas de mobiliario o espacio para recibir a más de dos o tres personas por cada una de las partes.

Tampoco existen espacios apropiados para que los hijos de las usuarias permanezcan en el lugar por largos períodos de tiempo. El calor, el espacio limitado y la falta de personal provoca que los niños se incomoden rápidamente y se generen condiciones adversas para el diálogo.

En las sesiones de mediación no se utilizaron ayudas visuales.

En la ilustración se observa la forma en que normalmente se ubicó a las partes alrededor de una mesa redonda. Las partes regularmente se sentaron frente al mediador para comunicarse cara a cara con él durante la sesión. Esta ubicación situó a las partes una a la par de la otra, y cuando intervinieron siempre se dirigieron al mediador y no a su contraparte.



### Análisis

- El Centro Metropolitano de Mediación no tiene las condiciones logísticas ideales para procesos de mediación.
- La forma de ubicar a las partes durante las audiencias de mediación no generó la empatía necesaria para propiciar la comunicación entre las partes y resolver el conflicto.
- La falta de ayuda visual limitó la comprensión de los acuerdos, la diversidad de enfoques y temas. Esto quedó totalmente sujeto a lo que el mediador y las partes interpretaron.

Tales condiciones restringieron las posibilidades de alcanzar acuerdos.

## 2.2.10 Acompañantes

### Planteamiento teórico

Usualmente alguna de las partes en un proceso de mediación se hace acompañar de un abogado o un asesor, quien con frecuencia se sienta a la mesa de negociación sin que se haya definido con claridad el papel que le corresponderá jugar en esta. Según Lang (2010), durante la mediación los asesores o acompañantes legales podrán o deberán apoyar a sus clientes en una de las siguientes formas:

Reconocer el papel central que juega su cliente y no intervenir u opinar en lugar de él o ella, sino ofrecer consejo, guía e información.

Proporcionar información legal, usualmente en privado, acerca de los beneficios o riesgos de determinada propuesta.

Ayudar a su cliente a balancear los riesgos que significarían aceptar o descartar las ofertas de arreglo y las posibles complicaciones que conllevarían presentar el caso ante un tribunal.

Aclarar, comunicar o resumir las discusiones y aquellos asuntos que son confusos o han sido comunicados de manera equivocada para prevenir el escalamiento del conflicto.

Animar a sus clientes a identificar soluciones creativas que ayuden a resolver el conflicto

Redactar borradores de documentos o propuestas.

Los acompañantes o abogados pueden apoyar en la gestión del proceso pidiendo pausas, tiempo para hablar con su asesorado en privado o solicitando una reunión privada con el mediador (Lang, 2010<sup>7</sup>).

### Práctica observada

Únicamente se observó un caso en el que una de las partes fue acompañada de un abogado, quien ingresó e hizo uso de la palabra en más ocasiones que su representada, prácticamente sustituyéndola. En ningún momento se preguntó a la contraparte si estaba de acuerdo y aceptaba la presencia de dicho abogado, tampoco se le preguntó si deseaba contar con un abogado propio o un asesor que pudiera proporcionársele de oficio.

### Análisis

La intervención de un acompañante (abogado) puede constituirse en un elemento generador de asimetrías que rompe con el principio de objetividad que el mediador debe garantizar. En el caso observado el abogado sustituyó a la parte en lugar de constituirse en un apoyo para la misma.

<sup>7</sup> El artículo del autor citado fue publicado en inglés, el equipo de investigación realizó traducción libre de los contenidos.

## Capítulo III

# La Calidad de la Mediación en Guatemala: El punto de vista de mediadores y usuarios

### 3.1 Capacidad de alcanzar acuerdos

Dado que la capacidad de alcanzar acuerdos es uno de los tres pilares fundamentales en los que descansa la calidad de la mediación, en el presente capítulo, desde el punto de vista de usuarios y mediadores, se analizaron aspectos relevantes de dos elementos constitutivos de la mediación: el conflicto y las partes. En cuanto al conflicto, los resultados de las entrevistas permitieron caracterizarlo y conocer el tipo de carga de trabajo que deben enfrentar los mediadores. La mediación de delitos y los casos de deudas se estudiaron mediante la información recopilada. Asimismo, se analizaron las posibles causas que originaron los conflictos que se presentaron en los centros de mediación visitados. También se incluyen otros hallazgos relacionados con el funcionamiento de los centros de mediación. Respecto a las partes, se estudió su predisposición a resolver el conflicto a través de la mediación.

#### 3.1.1 Características del conflicto

##### El conflicto en mediación

Para Suares (1999), en el ámbito de la mediación el conflicto tiene las siguientes características:

- Un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformar-

se, desaparecer y/o disolverse y otras veces permanecer relativamente estacionario.

- Que se da entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos pequeños, grandes grupos; la interacción puede darse entre dos personas, entre dos grupos, entre una personas y un grupo, etcétera.

- En el que predominan las interacciones antagónicas sobre las interacciones atrayentes o atractoras.

- Interacciones en las cuales las personas que intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, sus pensamientos, sus afectos y sus discursos.

- Que algunas veces, pero no necesariamente, pueden ser procesos conflictivos agresivos.

- Que se caracteriza por ser un proceso co-construido por las partes.

- Y que puede ser conducido por ellas o por un tercero.

Debe entenderse por proceso interaccional, cuando las acciones se producen dentro de una relación interpersonal, como lo es la comunicación. Interacciones antagónicas son aquellos elementos necesarios, pero diferentes, que mantienen unido un sistema. Sin dichas interacciones antagónicas, los elementos de un sistema no podrían diferenciarse y desaparecerían junto con el sistema. Como lo establece Suares (1999), "el antagonismo no es des-



tractor en sí mismo ni es bueno en sí mismo, sino que es uno de los elementos de la evolución". A su vez explica, que "(...) las interacciones antagónicas, "interaccionan" con las interacciones atractoras, creando un equilibrio dinámico en el sistema". La co-construcción, se refiere a la participación o el involucramiento de las partes en el conflicto. El concepto de co-construcción conduce a la idea del gerenciamiento o conducción del conflicto, que como explica Suares (1999):

(...) cuando estas interacciones entre las partes se hacen repetitivas crean una pauta de interacción. (...) Las pautas de interacción restringen la aparición de otro tipo de interacciones. Este aspecto restrictivo de las pautas es una de sus características más importantes. El conflicto es conducido por las partes a partir de las interacciones que entre ellas se generan, lo cual lleva muchas veces a aumentar el conflicto, sintiéndose las partes "presas" de las propias interacciones que generan.

### Mediación de delitos

Para Suares (1999), "(...) Hay situaciones conflictivas que no pueden ser mediables (...). Algunos autores consideran que el área penal no es mediable, en tanto que otros autores dicen que algunas situaciones penales sí pueden serlo". Según el Manual del Mediador (s.f.), no es permitido mediar sobre "derechos humanos, derechos fundamentales, asuntos constitucionales, asuntos tributarios, asuntos administrativos (contratos con el Estado), asuntos que impliquen cambios en el estado civil de las personas y delitos".

#### Cuadro No. 1. Caracterización del conflicto por los usuarios

Conflictos más frecuentes <sup>8</sup>	Conflictos de familia, en especial pensiones alimenticias atrasadas, disputas por bienes, deudas de todo tipo, así también problemas entre vecinos y por la ejecución de contratos de diversa índole
Análisis de las causas que originaron los conflictos presentados en los centros de mediación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asuntos de familia: la irresponsabilidad paterna y el machismo como factor cultural que condiciona actitudes discriminatorias hacia las mujeres</li> <li>2. Deudas: la situación económica y la falta de empleo, así como la falta de previsión y de responsabilidad de los deudores al asumir una deuda que no pueden pagar, y de las casas de crédito que no toman en cuenta la capacidad económica de las personas y cobran intereses excesivos</li> <li>3. Disputas de tierras: Falta de certeza en la documentación que ampara los derechos de propiedad y de posesión; y en los casos de herencias, la falta de testamento</li> <li>4. Problemas entre vecinos: rencores, envidias y ausencia de comunicación efectiva, falta de empatía, solidaridad e incomprensión de lo que significa vivir en comunidad</li> <li>5. Ejecución de contratos: falta de certeza en la contratación verbal y desvalorización de la palabra empeñada</li> </ol>

**Fuente:** elaboración propia basada en información recabada en entrevistas.

<sup>8</sup> El centro de mediación de Cobán, Alta Verapaz, atiende exclusivamente asuntos agrarios. Se comprobó que muchos de los conflictos eran entre familiares. En los demás centros del departamento que fueron observados, se presentaron problemas de deudas, pensiones alimenticias y diferencias entre vecinos o comunitarios.



## Cuadro No. 2. Caracterización del conflicto por los mediadores

<p><b>Conflictos más difíciles para llegar a un acuerdo y a su cumplimiento.</b></p>	<p>Disputas por bienes entre parientes, casos penales por amenazas, hechos de tránsito y problemas de familia, en especial pensiones alimenticias y relaciones familiares. Aquellos en los que hubo conciliación previa en un juzgado, porque se agravan las disconformidades entre las partes y alargan algunos abogados, buscando que se litigue para cobrar más honorarios. Conflictos agrarios y relacionados con el agua; deudas y problemas entre vecinos</p>
<p><b>Características propias de un conflicto susceptible de ser sometido a la mediación.</b></p>	<p>Debe haber voluntad de ambas partes por resolverlo; no debe constituir delito ni vulnerar derechos humanos o la ley; los usuarios deben ser mayores de edad; y no debe existir un proceso judicial en trámite por el mismo asunto</p>
<p><b>Apoyo a los usuarios cuando la naturaleza del conflicto así lo requiere (Ej. aspectos técnicos en la ciencia o en las diferentes ramas del arte).</b></p>	<p>En la mayoría de regiones los centros de mediación analizados no proporcionan ningún tipo de apoyo técnico a los usuarios. En la Región Norte se requiere el apoyo de instituciones como los centros de salud, la Defensoría de la Mujer Indígena, Comisión Presidencial contra la Discriminación, Oficina Municipal de la Mujer, Registro de Información Catastral y la entidad JADE (Juristas Asociados para el Desarrollo Legal). En la Región Occidente, se busca apoyo en las municipalidades<sup>9</sup> y otras instituciones públicas y privadas como los bufetes populares de las universidades, incluso con ancianos de la comunidad quienes participan como testigos de los acuerdos<sup>10</sup></p>

**Fuente:** elaboración propia basada en información recabada en entrevistas.

### Información recopilada

Asies (2013) estableció que la derivación de casos con expediente judicial abierto es una de las formas de recepción en los centros de mediación, aplicando el artículo 25 Quáter del Código Procesal Penal<sup>11</sup>. Dichos casos representaron el 14% del total de casos atendidos (12,211 de un total de 86,265) durante el período observado de enero 2005 a marzo 2011.

En la mayoría de los centros de mediación visitados, los mediadores entrevistados expresaron que no pueden mediar en delitos, especialmente cuando se trata de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer. Sin embargo, se estableció que los mediadores en los centros de mediación de Quetzaltenango (cabecera), Huehuetenango (cabecera), Santa Eulalia y Chichicastenango, median aquellos hechos calificados por ellos como delitos “menos

<sup>9</sup> Estas apoyan por medio de los síndicos en la remedia de inmuebles. Al síndico se le pagan Q 35, tarifa establecida por la Municipalidad, según un usuario del centro de mediación de Santiago Atitlán, Sololá.

<sup>10</sup> Este hecho fue mencionado por el mediador de Santiago Atitlán, Sololá.

<sup>11</sup> Artículo 25 Quáter.- Mediación. Las partes, sólo de común acuerdo, en los delitos condicionados a instancia particular, en los de acción privada, así como aquellos en los que proceda el criterio de oportunidad, excepto el numeral 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.

graves” o “menores”; no median delitos que califican como “graves”, de “alto impacto” e “impacto social”. Los mediadores del centro regional de Quetzaltenango definieron el significado de delito “menos grave”, como aquel que tiene señalada una pena de prisión menor a los cinco años.

Por otra parte, los mediadores indicaron que no intervienen en asuntos planteados por personas menores de edad y en aquellas situaciones en que se violen derechos humanos o disposiciones legales.

### Casos de deudas

En Poptún, Petén, el centro de mediación atendió, durante el período comprendido del dos de enero al 22 de marzo de 2013, 153 casos, de los cuales 94 corresponden a deudas, específicamente, atrasos en los pagos de cuotas a cuatro empresas, como se establece en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 3. Mediación de casos por deudas**

Empresa	Casos
Génesis Empresarial	58
Banrural	23
Agencias Way	8
Credi-chapín	5
<b>TOTAL:</b>	<b>94</b>

**Fuente:** elaboración propia basada en información recabada en entrevistas con los usuarios.

Como puede observarse en el cuadro anterior, los casos de deudas representaron el 61% de los casos ingresados. Se estableció, mediante entrevista realizada con personeros de estas empresas, que para plantear un caso en el centro de mediación deben presentar una nota de fecha reciente, firmada y sellada por el gerente, en la que se haga constar su relación laboral.

