

EL SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL GUATEMALTECO

Jim Jui Baechli

Durante varios años en Guatemala y algunos países, he tenido la oportunidad de trabajar en varios proyectos de ayuda internacional, específicamente en el tema de gestión que consiste en la aplicación de mecanismos administrativos, que permiten el mejoramiento y alcanzar una justicia pronta y cumplida. Pero en este concretamente hablaremos de algunos proyectos que se han impulsado en Guatemala en los últimos años y como ha sido el procedimiento de implementación.

Definición:

Sistemas de gestión:

Es el conjunto de principios normas o reglas, enlazadas entre sí; para el funcionamiento de una oficina, utilizando la adecuación de *procedimientos e instrumentos administrativos*, que agilicen la ejecución de las tareas de los operadores en forma coordinada para lograr la efectividad del proceso laboral.

Procedimiento:

Debemos de tomar en cuenta que para iniciar un proyecto, debemos de detectar cuales son las debilidades del sistema judicial haciendo mediciones a través de entrevistas (jueces, personal auxiliar), análisis de procedimientos de gestión, mediciones de tiempos de procedimiento y plazos procesales, a través de análisis de expedientes y entrevistas a los usuarios del sistema, o de apoyarse de un Sistema de Gestión Tribunalicia (SGT) como el que tiene Guatemala que puede generar estadísticas o reportes.

Luego que hemos hecho el diagnóstico del sistema judicial, y hemos establecido cuales son los sistemas administrativos a aplicar, se debe de elaborar un

informe en el cual debe de establecerse lo detectado a través de estadísticas o resultados de las entrevistas y análisis de acuerdo a la experiencia del consultor de lo que pudo observar, y por último el cronograma de las actividades y de los resultados deseados. Al finalizar el informe se debe de presentar a la Corte Suprema de Justicia para su validación y aprobación del mismo.

La aplicación de mecanismos administrativos permite el mejoramiento de la gestión social y alcanzar una justicia pronta y cumplida.

Cabe resaltar que en los últimos periodos, la Corte Suprema de Justicia de Guatemala ha tenido un total interés en este tipo de proyectos, para mejorar

la tramitación y aplicación de la justicia "pronta y cumplida" a través de la aplicación de sistemas de gestión administrativos y judiciales.

Entre los mecanismos administrativos tenemos:

- Minimizar la gestión interna del expediente dentro del juzgado;
- La creación de un programa automatizado que permita actualizar cada movimiento del expediente;
- Automatizar procedimientos judiciales;
- La creación de plantillas automatizadas;
- Creación del expediente y notificación electrónica;
- Creación de un archivo único;
- Reorganización de los espacios físicos de los despachos judiciales o centros administrativos;
- Creación de un centro que absorba las funciones administrativas de los juzgados o salas de apelaciones;
- Creación de laboratorios en la Unidad de Capacitación, para capacitar a los jueces a través de casos concretos (simulacros)

Administrativo/judicial

- La creación de los Juzgados de Admisión de Trabajo y Previsión Social.
- La grabación de audiencias de audio y video;
- La concentración de mayor número de actos procesales dentro de la audiencia;
- La automatización del acta sucinta que se genera después de la audiencia;
- La sociabilización a toda la población guatemalteca.

Descripción**Minimizar la gestión interna del expediente dentro del juzgado**

Básicamente se debe de hacer un flujograma del seguimiento de cuál es el tránsito actual del expediente dentro del juzgado y cuáles son las funciones de cada uno del personal auxiliar en el manejo del mismo en la práctica y que dice la ley. Luego se debe de proponer en concentrar el mayor número de tareas en un solo funcionario, es decir que el expediente no de muchas vueltas dentro del juzgado, que vaya a donde debe de ir. Básicamente es no burocratizar el trámite del expediente.

La creación de un programa automatizado que permita actualizar cada movimiento del expediente

A esto yo le llamo la columna vertebral del sistema de justicia desde el punto de vista administrativo, ya que por medio del mismo podemos obtener algunas ventajas: la división de las funciones administrativas de las judiciales, generar reportes y estadísticas de manera automatizada, distribución equitativa de los expedientes dentro de los juzgados, mejorar la comunicación interna entre el personal auxiliar del juzgado o con algún centro administrativo, notificaciones electrónicas, demandas electrónicas, básicamente es contar con un sistema de gestión automatizado que permita registrar cada movimiento que tenga el expediente. Guatemala ha tenido un gran avance al adquirir un sistema de gestión automatizado, y que cualquier modificación fácilmente se puede realizar acá mismo ya que se cuenta con las fuentes del sistema. Solo debemos de tener cuidado que este sistema no lo vayamos a colapsar de tantos cambios que se le pueden hacer como ha pasado en otros países, por eso es necesario crear un comité de validación, para que analice que cambios son convenientes y que cambios no son indispensables.

Automatizar procedimientos judiciales

Como ya lo mencione en el anterior acápite, si contamos con un sistema automatizado es mucho

más fácil poder automatizar los procedimientos judiciales por ejemplo, envío de resoluciones para su revisión a través de la carpeta compartida entre personal auxiliar y juez o jueza, envío de las cédulas de notificaciones al centro de servicios auxiliares, elaboración de plantillas etc.