### Otros hallazgos

En los centros de mediación de Alta Verapaz, así como en los de Chichicastenango, San Andrés Sajcabajá y Santiago Atitlán, los mediadores deben cumplir con una cuota de cuatro casos mediados con acuerdo al día<sup>12</sup>. Por otra parte, en el centro de mediación de Mixco los usuarios no lograron alcanzar un acuerdo porque la parte “demandada” no portaba documento de identificación y el mediador suspendió la audiencia, aunque el “demandante” si reconoció a su contraparte.

### Análisis

- La mayoría de casos planteados ante los centros de mediación, desde el punto de vista de los usuarios, son conflictos de familia, especialmente pensiones alimenticias no pagadas, disputas por tierras, problemas de deudas y diferencias entre vecinos.
- Dos elementos condicionan las interacciones entre las partes que perfilan, de forma negativa, las características de los conflictos planteados por los usuarios a los centros de mediación estudiados. El primero de ellos es el aspecto cultural, manifestado en que las personas no practican los valores sociales fundamentales, como por ejemplo, el respeto, la solidaridad y la responsabilidad. Asimismo, el predominio de rasgos culturales como el machismo, que favorecen prácticas discriminatorias en contra de las mujeres. Resaltan también patrones culturales como el del incumplimiento a la ley, fundamentado en algunos casos, por el desconocimiento de las personas de las leyes del país; y en otros, por la adecuación que algunos hacen de las leyes a la conveniencia de quien pretende ser favorecido. Este último hecho corresponde a los deudores

<sup>12</sup> Esta información fue proporcionada por los mediadores.

morosos, quienes amparándose en el principio constitucional de que “no hay prisión por deudas”, pretenden justificar el incumplimiento de sus obligaciones contractuales<sup>13</sup>. El segundo elemento a considerar es el factor económico de los usuarios, circunstancia que está íntimamente relacionada con la pobreza y el desempleo en Guatemala.

- Se considera además, que los dos elementos anteriormente relacionados constituyen las principales causas que originaron los conflictos mencionados.
- En algunos centros de mediación se atienden casos penales, con fundamento en el artículo 25 Quáter del Código Procesal Penal, lo cual contradice el manual del mediador que establece la prohibición de mediar delitos. Dicha contradicción normativa ocasiona disparidad de criterio entre los mediadores y falta de certeza en el sistema.
- Es discutible la aplicación del artículo 25 Quáter del Código Procesal Penal, por cuanto dicha norma fue establecida con anterioridad a la creación de los centros de mediación del Organismo Judicial y en tal razón, creada solo para centros de conciliación o mediación “registrados” por la Corte Suprema de Justicia, a través de los juzgados de primera instancia penal correspondientes.
- Por tanto, se considera que mediar delitos, aunque sean calificados por los mediadores

como delitos “menos graves” o “menores”, constituye una mala práctica contraria al Manual del Mediador.

- En algunos centros de mediación, como en el de Poptún, Petén, se observó que algunas empresas de crédito están monopolizando el servicio y congestionando el sistema con sus casos, como ocurre con algunos juzgados de paz del ramo civil.
- Impedir la participación de personas menores de 18 años en la mediación contraviene el derecho a la opinión del niño<sup>14</sup>, garantizado por la Convención sobre los derechos del niño de Naciones Unidas, normativa que según la Constitución Política de la República de Guatemala tiene preeminencia sobre el derecho interno. Asimismo, tiene un efecto negativo en el acceso a la justicia de las personas y contradice la naturaleza misma de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, que debería estar desprovista de las formalidades que gobiernan el proceso judicial.
- El establecimiento de “cuotas” de casos diarios mediados constituye una mala práctica que atenta contra de la objetividad que debe prevalecer en el trabajo de los centros de mediación.
- Exigir a los usuarios presentar un documento de identificación, como requisito sin el cual no se puede llevar a cabo la mediación, contradice la esencia anti formalista del procedimiento.

<sup>13</sup> Esta situación fue mencionada por los mediadores de la Región Sur como una causa importante de incumplimiento en el pago de deudas. Ver la información recopilada del indicador “posibles causas de incumplimiento en los acuerdos mediados” en la página 31.

<sup>14</sup> En virtud de este derecho, se dará oportunidad al niño de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que lo afecte, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado.

### 3.1.2 Predisposición de las partes

#### Planteamiento teórico

Según Grover, Grosch y Olczak (1991/1996), “la mediación puede producir a menudo en los participantes un comportamiento que parezca resistente, o aparentemente reñido con el proceso”. Volpe y Bahn (1987) (citados por Grover, Grosch y Olczak, 1991/1996, p. 195), definen la resistencia como “acciones de las partes, tanto conscientes como inconscientes, que se anticipan, interrumpen y/o impiden el cambio encaminado a modificar los comportamientos acostumbrados”. Los mediadores deben tener la capacidad de identificar actitudes resistentes en las partes, y procurar inmediatamente acciones para revertirlas. Para Grover, Grosch y Olczak (1991/1996), “se debe trabajar de alguna manera con estas deficiencias para conseguir que los individuos actúen en pos de la resolución satisfactoria de su disputa”.

#### Información recopilada

La mayoría de mediadores consideró que la predisposición de las partes es indispensable para admitir un caso en mediación; si no existe, se suspende el procedimiento y únicamente se presta orientación al usuario. En algunos centros de mediación como los de Quetzaltenango (cabecera), Huehuetenango (cabecera) y Santa Eulalia, municipio de Huehuetenango, los mediadores realizan la mediación aun cuando no hubiere disposición de las partes para resolver el conflicto, aunque no explicaron de qué manera atienden la resistencia de las partes.

Para establecer la disposición de los usuarios, los mediadores toman en cuenta los siguientes rasgos de la conducta de las personas:

- Actitud positiva o negativa frente al conflicto y su contraparte.
- Actitud de diálogo y colaboración.
- El lenguaje verbal y no verbal.
- Actitudes negativas, como no acudir a las invitaciones para asistir a la mediación.
- Si el usuario es evasivo, nombra un abogado para que lo asista o responsabiliza a su contraparte por las causas que originaron el conflicto.

La mayoría de los usuarios entrevistados manifestó tener la disposición de resolver la controversia de manera pacífica.

#### Análisis

- Los mediadores han adoptado la práctica de verificar la disposición de las partes, lo cual constituye una buena práctica. Sin embargo, se considera una mala práctica suspender la mediación ante alguna resistencia de parte de los usuarios, ya que los mediadores deberían estar capacitados para controlar dicha situación.
- Los criterios que utilizan los mediadores para determinar la predisposición de las partes se consideran adecuados.

## 3.2 Capacidad de cumplir con los acuerdos alcanzados

Un segundo pilar fundamental, sobre el que descansa la calidad de la mediación, es la capacidad de que los acuerdos alcanzados sean cumplidos efectivamente en la práctica y que no se conviertan en letra muerta. Los resultados de las entrevistas permitieron obtener datos sobre la percepción de los usuarios en relación con la justicia o injusticia del acuerdo alcanzado en mediación, y sobre las posibles causas por las cuales dejarían de cumplirlo. En relación con el trabajo de los mediadores, se investigaron cuáles tipos de mecanismos de verificación o de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos alcanzados utilizaron; considerados estos como esenciales para el éxito de la mediación. Asimismo, las posibles causas por las cuales las invitaciones a las reuniones de mediación fracasan en un porcentaje importante.

### 3.2.1 Percepción sobre la equidad del acuerdo

#### Planteamiento teórico

Para Grover, Grosch y Olczak (1991/1996), el acuerdo de mediación resulta de una serie de compromisos y una búsqueda de alternativas creativas:

(...). Mientras que la imparcialidad procesal puede ser con frecuencia más decisiva que la imparcialidad percibida del resultado, este último aspecto es todavía más significativo. Es preciso considerar aquí un mecanismo fundamental que amenaza el proceso de resolución del problema y las percepciones del acuerdo. (...) Existe un sesgo egocéntrico que produce que cada parte sobrevalore sus concesiones en relación con las ofrecidas por la otra, y por eso se percibe parcialidad. Las percepciones negativas sobre la otra parte hacen que un individuo desconfíe de cualquier concesión que pudiera hacer la otra parte. (...). El resultado es que cada parte tiende a pensar que ha realizado concesiones más signi-

ficativas durante la audiencia que la otra. Por eso, cada parte puede concluir que el acuerdo final favorece a la contraria.

#### Información recopilada

La mayoría de usuarios entrevistados percibió como justo el acuerdo alcanzado porque no hubo imposición, ambas partes construyeron el acuerdo, fue rápido, sin complicaciones, y la atención se prestó en su idioma. Se respetaron los derechos de cada persona, su dignidad, se tomaron en cuenta sus solicitudes en beneficio de ambas partes sin que influyeran las asimetrías de poder; además consideraron que el acuerdo alcanzado servirá para prevenir futuros conflictos, favorecerá a ambas partes; y que no existe motivo para incumplirlo.

Los usuarios entrevistados en el Centro Metropolitano de Mediación, Mixco y San Pedro Sacatepéquez, opinaron que el acuerdo alcanzado no fue justo porque “se favoreció más a la otra parte y no se obtuvo el resultado que esperábamos”.

#### Análisis

- La percepción negativa que manifestó la mayoría de usuarios entrevistados en los centros de mediación Metropolitano, de Mixco y de San Pedro Sacatepéquez, contrasta con la opinión favorable que los mismos usuarios manifestaron respecto a la calidad del servicio que recibieron. En los tres centros de mediación mencionados, los usuarios percibieron como bueno el servicio recibido, aun cuando no alcanzaran un acuerdo.
- En Mixco, la mayoría de usuarios que logró llegar a un acuerdo con su contraparte percibió de forma positiva el servicio recibido.
- Se considera que el contraste entre la opinión negativa de algunos usuarios con respecto a



la equidad del acuerdo alcanzado y su percepción favorable sobre la calidad del servicio recibido, refleja que, en algunos casos, puede haber lo que en el planteamiento teórico se definió como “sesgo egocéntrico”.

### 3.2.2 Mecanismos de verificación o de seguimiento

#### Planteamiento teórico

El Manual del Mediador (s.f.) considera la verificación o seguimiento de los acuerdos alcanzados como una facultad del mediador, que debe realizar en aquellos casos que así lo ameriten y donde su experiencia así lo aconseje. Para ello, se deberán realizar nuevas sesiones o invitar a las partes a que se reúnan nuevamente para establecer el cumplimiento o no del acuerdo.

Se considera que la verificación o seguimiento del acuerdo alcanzado es esencial para la calidad de la mediación, porque permite distanciarse del enfoque tradicional de la resolución de conflictos, que solamente genera arreglos mutuamente aceptables. Esto significa, promover la revalorización y el reconocimiento a que aluden Bush y Folger (2006):

(...). La mediación puede permitir que las partes definan problemas y metas en sus propios términos, convalidando de ese modo la importancia de dichos problemas y metas en la vida de las partes. Además, la mediación puede apoyar el ejercicio de la autodeterminación en las partes, al decidir cómo resolver una disputa, o incluso si se lo hará; y puede ayudar a las partes a movilizar sus propios recursos para abordar problemas y alcanzar sus metas. (...). Ayudar a las partes en disputa a aumentar su propia capacidad para afrontar toda clase de circunstancias adversas, no sólo las que rodean el caso presente, sino también las que podrán existir en situaciones futuras. Los participantes de la mediación han adquirido un sentido más claro de autorrespeto, de

afirmación de sus propias fuerzas y de confianza en ellos mismos. Es lo que se ha denominado dimensión revalorizante del proceso de mediación.

Como indican los autores referidos, la mediación también debe permitir que las partes reconozcan al otro, en su individualidad, como iguales y generar empatía y sensibilidad hacia sus problemas y preocupaciones, a pesar de la existencia del conflicto:

(...). Ayudar a los individuos a fortalecer su capacidad intrínseca de relacionarse con preocupación por los problemas de otros. Por lo tanto, la mediación ha engendrado, incluso entre partes que comienzan como fieros adversarios, el reconocimiento y la preocupación de cada uno por el otro en tanto que humanos semejantes. Es lo que se ha denominado la dimensión de reconocimiento del proceso mediador.

Para dichos autores, la importancia concedida a estas dimensiones podría contribuir a:

(...). La transformación de los individuos, que de la condición de seres temerosos, a la defensiva y egocéntricos, pasarían a la de individuos confiados, dotados de empatía y consideración. Y de allí a la transformación de la sociedad, que dejaría de ser una tregua insegura entre enemigos para convertirse en una sólida red de aliados.

#### Información recopilada

En los centros de mediación de Mixco y Santa Catarina Pinula (Guatemala), se realizan reuniones de verificación o de seguimiento de los acuerdos alcanzados. En el Centro Metropolitano de Mediación no existe un criterio unificado en relación a este tema. Dos mediadoras de este último, indicaron que se verifica el cumplimiento de los acuerdos alcanzados si los usuarios lo requieren y en casos de deudas y pensiones alimenticias. La tercera mediadora manifestó que no realiza ninguna veri-

ficación. Según la mayoría de los mediadores entrevistados en la Región Central, la verificación es útil porque presiona al cumplimiento del acuerdo.

En la Región Norte, la mayoría de mediadores verifica los acuerdos mediados, señala audiencias de revisión y establece plazos de cumplimiento de estos, lo cual es relevante en los casos de deudas, y, mantiene comunicación directa con las partes vía telefónica.

En los centros de mediación de la Región Sur se verifican los acuerdos mediados a requerimiento del interesado. Se señalan audiencias de revisión y control de pagos en los casos de deudas. Dichos mecanismos de verificación permiten, en opinión de los mediadores, apoyar y acompañar a las partes y también presionarlas para que cumplan sus obligaciones.

En el centro de mediación de Zacapa no se realiza verificación alguna del cumplimiento a los acuerdos mediados. En Chiquimula se realizan audiencias de verificación o de seguimiento de los acuerdos alcanzados a requerimiento del interesado; mientras que en El Estor, Izabal, queda a criterio del mediador convocar a audiencias o dar seguimiento telefónico. Para los mediadores de la Región Nor-Oriente, dichos mecanismos de verificación permiten comprometer a los interesados a cumplir con su parte del acuerdo, sentirse valorados y percibir que su conflicto es importante.

En la Región Occidente, la verificación de los acuerdos mediados se realiza, en la mayoría de centros de mediación, a petición del interesado, por medio

de sesiones que se realizan en cada centro como una forma de presionar el cumplimiento de los mismos<sup>15</sup>.

### Análisis

- La mediación es un procedimiento que no puede considerarse completo en tanto no se cumpla efectivamente con el acuerdo mediado, por lo que la etapa de la verificación o seguimiento del acuerdo es esencial para propiciar el potencial transformador de la mediación, en sus dimensiones revalorizante y de reconocimiento.
- La verificación o seguimiento de un acuerdo mediado se considera fundamental para el éxito de la mediación, porque favorece el cumplimiento de las obligaciones contraídas y es un medio para acompañar a las partes, asesorarlas, recordarles la importancia del cumplimiento de lo acordado, haciéndolas sentir que su conflicto es valorado por los mediadores y que cuentan con ellos para cumplir adecuadamente con su parte.
- En los centros de mediación visitados, la verificación o seguimiento del acuerdo mediado se deja al criterio del mediador o debe presentarse solicitud de una o de ambas partes para que esta se lleve a cabo.

<sup>15</sup> En el centro de mediación de Chichicastenango, Quiché, se hacen recordatorios a los usuarios vía telefónica.



### 3.2.3 Posibles causas de incumplimiento en los acuerdos mediados

#### Planteamiento teórico

La confianza que el mediador debe generar con las partes es determinante para que estas se sometan al procedimiento y a la intervención del mediador. Asimismo, para legitimar su actuación, el contenido del acuerdo alcanzado y su cumplimiento efectivo. Para Díez y Tapia (2000), “la generación de confianza debe comenzar por la persona del mediador”. Según los participantes del grupo focal realizado, para el efectivo cumplimiento de los acuerdos alcanzados en la mediación “resalta la necesidad de que los mediadores se acerquen a los interesados para comenzar a construir la confianza necesaria para el éxito de la mediación”.

#### Información recopilada

En las Regiones Central, Norte y Occidente, en promedio, según la estimación realizada por los mediadores consultados, el cumplimiento de los acuerdos alcanzados es alrededor del 80%. Las principales causas de incumplimiento, según los mismos mediadores, son: la falta de voluntad, la irresponsabilidad, el bajo nivel educativo de las personas, el desconocimiento de la ley, la situación económica— en especial cuando se trata de casos por deudas—, la falta de trabajo, la enfermedad, la intervención de los abogados, y falta de carácter obligatorio de los acuerdos en sí mismos.

Para los mediadores de la Región Sur, las personas no creen que el mediador sea realmente una autoridad, como lo es un Juez de Paz, que tiene la potestad como para hacerlos cumplir con el acuerdo, por lo que el incumplimiento a los acuerdos de mediación se estima alto. Según indicaron, una causa importante de incumplimiento en el pago de deudas, se relaciona con que los deudores tienen

conocimiento que “por deudas no hay cárcel”; dicho argumento fue mencionado en todos los centros de mediación ahí observados. En cuanto a las pensiones alimenticias, la principal causa para su incumplimiento es la falta de trabajo del obligado. En los demás casos, sobresale como causa principal la naturaleza voluntaria de la mediación y que los acuerdos alcanzados no son coercitivos por sí mismos.

Los mediadores de la Región Nor-Oriente no informaron sobre el porcentaje de cumplimiento de los acuerdos mediados, como consecuencia de que no todos los centros de mediación verifican su cumplimiento. Coincidieron en que la causa principal para que las personas no cumplan con los acuerdos es porque se comprometen a más de lo que se puede cumplir por “salir del paso”. Se debe entender, para los efectos de este estudio, que dicha expresión coloquial denota falta de voluntad para resolver el conflicto.

#### Análisis

- En la práctica, los mediadores no tienen contacto alguno con las partes ni con el conflicto sino hasta que estas se acercan al centro de mediación.
- La opinión general de los mediadores con relación al incumplimiento de los acuerdos alcanzados, es que el porcentaje no es significativo. Durante las visitas efectuadas a los centros de mediación, se estableció que solo una minoría de ellos verifica el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Por esta razón, no se cuenta con registros que permitan corroborar con datos si la percepción expresada por los mediadores es real.

- Los argumentos de la “voluntariedad de la mediación”, la “falta de fuerza legal de los acuerdos alcanzados” y la expresión “salir del paso”, reflejan el desconocimiento de los usuarios sobre el sentido y el objeto de la mediación. La voluntariedad se traduce en la facultad que las personas tienen de utilizar libremente –sin ninguna coerción ni obligatoriedad– la mediación como un método alternativo al proceso judicial para resolver sus conflictos o de separarse de este, una vez iniciado. La voluntariedad no radica en una facultad para cumplir o dejar de cumplir con el acuerdo alcanzado, pues se entiende que dicho acuerdo debe respetarse y, en caso de incumplimiento, el interesado tiene la opción de acudir con un juez para su homologación y demandar que se realice ante los tribunales competentes para que su derecho no quede burlado.
- Las razones de tipo económico (falta de empleo y mala situación económica) para el incumplimiento de obligaciones pecuniarias, escapan a la buena voluntad de los mediadores, pero, se considera que la mediación puede tener éxito si el mediador realiza un adecuado abordaje del conflicto.

### 3.2.4 Incomparecencia a la mediación

#### Planteamiento teórico

El carácter voluntario de la mediación (tema que fue tratado en el apartado de “predisposición de las partes) se manifiesta en el procedimiento de mediación desde su inicio, cuando los mediadores “invitan” a las partes a acudir a la sesión de mediación. Según Asies (2013), en el 44% de los casos (37,206 casos de un total de 86,265) que se presentaron a los centros de mediación del Organismo Judicial, al-

guna de las partes no compareció al procedimiento. Para Díez y Tapia (2000), es importante que las personas confíen también en el proceso de mediación y por ello consideran fundamental mostrar sus logros. En ese sentido, de acuerdo con el grupo focal realizado, la presentación de casos de éxito podría ser un aliciente, tanto para la presencia de las partes a la mediación, como para el cumplimiento de los acuerdos.

#### Información recopilada

El carácter voluntario de la mediación fue el aspecto mencionado con mayor frecuencia por los mediadores entrevistados en todas las regiones analizadas, como determinante para que las personas no acudan a las invitaciones que les hacen los centros de mediación. En algunos lugares como en el municipio de El Asintal, Retalhuleu, prevalece un aspecto sociocultural—los mediadores no son jueces y por tanto las invitaciones que emiten y los acuerdos que se alcanzan en la mediación no tienen validez—que explica el por qué algunas personas no acuden al procedimiento de mediación.

Por otra parte, existen problemas logísticos y de recursos que impiden realizar las invitaciones adecuadamente. En Cobán y San Cristóbal, Alta Verapaz, las invitaciones son llevadas por los propios usuarios y por los mediadores, únicamente en aquellos casos en que los primeros viven cerca del centro de mediación. También se invita vía telefónica o se solicita el apoyo del Consejo Comunitario de Desarrollo. En Poptún, Petén, los usuarios se niegan a realizar la invitación por lo que los mediadores deben realizar dicho trabajo. Si se requiere citar a personas pertenecientes a comunidades, se acude a la municipalidad para contactarlas vía los alcaldes auxiliares.

En San Andrés Sajcabajá, según la mediadora consultada, el patrón cultural de la comunidad obedece a una lógica de imposición. El hecho de que la mediación no sea obligatoria, los predispone a no asistir a las invitaciones del centro de mediación y a no reconocer los acuerdos como obligatorios.

Se estableció que muchos usuarios se acercaron a los centros de mediación por conocer de casos de éxito, en los que otras personas lograron resolver sus conflictos a través de la mediación.

### Análisis

- La incomparecencia de las personas a las invitaciones que envían los centros de mediación se identifica como un obstáculo importante para el cumplimiento de los acuerdos. Las personas no se sienten obligadas a acudir al llamado del centro de mediación porque conocen que se trata de un procedimiento voluntario, que no es coercitivo y que el acuerdo final carece de fuerza legal por sí mismo.
- No existe un criterio unificado en cuanto al proceso de invitación a la mediación. En la mayoría de centros de mediación son los usuarios quienes se encargan por su cuenta de llevar las invitaciones, lo cual se considera inadecuado porque le resta formalidad al procedimiento.

### 3.3 Acceso a la justicia

La Comisión Nacional Para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia (2007) consideró que el acceso a la justicia debe entenderse como:

(...) La facultad de todo guatemalteco de acudir a mecanismos efectivos y culturalmente adecuados del sistema nacional de justicia para la proyección de derechos y la resolución de conflictos, sea en la justicia ordinaria, el derecho indígena y/o los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

#### 3.3.1 Pertinencia cultural y lingüística

##### Fundamentación teórica

El derecho humano de acceso a la justicia exige, como lo plantea la Comisión Nacional Para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia (2007), “sensibilidad de los operadores de justicia para respetar la diversidad étnica, lingüística y cultural (...)”.

La presente investigación define la pertinencia cultural como un elemento que debe ser considerado de manera integral, y que va más allá del uso del lenguaje. La cosmovisión es una forma distinta de ver el mundo y debe ser tomada en cuenta para mediar un conflicto entre dos partes que pueden tener dos visiones muy distintas de una misma problemática.

El sistema de justicia, en general, crea normas, lenguajes y enunciados de difícil comprensión para la población, que le impide comprender sus derechos y provoca barreras entre la ciudadanía y el sistema. La gran mayoría del extenso repertorio de frases jurídicas no sirve para la comunicación cotidiana, por lo tanto, ¿cómo será posible para los

ciudadanos reclamar sus derechos si no se sabe a qué se tiene derecho? Esta situación en la realidad guatemalteca, se vuelve doblemente compleja ya que en el país se hablan 23 idiomas diferentes. El acceso a intérpretes o personal bilingüe competente y comprometido con la eficiencia del sistema de justicia es imprescindible, así como la comprensión y valoración de las diferencias culturales. Para el grupo focal que se llevó a cabo, la relación entre la mediación y el acceso a la justicia es la gobernabilidad. Es devolver el poder de decisión al ciudadano para resolver sus conflictos. Es hacer que la justicia sea igualitaria, que las personas puedan ser escuchadas y tomadas en cuenta en su dignidad, sin ninguna represalia en su contra. Como parte de dicho acceso a la justicia, resulta fundamental la pertinencia cultural y lingüística que facilite la comunicación con las partes que no se expresan en el idioma español.

##### Información recopilada

La mayoría de mediadores de la región occidente, manifestó dominar el idioma y conocer las costumbres, cultura y cosmovisión de los lugares donde se encuentran localizados los centros de mediación del Organismo Judicial. El mediador de Tamahú indicó que el único problema que se le presenta, es que no domina el idioma poqomchi' y eso ha dificultado la comunicación con los usuarios.

En San Andrés Sajcabajá, los usuarios prefieren acudir al juzgado de paz que al centro de mediación. El juez y la mediadora son muy jóvenes, lo que, aunado al hecho de que en este municipio las alcaldías indígenas tienen desde hace mucho tiempo más tradición y reconocimiento que las instituciones del Estado, le resta credibilidad a la mediación. En Sololá, según Ricardo Zulugüi, coordinador de la Defensoría Maya, organización que asesora, orien-

ta y acompaña a los usuarios en las sesiones de mediación, las personas se resisten a aceptar la intervención de la mediadora porque es muy joven y porque desde la concepción maya, no es posible que alguien de corta edad resuelva los problemas. Aun así, considero como valioso el trabajo que ella realiza, ya que sabe asumir su función y es responsable.

Los mediadores coincidieron en opinar, que a los centros de mediación se les ve como autoridad porque están ubicados en el mismo edificio que ocupa el juzgado de paz. Los usuarios confunden la figura del mediador con la del juez.

El siguiente cuadro muestra el número de mediadores bilingües, por sexo, ubicación e idioma que dominan.

**Cuadro No.4. Mediadores bilingües en los centros de mediación de la Región Occidente**

CENTRO	No. de mediadores	SEXO		IDIOMA
		Femenino	Masculino	
1. Huehuetenango	2	x	2	mam
2. Santa Eulalia	2	x	2	k'anjobal' y chuj
3. Quetzaltenango (Centro Regional)	3	1	2	Solo uno de los mediadores domina el idioma k'iche'
4. Olintepeque	1	x	1	k'iche'
5. Salcá	1	x	1	k'iche'
6. San Juan Ostuncalco	1	1	x	mam
7. Chichicastenango	2	x	2	k'iche'
8. San Andrés Sajcabajá	1	1	x	k'iche'
9. San Marcos	1	1	x	castellano
10. Ixchiguán	1	1	x	mam
11. Sololá	1	1	x	k'iche', kaqchikel y tz'utujil
12. Santiago Atitlán	2	x	2	tz'utujil

**Fuente:** elaboración propia conforme información proporcionada en entrevistas con los mediadores.

## Análisis

- En la mayoría de los centros de mediación de la Región de Occidente los mediadores manifestaron dominar el idioma de la región y conocer las costumbres, cultura y cosmovisión de los pobladores.
- A pesar de lo anterior, en algunos centros de mediación se detectaron problemas con los usuarios quienes se resisten a participar de la mediación por razones culturales.
- La atención de los usuarios en su idioma fue percibido como un aspecto positivo en relación con la calidad del servicio que se presta en los centros de mediación de la Región Occidente.
- La prestación del servicio de mediación en el idioma de los usuarios se considera una fortaleza de los centros de mediación, y permite hacer efectivo el derecho al acceso a la justicia de los ciudadanos maya hablantes.

### 3.3.2 Costo de la mediación

Para la Comisión Nacional para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia (2007), el concepto de acceso a la justicia implica "(...) la existencia de mecanismos e instituciones tutelares accesibles de acuerdo con las necesidades económicas, culturales y lingüísticas de la población (...)".

En Guatemala no existen estudios sobre el costo de un proceso judicial ni del procedimiento de mediación. Según un reciente artículo periodístico (Gómez, 2013), los expertos consultados estimaron que un proceso judicial, en el ámbito penal, cuesta entre Q 250, 000 y Q 300,000.

#### Información recopilada

En los siguientes cuadros se presenta el costo mínimo y máximo estimado de un procedimiento de mediación por usuario, considerando las cinco regiones analizadas<sup>16</sup>:

**Cuadro No.5. Costo total estimado por usuario de la Región Central**

Centro de Mediación	Costo estimado
Centro Metropolitano	Entre Q 33.79 a Q 147.16
San Pedro Sacatepéquez	Entre Q 26.79 a Q 125.90
Santa Catarina Pinula	Entre Q 24.32 a Q 100.37
Mixco	Entre Q 24.32 a Q 110.37

**Fuente:** elaboración propia basada en información recabada en entrevistas con los usuarios.

<sup>16</sup> Para calcular el costo de la mediación se tomaron en cuenta valores mínimos y máximos y se sumaron los valores correspondientes a tiempo de duración de la mediación medido en horas, costo de transporte para el usuario y tiempo de traslado hacia los centros de mediación. En la estimación del costo del tiempo se tomó como referencia el salario mínimo para el año 2013 a razón de Q 8.93 la hora.



Un acuerdo de mediación en el Centro Metropolitano de Mediación cuesta, como máximo, un poco más del equivalente a dos días de salario mínimo. Aunque la distancia para llegar al centro de mediación de San Pedro Sacatepéquez fue la menor de todos los centros observados (de 1 a 6km), el costo máximo fue mayor en relación con los centros de Santa Catarina Pinula y Mixco, como consecuencia de que muchos de los usuarios entrevistados que acudieron a dicho centro provenían de otras localidades y pagaron más por transportarse.

**Cuadro No.6. Costo total estimado por usuario por centro de mediación de la Región Norte**

Centro de Mediación	Costo estimado
Cobán Alta Verapaz	Entre Q 29.79 y Q 64.65
San Cristóbal, Alta Verapaz	Entre Q 11.93 y Q 141.44
Tactic, Alta Verapaz	Entre Q 10.93 y Q 73.11
Tamahú, Alta Verapaz	Entre Q 10.93 y Q 92.37
Dolores, Petén	Entre Q 17.86 y Q 64.65
Poptún, Petén	Entre Q 17.86 y Q 64.65

**Fuente:** elaboración propia según información recabada en entrevistas con los usuarios.

Como se observa en el cuadro anterior, un acuerdo de mediación en los centros de Cobán, Alta Verapaz, Dolores y Poptún, Petén, tuvo un costo máximo para los usuarios menor al equivalente a un día de salario mínimo. El costo fue mayor para los usuarios en San Cristóbal, Alta Verapaz, como consecuencia de que muchos de ellos provenían de localidades alejadas, y no disponían de transporte público y vías adecuadas de acceso.

**Cuadro No.7. Costo total estimado por usuario por centro de mediación de la Región Sur**

Centro de Mediación	Costo estimado
Escuintla (cabecera)	Entre Q 24.32 y Q 94.65
Santa Lucía Cotzumalguapa	Entre Q 19.86 y Q 32.79
Río Bravo (Suchitepéquez)	Entre Q 22.86 y Q 36.79
San Juan Bautista (Suchitepéquez)	Entre Q 20.86 y Q 40.72
El Asintal (Retalhuleu)	Entre Q 8.93 y Q 32.86

**Fuente:** elaboración propia según información recabada en entrevistas con los usuarios.

En la Región Sur, el costo máximo de la mediación es comparativamente el menor de las otras regiones analizadas. Un usuario de esta región gastó, en promedio, un 60% menos que un usuario de la Región Central, que es la región que registró el mayor costo máximo promedio. Lo anterior se explica ya que la mayoría de los usuarios en esta región residen en áreas cercanas a los centros de mediación.

**Cuadro No.8. Costo total estimado por usuario por centro de mediación de la Región Nor-Oriente**

Centro de Mediación	Costo estimado
Chiquimula	Entre Q 21.86 y Q 85.11
El Estor, Izabal	Entre Q 13.92 y Q 37.86
Zacapa	Entre Q 21.36 y Q 65.71

**Fuente:** elaboración propia según información recabada en entrevistas con los usuarios.

El servicio de mediación es más barato en El Estor, Izabal, porque la mayoría de los usuarios entrevistados residían a poca distancia del centro de mediación, razón por la cual no gastaron en transporte.

**Cuadro No.9. Costo total estimado por usuario por centro de mediación de la Región Occidente**

Centro de Mediación	Costo
Huehuetenango	Entre Q 27.32 a Q 42.32
Santa Eulalia	Entre Q 21.85 a Q 98.04
Quetzaltenango	Entre Q 30.79 a Q 82.51
Olintepeque	Entre Q 35.25 a Q 63.25
Salcajá	Q 31.25 <sup>17</sup>
San Juan Ostuncalco	Entre Q 17.86 a Q 22.32
Chichicastenango	Entre Q 48.39 y Q 79.65
San Andrés Sajcabajá	Entre Q 46.79 y Q 55.72
San Marcos	Entre Q 27.85 y Q 56.78
Ixchiguán	Entre Q 30.79 y Q 56.79
Sololá	Entre Q 17.85 y Q 22.32
Santiago Atitlán	Entre Q 38.39 y Q 60.72

**Fuente:** elaboración propia conforme datos obtenidos de entrevistas realizadas.

El costo máximo estimado para los usuarios en los centros de Santa Eulalia, Quetzaltenango y Chichicastenango supera el equivalente a un día de salario mínimo. En el caso de Santa Eulalia, el tiempo de traslado incrementó el costo para el usuario, que no dependió de la distancia sino de las condiciones de las vías de comunicación (topografía montañosa, vías estrechas de terracería y piedra) que caracterizan el lugar. En Quetzaltenango, el costo se amplió en razón de las dificultades de acceso geográfico de algunos usuarios, mientras que en Chichicastenango—donde predominan los conflictos familiares y de tierras— la complejidad de los problemas atendidos por los mediadores hizo que el procedimiento durara hasta tres horas, lo que incrementó el costo.

<sup>17</sup> En este centro no se reportó valor mínimo ni máximo sino un valor fijo, ya que la duración de la mediación fue de una hora y media y el tiempo de traslado de dos horas. No se estimó costo de transporte porque los usuarios entrevistados provenían del perímetro del municipio y se trasladaron a pie desde sus residencias al centro de mediación, por lo que no incurrieron en ningún gasto.

## Análisis

- La Región Central presenta el mayor costo promedio para un procedimiento de mediación, el cual se estimó en Q 118.45. El centro de mediación donde el servicio de mediación es más costoso es el Centro Metropolitano de Mediación de la ciudad de Guatemala.
- La Región Sur presenta el menor costo promedio para el usuario (Q 47.56); el centro de mediación del municipio de El Asintal del departamento de Retalhuleu, presentó el costo mínimo más bajo (Q 8.93).
- El costo de la mediación, comparado con el de un proceso judicial, es significativamente menor, lo cual permite un mayor acceso a la justicia del ciudadano.
- Un costo implícito no fue considerado: el costo de oportunidad de invertir tiempo en la mediación, sacrificando tiempo de trabajo o de ingresos; sin embargo, se considera que dicho costo implícito se compensa porque la mediación permite un mayor acceso a la justicia y el proceso judicial implicaría un costo mucho más alto para el usuario.

## 3.3.3 Acceso geográfico

### Planteamiento teórico

La Asociación de Investigación y Estudios Sociales, Asies y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Guatemala, OACNUDH (2008), establecieron que el acceso geográfico es uno de los aspectos comprendidos en el enfoque de derechos humanos sobre el acceso a la justicia, y comprende:

(...) la posibilidad real de los titulares de derechos de acceder físicamente a los lugares donde se imparte justicia, ya sea indígena u oficial, así como las dificultades de las autoridades para desplazarse, tener presencia geográfica y encontrarse en disponibilidad para brindar el servicio.

Según la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Guatemala, OACNUDH (2009), las distancias adecuadas para asegurar el acceso a la justicia son las siguientes: a) hasta 10 km. de recorrido en área urbana; b. hasta 30 km. de recorrido en área rural. Se considera que más de 30 km. es una distancia que afecta el derecho de acceso a la justicia.

Para Ardito (2010), “la barrera geográfica tiene mucho más impacto sobre las mujeres, pues ellas enfrentan mayores dificultades para trasladarse, tanto porque no tienen recursos propios, como por las responsabilidades domésticas que recaen sobre ellas”.

## Información recopilada

El cuadro siguiente resume la situación estudiada en cada una de las regiones investigadas:

**Cuadro No. 10. Acceso geográfico a los centros de mediación**

Región	Distancia al centro de mediación	Transporte público <sup>18</sup>	Vías de acceso
Central	cinco a 20 km	Sí	Vías asfaltadas
Norte	tres a 30 km	Sí	Vías de terracería y asfalto
Sur	tres a 20 km	Sí	Vías asfaltadas
Nor-Oriente	uno a 40 km	Sí	Vías de terracería y asfalto
Occidente	uno a 8 km	Sí	Vías de terracería y asfalto

**Fuente:** elaboración propia según información recabada en entrevistas con los usuarios.

## Análisis

- La distancia que deben recorrer los usuarios en la Región Nor-Oriente (hasta 40 km), así como para algunos usuarios de la Región Central (hasta 20km), afecta su derecho de acceso a la justicia.
- Los usuarios de la Región Central y de la Región Sur son los que cuentan con las mejores condiciones de acceso a la mediación, ya que disponen de diversos medios de transporte y de vías asfaltadas en buenas condiciones. En las demás regiones estudiadas, los usuarios afrontaron limitaciones de disponibilidad de transporte público, especialmente en los municipios de San Cristóbal Verapaz y San Andrés Sajcabajá; así también tienen limitaciones por la falta de calidad de las vías de acceso desde sus residencias a los centros de mediación. En la mayoría de casos, los usuarios deben recorrer caminos vecinales o veredas de terracería para llegar a la vía principal y desde allí tomar transporte público hasta el centro de mediación
- El acceso a la mediación está limitado para los usuarios que provienen de las comunidades aledañas a los centros de mediación observados, ya que deben caminar desde sus residencias hasta las vías principales, lo cual en algunos casos se dificulta dadas las condiciones topográficas existentes.

<sup>18</sup> En San Cristóbal Verapaz y San Andrés Sajcabajá, los usuarios entrevistados manifestaron no disponer de transporte público.

### 3.3.4 Duración del procedimiento de mediación

#### Planteamiento teórico

Uno de los elementos fundamentales para el acceso efectivo a la justicia del ciudadano según la Comisión Nacional Para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia (2007), es la “(...) respuesta eficiente y eficaz en un plazo razonable (...)”.

La Convención Americana de Derechos Humanos (1969), también conocida como “Pacto de San José”, establece en el artículo 8.1 lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o autoridad competente, independiente e imparcial, establecida con anterioridad por la ley, en la sustanciación de

cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

La Comisión Nacional para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia (2010) estableció que la duración promedio de un proceso penal en Quetzaltenango, hasta el año 2009, era de 449 días, es decir, de 1 año, 2 meses y 24 días.

#### Información recopilada

Los cuadros siguientes resumen la duración del procedimiento de mediación en cada uno de los centros observados, tomando en cuenta la información recabada en las entrevistas con usuarios y mediadores:

**Cuadro No.11. Duración del procedimiento de mediación Región Central**

Centro de Mediación	Duración en horas
Centro Metropolitano	Entre una y una hora y media
San Pedro Sacatepéquez	Entre dos y seis horas
Santa Catarina Pinula	Tres horas
Mixco	Entre dos y tres horas
Casos que requieren más de una audiencia para alcanzar un acuerdo	Pensiones alimenticias y disputas por bienes

**Fuente:** elaboración propia sobre la base de información proporcionada en entrevistas.

**Cuadro No.12. Duración del procedimiento de mediación Región Norte**

Centro de Mediación	Duración en horas
Cobán Alta Verapaz	Entre dos y tres horas
San Cristóbal, Alta Verapaz	Entre una y tres horas
Tactic, Alta Verapaz	Entre media hora y una hora y media
Tamahú, Alta Verapaz	Hasta cinco horas
Dolores, Petén	Entre una y tres horas
Poptún, Petén	Entre una y dos horas
Casos que requieren más de una audiencia para alcanzar un acuerdo	Invasiones de tierras y fijación de límites. Casos familiares, especialmente pensiones alimenticias, deudas, disputas por bienes y herencias

**Fuente:** elaboración propia sobre la base de información proporcionada en entrevistas.

**Cuadro No.13. Duración del procedimiento de mediación Región Sur**

Centro de Mediación	Duración en horas
Escuintla (cabecera)	Dos horas
Santa Lucía Cotzumalguapa	Dos horas
Río Bravo (Suchitepéquez)	Dos horas
San Juan Bautista (Suchitepéquez) <sup>19</sup>	Dos horas
El Asintal (Retalhuleu) <sup>20</sup>	Una hora
Casos que requieren más de una audiencia para alcanzar un acuerdo	Conflictos familiares tales como pensiones alimenticias y disputas conyugales, y casos de deudas

**Fuente:** elaboración propia sobre la base de información proporcionada en entrevistas.

<sup>19</sup> Únicamente se obtuvo información de un usuario sobre la duración de la mediación.

<sup>20</sup> En este centro de mediación únicamente se pudo obtener información sobre la duración del procedimiento de mediación de un usuario.



**Cuadro No.14. Duración del procedimiento de mediación Región Nor-Oriente**

Centro de Mediación	Duración en horas
Chiquimula	En casos de deudas la duración promedio es de una hora. En casos de tierras entre dos y tres horas
El Estor, Izabal	Entre media hora y una hora Si la mediación se prolonga más allá se suspende la audiencia y se señala una nueva
Zacapa	Una hora en casos de deudas o civiles y hasta una hora y media en casos de familia, tierras o herencias
Casos que requieren más de una audiencia para alcanzar un acuerdo	Cuando se requiere la opinión de un experto o un tercero a solicitud del interesado o por disposición del mediador para efectuar alguna consulta; y en los casos sobre tierras para verificar las medidas de algún inmueble

**Fuente:** elaboración propia sobre la base de información proporcionada en entrevistas.

**Cuadro No.15. Duración promedio del procedimiento de mediación Región Occidente**

Centro de Mediación	Duración en horas
Huehuetenango	Dos horas
Santa Eulalia	En casos de tierras (multipartes) entre tres y cuatro horas y en casos de familia, una hora y media
Quetzaltenango	En casos de deudas entre una hora y una hora y media Casos de familia, conflictos de tierras y herencias más de dos horas En promedio dos horas
Olintepeque	Una hora y media
Salcajá	Una hora y media
San Juan Ostuncalco	Entre una hora y una hora y media
Chichicastenango	Entre media hora y una hora en casos de deudas, entre dos y tres horas en conflictos de familia y tierras
San Andrés Sajcabajá	En casos de deudas o civiles, una hora; y casos de familia y conflictos de tierras, entre una hora y media y dos horas
San Marcos	Una hora y media en casos que no son de familia; estos duran entre dos horas y dos horas y media
Ixchiguan	Una hora
Sololá	En general una hora y media para casos de familia; conflictos entre vecinos y comités de diversa índole, dos horas
Santiago Atitlán	Entre media hora y una hora en casos de deudas; entre dos y tres horas en conflictos de familia y tierras
Casos que requieren más de una audiencia para alcanzar un acuerdo	Disputas por tierras, casos de familia y donde existe pluralidad de partes

**Fuente:** elaboración propia basada en información proporcionada en entrevistas.

## Análisis

- Los conflictos que requieren más tiempo para llegar a un acuerdo son los familiares, especialmente las pensiones alimenticias, los originados por disputas de tierras, deudas y en los que existe una pluralidad de partes.
- Se considera que el plazo en el cual se resuelven los asuntos sometidos a mediación es un plazo razonable, tomando en cuenta el tipo de conflictividad que atienden.
- El tiempo de duración de la mediación es significativamente menor en relación con un proceso judicial, lo cual la convierte en un instrumento para que las personas, en especial del área rural, puedan acceder a la justicia.

### 3.3.5 Equidad de género

#### Planteamiento teórico

Según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2010):

La igualdad de género supone el pleno y universal derecho de hombres y mujeres al disfrute de la ciudadanía, no solamente política sino también civil y social. Ello no significa que mujeres y hombres deban convertirse en iguales, sino que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan de si han nacido hombres o mujeres. El medio para lograr la igualdad es la equidad de género, entendida como la justicia en el tratamiento a mujeres y hombres de acuerdo a sus respectivas necesidades.

#### Información recopilada

Para este estudio, la equidad de género significa el respeto a la condición de mujer y por consiguiente un tratamiento igualitario tanto para mujeres como

para hombres. De los 309 usuarios entrevistados, 158 fueron mujeres (51%). En términos generales, las usuarias consideraron haber sido respetadas en atención a su sexo sin ningún tipo de discriminación, con la excepción de las usuarias del Centro de Mediación de Mixco (15 usuarios entrevistados, 11 mujeres), quienes reprobaron la actitud del mediador, quien las trató de tú, algo que para algunas de ellas resultó ofensivo. Según las entrevistadas, el mediador—indígena, de habla kaqchikel— tuvo una actitud prepotente y altanera hacia ellas. La mayoría expresó que no las trató con respeto, dio preferencia a los hombres, a quienes no limitó el uso del tiempo para exponer sus peticiones.

#### Análisis

- Se determinó que, en general, el trato fue equitativo por parte de los mediadores hacia las mujeres. Asimismo, se estableció que las mediadoras brindan un trato igualitario tanto a hombres como a mujeres.
- Se considera que el machismo no es un factor que afecte la calidad de la mediación, ya que a pesar de que es parte de la cultura en los lugares donde funcionan los centros de mediación, las mediadoras manifestaron haber podido superar los problemas que surgieron a raíz del mismo.

### 3.3.6 Calidad del servicio

#### Planteamiento teórico

En esta investigación se consideraron tres elementos constitutivos de la calidad del servicio que prestan los centros de mediación del Organismo Judicial: la satisfacción del usuario en cuanto a la forma en que fue atendido, el respeto a sus valores religiosos y culturales y el respeto a la confidencia-

alidad de la información. Rosselot (1999) (citado por Palavecino, 2011, p. 146) indica que:

En el ámbito de los servicios personales y más si son prestados y tienden a beneficiar específicamente a personas, la calidad puede ser entendida con el nombre de 'hacer bien las cosas'. Para el ejecutor o proveedor es una meta y para el usuario una condición que debe ser cubierta y que exige ser comprobada. Constituye, por lo tanto, un hecho de demostración del que lleva a cabo el servicio frente a quien lo utiliza y, desde el momento que representa una obligación de otorgar un beneficio entre personas, traduce un valor ético que requiere ser respaldado, como toda acción y efecto en un mundo prudente sino suspicaz, por la mejor evidencia posible.

### Información recopilada

La mayoría de usuarios consultados indicó estar conforme con el servicio y la atención prestada por los mediadores. En relación con el trato respetuoso, se exceptúa el caso del mediador de Mixco. La percepción de los usuarios en cuanto al manejo confidencial de la información por parte de los mediadores fue positiva.

En San Cristóbal Verapaz se resaltó que la redacción del acta de acuerdo tarda entre 45 minutos o más y eso implica el atraso de audiencias programadas para las siguientes horas, por lo tanto se ve la necesidad de contar con un asistente que les apoye. Asimismo, que el espacio físico es muy pequeño para las audiencias y no hay suficiente mobiliario para acomodar más de tres usuarios. En Santa Eulalia, Huehuetenango, los mediadores en ningún caso utilizaron la sala de mediación, sino sus oficinas; la sala de mediación es utilizada como bodega. En este centro de mediación y en el de Ixchiguán, no hay personal de limpieza, por lo que las instalaciones se mantienen sucias.

En San Marcos, el centro de mediación fue trasladado del Complejo de Justicia a otro inmueble, junto con el juzgado de primera instancia penal, a raíz del terremoto. El local que ocupa actualmente no reúne las condiciones adecuadas para la mediación (espacio muy reducido, incómodo, sin las condiciones necesarias para la confidencialidad). Hay una asistente administrativa aún no acreditada como mediadora a pesar de contar con los cursos correspondientes. El volumen de trabajo es intenso, se observa que el centro de mediación está congestionado y por esa razón el tiempo de la mediación es muy extenso.

Los usuarios expresaron las siguientes características del servicio recibido: a) trato amable; b) respeto por sus valores y cultura, sin importar el nivel social, cultural o religioso; c) el servicio fue rápido, sencillo y gratuito; d) el trabajo de los mediadores se percibió como imparcial y equitativo; y e) recibieron orientación.

### Análisis

- La calidad del servicio de mediación puede catalogarse como buena, aunque algunos aspectos deben mejorarse, en especial los relacionados con proveer al usuario de mejores instalaciones físicas y servicios complementarios, tales como espacios adecuados; y fortalecer aspectos de apoyo administrativo para que el servicio se preste de una manera ágil.
- La mediación, concebida como un servicio público creado en el marco de una política pública del Estado de Guatemala, es una herramienta que genera valor público en el ciudadano. Le permite acceder a la justicia en condiciones de igualdad, de manera rápida y gratuita.

## Recomendaciones

La observación de casos prácticos permitió evaluar el trabajo de los mediadores y demostró que estos cumplen su función parcialmente. El objetivo de la investigación fue establecer las técnicas utilizadas en la mediación y su idoneidad con respecto a lo que la doctrina consultada y el marco regulatorio establecen. Después de realizar dicho análisis contrastivo, se recomienda a mediadores y autoridades del Organismo Judicial:

1. Un monitoreo y una evaluación efectivos del trabajo que realizan los mediadores, que fundamenten procesos de formación en servicio sobre destrezas y mejoramiento de sus técnicas. Asimismo, se sugiere que la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Organismo Judicial cuente con un equipo asesor para apoyar soluciones adecuadas, que entre otras funciones debiera verificar el valor de la documentación presentada por las partes, como una garantía para el mediador y para estas, respecto a que los acuerdos alcanzados cumplan con todos los requisitos legales.
2. En la fase de introducción o de entrada del procedimiento de mediación, la principal actitud del mediador debe orientarse hacia la generación de confianza, mostrando empatía con las partes y aclarando las consecuencias en caso no se alcance un acuerdo.
3. Se recomienda orientar y explicar a las partes sobre la normativa relacionada con los procedimientos de mediación, principalmente, aclarar en qué consiste la homologación de un acuerdo y sus consecuencias jurídicas, e informar que la confidencialidad está limitada cuando una de ellas confiese la comisión de un delito grave o de abuso de menores.
4. Incentivar para que los mediadores informen a las partes sobre el contenido y alcance de la mediación ya sea en las sesiones privadas o en la sesión conjunta, de tal manera que ellos puedan establecer la disposición de las partes para resolver el conflicto y trabajar las resistencias para modificarlas y controlarlas, a efecto de que las partes logren resolver su disputa de manera satisfactoria.
5. Se sugiere colocar a las partes una en frente de la otra, porque obliga a estas a hablarse frente a frente, conversar entre sí y no con el mediador. Finalmente, el propósito es que las partes puedan expresar, con la ayuda del mediador, sus preocupaciones, ideas y versiones respecto al conflicto y puedan entre ellas encontrar vías de solución. El mediador es sólo un facilitador del diálogo, no la pieza central del proceso, por ende, cómo se ubiquen todos los actores en la mesa adquiere una relevancia especial.
6. La imparcialidad no significa dejar de contribuir con las partes en la búsqueda de alternativas para solucionar el conflicto. Se recomienda que los mediadores sean capacitados en el desarrollo de destrezas para promover en las partes propuestas, alternativas de solución al conflicto, sin que se vea comprometida su imparcialidad. Por ejemplo, el planteamiento de dilemas o preguntas que permiten al mediador mantener su objetividad e imparcialidad, mientras contribuye con las partes a identificar las mejores opciones de solución.
7. Se recomienda no limitar el tiempo de cada sesión de mediación y utilizar un criterio flexible dependiendo de cada caso.

8. Para atender adecuadamente el disenso, se recomienda aplicar la co-mediación como una alternativa que permita a mediadores, con estilos y personalidades distintas, abordar los conflictos, especialmente los más complejos, de forma integral.
  9. Promover que los mediadores, para evitar el “sesgo egocéntrico”, conozcan por qué este se produce; conocer las diferentes versiones y conducir un proceso claro para las partes; expresarse con neutralidad e imparcialidad; ayudar a las partes a comprender las posiciones y concesiones mutuas; informar la metodología y abordaje de la problemática y el alcance de los resultados que se van a obtener; y dar espacio para que las partes reconozcan el problema y su papel dentro de la problemática.
  10. Se recomienda dotar a los centros de mediación de materiales que faciliten la visualización de los avances del procedimiento y el registro de información relevante para asegurar una comprensión común de los acuerdos, o establecer que se levanten actas o minutas de la reunión antes de su cierre final –sin importar cuántas reuniones más sean necesarias para lograr el acuerdo–. Adicionalmente, se sugiere incluir dentro de los procedimientos que debe seguir el mediador, la elaboración de agendas temáticas de todos los puntos que a lo largo de las sesiones van surgiendo.
  11. Se sugiere reformar el artículo siete del Reglamento del Centro de Mediación del Organismo Judicial, Acuerdo No. 22/998 del Presidente del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia, con el propósito de prohibir la participación de los abogados como acompañantes y asesores de las partes y así reducir las desigualdades entre estas. En consecuencia, se recomienda ofrecer a los usuarios y mediadores apoyo legal cuando se necesite.
- El acceso a la justicia de los usuarios de la mediación está condicionado por distintos factores que fueron analizados en esta investigación. Para mejorar el nivel de acceso a la justicia de los usuarios, se sugiere:
1. Promover que el Estado de Guatemala, a través del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, cree las condiciones necesarias para facilitar el acceso de los ciudadanos a los centros de mediación, en especial del área rural, que incluyen mejoras de las vías de acceso y facilidades para el transporte público.
  2. El Organismo Judicial debe atender urgentemente las condiciones logísticas de los centros de mediación para que cuenten con instalaciones adecuadas, iluminación y ventilación, lo que contribuirá a mejorar también el ánimo del personal y la capacidad de las partes para tomar decisiones por consenso y no por sanción.
  3. Impulsar para que en el Manual del Mediador del Organismo Judicial se establezca como requisito dentro del perfil requerido para los mediadores, el conocimiento, comprensión y compromiso con el respeto a la igualdad, expresada en la equidad por razón de sexo, para evitar comportamientos contrarios a la dignidad de las mujeres.
  4. Propiciar que el Organismo Judicial provea al usuario de servicios complementarios en los centros de mediación, tales como espacios adecuados para que familiares e hijos pequeños de los usuarios permanezcan en el lugar por períodos largos de tiempo.

5. Separar las funciones meramente administrativas de las de mediación. Para ello, es importante que en cada centro de mediación haya asistentes administrativos que apoyen la labor de los mediadores y agilicen el servicio que se presta.

La calidad de la mediación también está determinada por la capacidad de los centros de mediación para alcanzar acuerdos y que estos sean efectivamente cumplidos por las partes. Para lograr un procedimiento de mediación con calidad se propone:

1. Crear dentro de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Organismo Judicial, una unidad que analice las causas que originan los conflictos presentados a los centros de mediación, con el objeto de evaluar dentro del propio contexto social y cultural, cada procedimiento de mediación.
2. Establecer, por parte de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, criterios claros sobre los siguientes aspectos:
  - mediación de delitos, para uniformizar el sistema y evitar distorsiones;
  - carga de trabajo, para no congestionar el sistema con casos de empresas comerciales.
3. Eliminar cualquier imposición de cuotas de casos mediados, que comprometen seriamente la objetividad de los mediadores.
4. Realizar, en todos los casos, la verificación o seguimiento de un acuerdo mediado como obligación establecida en el Manual del Mediador, tomando en cuenta que la mediación protege bienes jurídicos de suma importancia para la sociedad, como la familia y la propiedad.
5. Promover que en cada centro de mediación haya un encargado de entregar a los usuarios las invitaciones a las sesiones de mediación, para demostrar su formalidad y credibilidad.
6. Dar a conocer a la población los casos de éxito a través de publicidad en medios de comunicación, con el objeto de acreditar el trabajo de los centros de mediación y mejorar el nivel de participación de los usuarios.
7. Conformar una red de entidades que trabajan resolución alternativa de conflictos para compartir experiencias prácticas y metodologías de trabajo.
  - aspectos formales del procedimiento, tales como la presentación de documentos de identificación y la participación de menores de 18 años, para no contravenir la esencia antiformalista de la mediación.



## Referencias

- Ardito, W (2010). Ardito, W. (2010). *La promoción del acceso a la justicia en las zonas rurales*. (Tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperada de [http://www.academia.edu/3765169/Tesis\\_Doctoral\\_Propuestas\\_para\\_el\\_Acceso\\_a\\_la\\_Justicia\\_en\\_las\\_Zonas\\_Rurales\\_del\\_Peru](http://www.academia.edu/3765169/Tesis_Doctoral_Propuestas_para_el_Acceso_a_la_Justicia_en_las_Zonas_Rurales_del_Peru)
- Asociación de Investigación y Estudios Sociales, Asies (2013). *Los Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial (Unidad RAC)*. Guatemala: autor.
- Asociación de Investigación y Estudios Sociales, Asies y Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Guatemala, OACNUDH (2008). *Acceso de los pueblos indígenas a la justicia desde el enfoque de derechos humanos: Perspectivas en el derecho indígena y en el sistema de justicia oficial*. Guatemala: autor.
- Bush, R.A. y Folger, J.P (2006). La promesa de la mediación (Trad. A. Leal). En Jossey-Bass Inc. (Eds.). *The Promise of Mediation. The Transformative Approach to Conflict*, San Francisco. (Reimpreso por Ediciones Granica, S.A., Ed. 2006, Buenos Aires, p.47).
- Chacón, Douglas (2006). Negociación y Resolución de Conflictos. En: *Formación política, teoría y práctica*. Volumen VI. Programa Valores Democráticos y Gerencia Política, DPD-OEA. Guatemala.
- CLE Center. (2013). *Role of the Mediator*. Recuperado en: <http://www.mediate.com/divorce/pg31.cfm>
- Comisión Nacional para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia (2010). *Modelo de Gestión Judicial por Audiencias, Respeto a la Multiculturalidad y Atención a la Mujer Víctima de Violencia en el departamento de Quetzaltenango*. Guatemala: Serviprensa.
- Comisión Nacional Para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia (2007). *Propuestas de lineamientos de políticas públicas para el acceso de los pueblos indígenas a la justicia oficial*. Guatemala: Magna Terra Editores. p.14.
- Diez, F y Tapia, G (2000). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Gómez, E. (10 de junio de 2013). *El precio de la justicia*. Diario elQUETZALTECO. Recuperado de <http://elquetzalteco.com.gt/quetzaltenango/el-precio-de-la-justicia>.
- Grover, K., Grosch, J. y Olczak, P. (1991/1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Una introducción para profesionales e investigadores (Trad. M. Garoz). En The Guilford Press (Eds.), *Community mediation. A handbook form practitioners and researchers*, Ney York. (Reimpreso por Paidós Ibérica, 1996, Barcelona, pp. 151-152).
- Guatemala. Organismo Judicial (s.f.). *Manual del mediador*. Guatemala: autor.
- Guatemala. Leyes y Decretos (2001, 18 de abril). *Acuerdo No. 11/001*. Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial de Guatemala. Unidad RAC.
- (1998, 24 de sept.) *Acuerdo No. 22/998. Reglamento del Centro de Mediación del Organismo Judicial*. Presidencia del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia.

----- (1998, 2 de sept.). Acuerdo 21/998. *Creación del Centro Piloto de Mediación y Conciliación del Organismo Judicial*. Presidencia del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia.

----- (1992, 7 de dic.). Decreto 51-92. *Código Procesal Penal*. Congreso de la República de Guatemala.

----- (1985, 31 de mayo). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Asamblea Nacional Constituyente.

Highton, E.; Álvarez, G.; Gregorio, C (1998). *Resolución alternativa de disputas y sistema penal*. Buenos Aires: Ad-Hoc.

Instituto de Análisis y Transformación de Conflictos para la Construcción de la Paz (INTRAPAZ). *Prácticas de mediación en Guatemala*. Guatemala, 2004.

Lang, M. (oct. 2010). *From Advocate to advisor: The role of the lawyer in mediation*. Recuperado en: <http://www.mediate.com/articles/langlawyerrole.cfm>

Madonik, B.G. (2001). *Managing the mediation environment*. En: <http://www.mediate.com/articles/madonik.cfm>

Maiese, M. (sept. 2004). Re: *What are ground rules?* [Comentario en un foro en línea]. Recuperado de <http://www.beyondintractability.org/essay/ground-rules>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Guatemala, OACNUDH (2009). *Guía para el uso de indicadores del derecho al acceso de los pueblos indígenas a la*

*justicia con pertinencia cultural*. (Vol. 1, p. 25). Guatemala: autor.

Organización de Estados Americanos (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. San José, Costa Rica.

Organización de Naciones Unidas (1989). *Convención sobre los derechos del niño*. Nueva York, Estados Unidos.

Palavecino, A. (2011). *Calidad de la mediación familiar licitada: superando el modelo express*. Revista chilena de derecho y ciencia política. Vol. 2, No. 2, 2011, pp. 135-154.

Pel, M. (1 de febr. de 2012). *Quality standards for the mediator?* Recuperado en: <http://kluwermediationblog.com/2012/02/01/quality-standards-for-the-mediator/>

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2010). *Igualdad de género*. Manuscrito inédito. Disponible en: [http://www.americalatinagenera.org/es/documentos/tematicas/tema\\_igualdad.pdf](http://www.americalatinagenera.org/es/documentos/tematicas/tema_igualdad.pdf).

Schiaffini, H. (2011). *Minería, conflicto y mediadores locales*. Minera San Xavier en Cerro de San Pedro, México. Cuadernos de Antropología Social No.34, pp.115-139. México.

Suares, M. (1999). *Mediación*. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós SAICF.

Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá (2002). *Proceso de mediación y habilidades del mediador*. Santafé de Bogotá, Colombia.

# Anexos

## Anexo 1

### Evaluación de la calidad de la mediación que se presta en los Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial (Unidad RAC)

#### GUÍA DE OBSERVACIÓN

Fecha y hora de la observación: \_\_\_\_\_  
 Hora de Finalización: \_\_\_\_\_ Duración: \_\_\_\_\_  
 Nombre del caso: \_\_\_\_\_  
 Sesión No.: 1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_  
 Número del expediente: \_\_\_\_\_  
 Tipología del caso: \_\_\_\_\_  
 Nombre del mediador: \_\_\_\_\_

**INDICACIONES:** Señale con una X la calificación que a su juicio merece el mediador en los aspectos enunciados de acuerdo a los siguientes parámetros:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Aceptable	4. Satisfactorio	5. Excelente
-------------------	---------------	--------------	------------------	--------------

ASPECTO	Acciones del MEDIADOR	1	2	3	4	5
<b>INTRODUCCIÓN</b>	Se presenta e identifica a las partes					
	Explica el alcance y objetivos del proceso					
	Agradece la presencia y la voluntad de arreglo					
	Informa a las partes de la posibilidad que tienen de suspender el proceso en cualquier momento					
	Sugiere la forma de iniciar el tratamiento del conflicto					
<b>IMPARCIALIDAD</b>	No interviene en los aspectos sustantivos del conflicto					
	Actúa objetivamente (sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas)					
<b>NORMATIVAS</b>	Define las reglas del proceso de forma participativa					
	Asegura el cumplimiento y respeto de las reglas					
<b>CONFIDENCIALIDAD</b>	Explica a las partes su responsabilidad en la no divulgación de la información tratada					
	Guarda la confidencialidad (en caso de reuniones por separado)					
<b>FUNCIONES</b>	Asume el rol de facilitador de la reunión					
	Establece la interdependencia de las partes					

	Utiliza sesiones privadas para conocer los intereses de las partes y las opciones de solución						
	Explora temas importantes o aquellos que no se están resolviendo						
	Interviene para reducir las percepciones de asimetría de poder						
	Actúa como puente (contenido y sentimientos) entre las partes						
	Mantiene la calma en todo momento						
<b>ABORDAJE PROCESAL</b>	Otorga a cada parte un tiempo equivalente para la indagación inicial del conflicto						
	Construye la agenda temática a ser tratada						
	Colabora en la gestión de insumos de apoyo al proceso						
	Protege a las partes y a sus ideas de ataques personales						
	Anima la comunicación significativa						
	Ejercita la escucha activa y la promueve entre las partes						
	Contribuye a identificar aspectos que acercan las posiciones (reubicación/dilemas/preguntas)						
	Hace preguntas para clarificar temas						
	Utiliza ayudas visuales (rotafolios, pizarras) para registrar los avances o acuerdos						
	Identifica momentos en que se requiere un “tiempo fuera”						
	Proporciona recesos y descansos periódicos (horarios de atención por caso)						
	Vigila el tiempo (no presiona)						
	Identifica alternativas						
	Identifica los acuerdos finales						
	Elabora las actas de acuerdos finales						
Recuerda a las partes los compromisos asumidos							
Celebra los acuerdos							
<b>ABORDAJE PSICOLÓGICO</b>	Crea un ambiente seguro para las partes						
	Establece un tono positivo (confianza y preocupación compartida)						
	Ayuda a las partes a expresar sus emociones, asegurando el respeto y la “limpieza” del lenguaje						
	Identifica y atiende los bloqueos emocionales (miedos, presiones externas, inseguridad, baja autoestima)						
	Prioriza los temas de preocupación de una de las partes						
	Opina, evalúa, sugiere,						
	Desarrolla las opciones y alternativas						
	Influye en una o ambas partes para que acepte una solución						

<b>TRATAMIENTO DEL DISENSO</b>	Reconoce los temas en los que no existe acuerdo						
	Identifica un procedimiento para tratar el disenso						
	Obtiene el consenso de las partes para el abordaje de los desacuerdos						
<b>ARREGLOS LOGÍSTICOS</b>	Asegura un espacio físico cómodo y no confrontativo para las partes						
	Asegura que el salón esté iluminado						
	Asegura que la ventilación sea adecuada (ni demasiado frío, ni demasiado calor, aire puro)						
	Asegura que exista mobiliario cómodo y suficiente para todos los presentes						
	Informa sobre la ubicación de los baños						
	Asegura la provisión de agua/café/otro						
	Asegura la provisión de alimentos (si la reunión se prolonga a las horas de comida)						
	<b>ACOMPAÑANTES</b>	Garantiza que exista balance en la asesoría o acompañamiento (cuando hay abogado o asesor)					
Define con anticipación el rol que deben jugar los acompañantes o asesores							
Cuando existen menores (niños) que acompañan a las partes, a) ofrece alternativas para su cuidado o atención fuera del espacio de mediación; b) permite el acceso pero sabe manejarlo para que no se convierta en distractor							
Se hace acompañar o consulta asesores o abogados en temas que requieren conocimiento especializado.							

## Anexo 2: Listado participantes grupo focal

No.	Nombre	Institución
1.	Julia María Herrera O.	Ministerio de trabajo
2.	Eddy García Salazar	PDH Dirección de Mediación
3.	Baltazar Domingo Díaz	Pastoral Social, Huehuetenango
4.	Braulia Thillet	Sistema Nacional de Diálogo
5.	Miguel Ángel Cardona	Secretaría de Asuntos Agrarios
6.	Carolina Diab Jaser	CRECIG
7.	Helmer Wilfredo Pá	Mercy-Corps

## Anexo 3: Guía de preguntas grupo focal

### Eje temático 1: Alcanzar acuerdos

#### Preguntas generadoras:

- ¿Cuál es la primera idea que viene a su mente cuando escuchan la frase: “mediación”?
- ¿Ha tenido alguna experiencia trabajando con los centros de mediación del Organismo Judicial?
- ¿Qué es lo fundamental que se requiere para alcanzar un acuerdo en un proceso de mediación?
- ¿Cuáles son los retos que afronta el proceso de mediación para dar solución a los conflictos?

### Eje temático 2: Cumplimiento de los acuerdos

#### Preguntas Generadoras:

- ¿Cómo puede asegurarse la presencia de las partes en el procedimiento de mediación?
- ¿Cómo asegurar que los acuerdos sean respetados por las partes?

### Eje temático 3: Acceso a la Justicia

#### Pregunta Generadora:

- ¿De qué manera se relaciona la mediación con el derecho de acceso a la justicia en Guatemala? ¿Qué se debe mejorar?
- Suponga que tiene un minuto para hablar con el Presidente de la Corte Suprema de Justicia acerca de la mediación. ¿Qué le diría sobre la Centros de Resolución Alternativa de Conflictos?



## Anexo 4: Instrumentos de entrevistas

### CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A MEDIADORES: Región Central (Guatemala), Norte (Petén), Sur (Escuintla, Suchitepéquez Y Retalhuleu), Nor-Oriente (Zacapa, Chiquimula E Izabal)

**INTRODUCCIÓN:** La investigación sobre la calidad de la mediación que se realiza en los Centros de Mediación del Organismo Judicial pretende obtener la información necesaria que permita formular recomendaciones para el mejoramiento del servicio y del acceso a la justicia de las personas.

Nombre del entrevistador:

Nombre del entrevistado:

Centro de Mediación:

Fecha y hora de la entrevista:

Duración de la entrevista:

Número de Expediente:

Indicador	Preguntas
Características del conflicto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué tipo de conflicto es más difícil llegar a un acuerdo y que este se cumpla?</li> <li>2. ¿Qué características debe tener un conflicto para que pueda ser sometido a la mediación?</li> <li>3. Algunos casos deben ser más complejos ya que involucran el conocimiento de aspectos técnicos en la ciencia o en el arte de alguna cosa. ¿De qué manera se apoya a los usuarios cuando la naturaleza técnica del conflicto así lo requiere?</li> </ol>
Predisposición de las partes a la solución del conflicto	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿De qué manera se determina la predisposición de las partes a la solución del conflicto?</li> <li>5. ¿De qué manera incide la predisposición de las partes a la solución del conflicto para que este sea admitido en la mediación?</li> </ol>
Incomparecencia de las partes a la mediación	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ¿Por qué razones, a su juicio, alguna o ambas partes no comparecen al procedimiento de mediación a pesar de haber sido citadas?</li> </ol>

Mecanismos de verificación o de seguimiento	<p>7. ¿Se da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos mediados en este centro?</p> <p>8. ¿Qué mecanismos de verificación o de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos se utilizan en este Centro de Mediación?</p> <p>9. ¿Por qué considera que dichos mecanismos de verificación o de seguimiento favorecen el cumplimiento del acuerdo?</p>
Causas de incumplimiento de los acuerdos	<p>10. ¿En cuántos casos no se cumple con los acuerdos mediados?</p> <p>11. ¿Cuáles son a su juicio las principales causas por las cuales se incumple con los acuerdos alcanzados?</p>
Pertinencia cultural y lingüística	<p>12. ¿De dónde es usted originario?</p> <p>13. ¿Habla usted el idioma de la comunidad?</p> <p>14. ¿En caso contrario, se cuenta con intérpretes?</p> <p>15. ¿Tiene usted conocimiento de las costumbres, cultura y cosmovisión de la población que acude a este Centro de Mediación?</p>
Duración del procedimiento de mediación	<p>16. ¿En qué casos es necesario llevar a cabo más de una audiencia dentro del procedimiento de mediación?</p>
Equidad de Género (mediadoras mujeres)	<p>17. ¿Ha tenido usted algún problema al mediar un caso cuando ambas partes son hombres?</p> <p>18. Si así fue, ¿de qué manera fue resuelto dicho problema?</p>

## Observaciones

## CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A MEDIADORES (Región Occidente: Quetzaltenango, Alta Verapaz, Sololá, Quiché, San Marcos y Huehuetenango)

**INTRODUCCIÓN:** La investigación sobre la calidad de la mediación que se realiza en los Centros de Mediación del Organismo Judicial pretende obtener la información necesaria que permita formular recomendaciones para el mejoramiento del servicio y del acceso a la justicia de las personas.

Nombre del entrevistador:

Nombre del entrevistado:

Centro de Mediación:

Fecha y hora de la entrevista:

Duración de la entrevista:

Número de Expediente:

Indicador	Preguntas
Características del conflicto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué tipo de conflicto es más difícil llegar a un acuerdo y que este se cumpla?</li> <li>2. ¿Qué características debe tener un conflicto para que pueda ser sometido a la mediación?</li> <li>3. Algunos casos deben ser más complejos ya que involucran el conocimiento de aspectos técnicos en la ciencia o en el arte de alguna cosa. ¿De qué manera se apoya a los usuarios cuando la naturaleza técnica del conflicto así lo requiere?</li> </ol>
Predisposición de las partes a la solución del conflicto	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿De qué manera se determina la predisposición de las partes a la solución del conflicto?</li> <li>5. ¿De qué manera incide la predisposición de las partes a la solución del conflicto para que este sea admitido en la mediación?</li> </ol>
Incomparecencia de las partes a la mediación	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ¿Por qué razones, a su juicio, alguna o ambas partes no comparecen al procedimiento de mediación a pesar de haber sido citadas?</li> </ol>

Mecanismos de verificación o de seguimiento	<p>7. ¿Se da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos mediados en este centro?</p> <p>8. ¿Qué mecanismos de verificación o de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos se utilizan en este Centro de Mediación?</p> <p>9. ¿Por qué considera que dichos mecanismos de verificación o de seguimiento favorecen el cumplimiento del acuerdo?</p>
Causas de incumplimiento de los acuerdos	<p>10. ¿En cuántos casos no se cumple con los acuerdos mediados?</p> <p>11. ¿Cuáles son a su juicio las principales causas por las cuales se incumple con los acuerdos alcanzados?</p>
Pertinencia cultural y lingüística	<p>12. ¿De dónde es usted originario?</p> <p>13. ¿Habla usted el idioma de la comunidad?</p> <p>14. ¿En caso contrario, se cuenta con intérpretes?</p> <p>15. ¿Tiene usted conocimiento de las costumbres, cultura y cosmovisión de la población que acude a este Centro de Mediación?</p>
Duración del procedimiento de mediación	<p>16. ¿En qué casos es necesario llevar a cabo más de una audiencia dentro del procedimiento de mediación?</p>
Equidad de Género (mediadoras mujeres)	<p>17. ¿Ha tenido usted algún problema al mediar un caso cuando ambas partes son hombres?</p> <p>18. Si así fue, ¿de qué manera fue resuelto dicho problema?</p>

## Observaciones

## CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A USUARIOS: Región Central (Guatemala), Norte (Petén), Sur (Escuintla, Suchitepéquez Y Retalhuleu), Nor-Oriente (Zacapa, Chiquimula E Izabal)

**INTRODUCCIÓN:** La investigación sobre la calidad de la mediación que se realiza en los Centros de Mediación del Organismo Judicial pretende obtener la información necesaria que permita formular recomendaciones para el mejoramiento del servicio y del acceso a la justicia de las personas.

Nombre del entrevistador:

Nombre del entrevistado:

Centro de Mediación:

Fecha y hora de la entrevista:

Duración de la entrevista:

Número de Expediente:

Indicador	Preguntas
Características del conflicto	1. ¿Cuál es su conflicto?
Predisposición de las partes a la solución del conflicto	2. ¿Qué causas originaron el conflicto que presentó a este Centro de Mediación?
	3. ¿Por qué acudió usted a este centro de mediación?
Satisfacción de las partes con el acuerdo (equidad)	4. ¿Qué tanto está usted dispuesto a resolver el conflicto y por qué?
	5. ¿Por qué considera que el acuerdo alcanzado en la mediación fue equitativo para ambas partes?
Causas de incumplimiento de los acuerdos	6. ¿Por qué razones dejaría usted de cumplir con el acuerdo alcanzado en la mediación?
	7. ¿El centro de mediación le proveyó información en su idioma?
Pertinencia cultural y lingüística	8. ¿Los mediadores lo atendieron en su idioma durante todo el procedimiento de mediación?
	9. ¿Le demostró el mediador, durante todo el procedimiento de mediación, estar familiarizado con aspectos sobre su cultura?
Duración del procedimiento de mediación	10. ¿Cuánto tiempo invirtió usted en todo el procedimiento de mediación?

Costo de la mediación	11. ¿Cuánto gastó usted en trasladarse al centro de mediación? 12. ¿Cuántas horas invirtió usted en trasladarse hasta el centro de mediación y volver a su residencia?
Acceso geográfico	13. ¿Qué distancia hay del centro de mediación hasta su residencia? 14. ¿Existe carretera asfaltada de su residencia al centro de mediación? 15. ¿Existe transporte público para trasladarse de su residencia al centro de mediación?
Equidad de Género (mediadoras mujeres)	16. ¿Considera usted que se le trató con respecto tomando en cuenta su calidad de mujer?
Calidad del servicio de mediación	17. ¿Quedó usted satisfecho con el servicio que le prestó en el centro de mediación y por qué? 18. ¿Se sintió usted respetado y valorado por el mediador en referencia a sus creencias religiosas y valores culturales y por qué? 19. ¿Considera usted que en su caso se ha guardado confidencialidad en la información?

## Observaciones



## CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A USUARIOS (Región Occidente: Quetzaltenango, Alta Verapaz, Sololá, Quiché, San Marcos y Huehuetenango)

**INTRODUCCIÓN:** La investigación sobre la calidad de la mediación que se realiza en los Centros de Mediación del Organismo Judicial pretende obtener la información necesaria que permita formular recomendaciones para el mejoramiento del servicio y del acceso a la justicia de las personas.

Nombre del entrevistador:

Nombre del entrevistado:

Centro de Mediación:

Fecha y hora de la entrevista:

Duración de la entrevista:

Número de Expediente:

Indicador	Preguntas
Características del conflicto	1. ¿Cuál es su conflicto?
Predisposición de las partes a la solución del conflicto	2. ¿Qué causas originaron el conflicto que presentó a este Centro de Mediación?
Satisfacción de las partes con el acuerdo (equidad)	3. ¿Por qué acudió usted a este centro de mediación?
	4. ¿Qué tanto está usted dispuesto a resolver el conflicto y por qué?
	5. ¿Por qué considera que el acuerdo alcanzado en la mediación fue equitativo para ambas partes?

Acceso geográfico	<p>10. ¿Qué distancia hay del centro de mediación hasta su residencia?</p> <p>11. ¿Existe carretera asfaltada de su residencia al centro de mediación?</p> <p>12. ¿Existe transporte público para trasladarse de su residencia al centro de mediación?</p>
Equidad de Género (mediadoras mujeres)	<p>13. ¿Considera usted que se le trató con respecto tomando en cuenta su calidad de mujer?</p>
Calidad del servicio de mediación	<p>14. ¿Quedó usted satisfecho con el servicio que le prestó en el centro de mediación y por qué?</p> <p>15. ¿Se sintió usted respetado y valorado por el mediador en referencia a sus creencias religiosas y valores culturales y por qué?</p> <p>16. ¿Considera usted que en su caso se ha guardado confidencialidad en la información?</p>

## Observaciones

### Identificación de los expedientes a que corresponden las entrevistas realizadas<sup>21</sup>

Centro Metropolitano	CM-01-2013-0247	CM-01-2013-0264	CM-01-2013-0311
	CM-01-2013-0285	CM-01-2013-0235	CM-01-2013-0319
	CM-01-2013-0304	MP-001-2013-15431	CM-01-2013-0161
	MP-001-2013-28382	CM-01-2013-2043	CM-01-2013-0188
	MP-01-2013-0286	CM-01-2013-0186	CM-01-2013-0280
	CM-01-2013-0105	CM-01-2013-0200	CM-01-2013-0302
	CM-01-2013-0258	CM-01-2013-0237	CM-01-2013-0065
	CM-01-2013-0233	CM-01-2013-099	
Mixco Nueva Montserrat	CM-47-2013-0219	CM-47-2013-0234	CM-47-2013-0238
	CM-47-2013-0221	CM-47-2013-0235	CM-47-2013-0239
	CM-47-2013-0121	CM-47-2013-0214	CM-47-2013-0247
	CM-47-2013-0218	CM-47-2013-0198	CM-47-2013-0236
	CM-47-2013-0226	CM-47-2013-0206	CM-47-2013-0237
Santa Catarina Pínula	CM-03-2013-0041	CM-03-2013-0048	CM-03-2013-047
	CM-03-2013-0041	CM-03-2013-0136	CM-03-2013-047
	CM-03-2013-0044	CM-03-2013-0138	CM-03-2012-0056
	CM-03-2013-0044	CM-03-2013-0138	
San Pedro Sacatepéquez	CM-60-2013-0023	CM-60-2013-0026	CM-60-2013-0030
	CM-60-2013-0024	CM-60-2013-0027	CM-60-2013-106
	CM-60-2013-0025		

<sup>21</sup> El número de expedientes que corresponden a las entrevistas realizadas es de 56. El número total de usuarios entrevistados es de 59, la diferencia radica en que en algunos casos se entrevistó a ambos usuarios de un mismo expediente (solicitante y contraparte).

### Identificación de los expedientes a que corresponden las entrevistas realizadas<sup>22</sup>

Cobán	CM-25-12-0132	CM-25-13-0030	CM-25-13-0087
	CM-25-13-0023	CM-25-13-0035	
San Cristóbal Verapaz	CM-70-09-0099	CM-70-13-0037	CM-70-13-0053
	CM-70-13-0029	CM-70-13-0046	CM-70-13-0062
	CM-70-13-0031	CM-70-13-0051	CM-70-13-0065
Tamahú	CM-42-12-164	CM-42-13-0029	CM-42-13-0050
	CM-42-12-174	CM-42-13-0045	
	CM-42-13-003	CM-42-13-0046	
	CM-42-13-007	CM-42-13-0047	
Tactic	CM-69-13-0056	CM-69-13-0062	CM-69-13-0084
	CM-69-13-0061	CM-69-13-0072	CM-69-13-0085
		CM-69-13-0083	
Dolores	CM-12-12-094	CM-12-13-003	CM-12-13-013
	CM-12-12-118	CM-12-13-004 AL 008	
	CM-12-12-178	CM-12-13-010 AL 0013	
	CM-12-12-180	CM-12-13-011	
	CM-12-12-196	CM-12-13-012	
Poptún	CM-10-013-0087 al 0090	CM-10-013-0136	CM-10-013-0144
	CM-10-013-0091	CM-10-013-0140	CM-10-013-0147
	CM-10-013-0092	CM-10-013-0141	CM-10-013-0150

<sup>22</sup> El número de expedientes que corresponde a las entrevistas realizadas es de 63. El número total de usuarios entrevistados es de 78, la diferencia radica en que en algunos casos se entrevistó a ambos usuarios de un mismo expediente (solicitante y contraparte).

### Identificación de los expedientes a que corresponden las entrevistas realizadas<sup>23</sup>

Escuintla, cabecera	CM 005-13-0067	CM 005-13-0070	CM 005-13-0071
Santa Lucía Cotzumalguapa	CM 72-13-0051	CM 72-13-0060	CM 72-13-0064
	CM 72-13-0056	CM 72-13-0063	CM 72-13-0065
El Asintal (Retalhuleu)	-----	-----	-----
Río Bravo, Suchitepéquez	88,89,90,91,92,93,95	-----	-----
San Juan Bautista	-----	-----	-----

### Identificación de los expedientes a que corresponden las entrevistas realizadas<sup>24</sup>

Chiquimula	CM-09-013-097	CM-09-013-158	CM-09-013-164
	CM-09-013-121	CM-09-013-159	CM-09-013-165
	CM-09-013-141	CM-09-013-160	CM-09-013-169
	CM-09-013-146	CM-09-013-163	CM-09-013-170
El Estor, Izabal	CM-57-013-0017	CM-57-013-0059	CM-57-012-0190
	CM-57-013-0051	CM-57-013-0065	
Zacapa	CM-68-013-063	CM-68-013-069	CM-68-013-071
	CM-68-013-064	CM-68-013-070	

<sup>23</sup> El número de expedientes que corresponde a las entrevistas realizadas es de 16. El número total de usuarios entrevistados es de 20, la diferencia radica en que en algunos casos se entrevistó a ambos usuarios de un mismo expediente (solicitante y contraparte).

<sup>24</sup> El número de expedientes que corresponden a las entrevistas realizadas es de 22. El número total de usuarios entrevistados es de 52, la diferencia radica en que en algunos expedientes fueron entrevistados ambos usuarios (solicitante y contraparte). Las entrevistas fueron realizadas en Chiquimula, del 12 al 18 de marzo; El Estor, Izabal, del ocho al 12 de abril y Zacapa, del 12 al 18 de marzo, de 2013.

### Identificación de los expedientes a que corresponden las entrevistas realizadas<sup>25</sup>

Huehuetenango (cabecera)	CM-22-2013-0088 CM-22-2013-0195 CM-22-2013-0203	CM-22-2013-0207 CM-22-2013-0208	CM-22-2013-0210 CM-22-2013-0232
Santa Eulalia	CM-17-13-105 CM-17-13-106 CM-17-13-109	CM-17-13-110 CM-17-13-111	CM-17-13-113 CM-17-13-114
Centro Regional de Occidente (Quetzaltenango)	73-105-135-141	212-225-232-234	237-243-254-1680
Salcajá	91-89-63-90	-----	-----
San Juan Ostuncalco	61-64-65-88	-----	-----
Olintepeque	33-81-86-88-91	-----	-----
Chichicastenango (Quiché)	CM-07-13-0037 CM-07-13-0088 CM-07-13-0100	CM-07-13-0090 CM-07-13-0101 CM-07-13-0104	CM-07-13-0111 CM-07-13-0116
San Andrés Sajcabajá	CM-58-13-0002 CM-58-13-0004	CM-58-13-0005 CM-58-13-0008	CM-58-13-0011 CM-58-13-0013
San Marcos (cabecera)	V-007-01-2013 V-0027-02-2013	V-040-03-2013	V-0170-09-2012
Ixchiguán	CM-19-12-0091 CM-19-13-0080	CM-19-13-0100 CM-19-13-0103	CM-19-13-0105
Sololá (cabecera)	CM-71-11-0120 CM-71-13-0022	CM-71-13-0023 CM-71-13-0028	CM-71-13-0060 CM-71-13-0086
Santiago Atitlán	43-13-CM-20-JC 48-13-CM-20-VGC	52-13-CM-20-VGC 75-13-CM-20-VGC	77-13CM-20-JC

<sup>25</sup> El número de expedientes que corresponde a las entrevistas realizadas es de 73. El número total de usuarios entrevistados es de 99, la diferencia radica en que en algunos casos se entrevistó a ambos usuarios de un mismo expediente (solicitante y contraparte).





El sistema de justicia guatemalteco, altamente burocratizado y congestionado, es además lento y costoso. La mediación, como alternativa al proceso judicial, rápida, sencilla, gratuita, antiformalista, puede constituirse en un mecanismo adecuado para hacer efectivo el derecho de acceso a la justicia de la población guatemalteca.

La figura central en la mediación es el mediador, en quien recae la mayor responsabilidad de su éxito o fracaso. El mediador debe ser apto para el cargo, poseer un perfil idóneo en cuanto a conocer las técnicas de mediación, de las dinámicas sociales, ser empático, imparcial, que pueda generar espacios de diálogo y la confianza suficiente entre las partes, que entienda tanto las emociones humanas como las herramientas jurídicas. Debe tener aptitudes para acercarse a las personas; evidenciar un razonamiento analítico, que explore y profundice en todos los aspectos del conflicto, tanto en sus intereses como en sus necesidades; ser capaz de interpretar el lenguaje verbal y también el corporal de los usuarios; interesado en propiciar condiciones de igualdad para equilibrar los factores de poder dentro de las relaciones interpersonales; competente para plantear una estrategia de resolución del conflicto en la que ambas partes ganen; promotor de un clima de privacidad y del uso adecuado de la información personal.

Fundamentalmente, ASIES considera que para acercar la justicia a las personas, el trabajo de los centros de mediación del Organismo Judicial debe realizarse con calidad.

Este estudio formula recomendaciones dirigidas a la mejora de este servicio, en beneficio de los ciudadanos con menos posibilidades económicas, en especial, del área rural de Guatemala.