Creación de plantillas automatizadas

Es recomendable la creación de plantillas, que consiste en un formato preestablecido donde automáticamente se inserta la información faltante, ya sea a través de un click o por medio de lector de barras, información que previamente fue ingresada en el Sistema de Gestión Tribunalicia. Es común que dentro de los juzgados trabajen sobre formatos de resoluciones o sentencias anteriores pudiendo ocasionar errores ya que se puede dejar alguna información del caso anterior y puede ser objeto de impugnación, o puede haber problemas en la notificación por mencionar algunos casos, teniendo como resultado atraso en la tramitación del proceso.

Creación de un archivo único

La creación del archivo único es la centralización de todos los expedientes que se tramitan en el juzgado en una sola área. Este procedimiento va de la mano con la limpieza de expedientes dentro del juzgado y la reorganización del espacio físico.

Actualmente los oficiales o los notificadores en algunos juzgados son los custodios de los expedientes, y pregunto, que pasa cuando los usuarios (Abogados, demandante, demandados etc) quieren consultar el expediente y el oficial a cargo o el notificador no está. Pues simplemente les dicen regrese por la tarde, porque no sabemos dónde está el expediente o no existe la confianza de poder buscarlo en la mesa del compañero. Y por otro lado el oficial o el notificador al tener la custodia del expediente están obligados a atender a los usuarios brindando información minimizándoles el tiempo para dedicarse a las funciones judiciales. Cuando sea creado el expediente electrónico esto del archivo único se irá desvaneciendo y pensaremos en más memoria magnética, mas servidores etc.

Operación Limpieza: Consiste en limpiar el juzgado a través de la clasificación de los expedientes en activos, inactivos y fenecidos. Los inactivos y los activos permanecerán en el archivo único del juzgado y los expedientes fenecidos el original se enviara al archivo general de tribunales y los duplicados se trituraran.



Antes y después de la creación del Archivo Único.

Beneficios del Archivo Único:

- Centralización de expedientes en un mismo espacio físico;
- Agilidad en la localización del expediente;
- Garantía en la guarda del expediente;
- Con un solo sistema de archivo centralizado de los expedientes de los oficiales, permite que cualquier funcionario pueda encontrar fácilmente un expediente;
- Un mayor y adecuado lugar de trabajo para el personal auxiliar;
- Mejor ambiente de trabajo;
- Aprovechamiento del espacio físico;
- División de la función administrativa de la judicial, ya que ahora quien presta y guarda el expediente es el comisario, y el oficial y notificador siguen con sus tareas judiciales, que les permite rendir más con sus obligaciones.
- Racionalizar el recurso humano;
- El Juez a simple vista observando la mesa de trabajo del funcionario (oficial, notificación) puede detectar quien tiene trabajo acumulado ya que los expedientes no los ha entregado al archivo único;
- Mejor servicio a la comunidad, en recepción y atención al público.

Reorganización de los espacios físicos de los Despachos Judiciales o Centros Administrativos:

Ventajas en una reorganización física de los despachos judiciales:

- Mejor aprovechamiento del espacio físico
- Mejor aprovechamiento del personal ya que esta rindiendo más el trabajo, ya que todos ven lo que ellos hacen
- Seguridad para el personal del juzgado como de los expedientes
- Centralizar la atención al público; (Recepción de documentos, brindar información, préstamo del

expediente etc)

- Creación de un archivo seguro
- Mejor ubicación de la sala de audiencia
- Mejor seguridad a la jueza, en el juzgado y en la sala de audiencia
- Ingreso de las partes procesales de forma directa a la sala de audiencia sin entrar al Juzgado
- Cuentan con equipo de cómputo de tecnología avanzada

La creación de un centro que absorba las funciones administrativas de los juzgados o salas de apelaciones.

Hace trece años, con el apoyo de la Corte Suprema de Justicia de turno, con el acompañamiento del Programa de USAID, en Quetzaltenango, se implementó el plan piloto en el Juzgado de Primera Instancia de lo Penal a lo que le llamábamos CRR (Centro de Recepción Registro de Información), se decidió hacerlo allí ya que era un juzgado con menos carga procesal que los ubicados en la ciudad capital, y que si existieran errores de cálculo, solo afectaría en baja escala facilitando implementar las mejoras. Este proyecto se hizo gracias a los lineamientos de la Dra. Maggie Triviz, Administradora de Cortes de Albuquerque, Nuevo México. Luego de las lecciones aprendidas y de las ventajas que represento este proyecto de manera local, la Corte Suprema de Justicia pidió que se replicara este proyecto en varios puntos de la República de Guatemala y en la ciudad capital específicamente en la torre de tribunales. Es así como nacieron los proyectos de:

- Centro de Recepción Registro e Información (CRR)**, oficina dentro del juzgado que absorbía las funciones administrativas de un juzgado de Primera Instancia. Entre las funciones administrativas eran las de brindar información a los usuarios, préstamo del expedientes, custodia de los expedientes, control del manejo

Es de mencionar que esta propuesta a nivel latinoamericano no existe, Guatemala es pionera en esta metodología de resolver en tiempo record la demanda planteada.

Acuerdo Número 31-2011

Artículo 2: Los Juzgados Primero y Segundo de Trabajo y Previsión Social para la Admisión de Demandas conocerán de todas las demandas y primeras solicitudes que se planteen en el departamento de Guatemala, relacionadas con las cuestiones y pretensiones que se establecen en el artículo 292 del Código de Trabajo, las que serán distribuidas por el Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral, en forma aleatoria determinada mediante el Sistema de Gestión de Tribunales, conforme se establece en este Acuerdo.

Artículo 3: Los Juzgados Primero y Segundo de Trabajo y Previsión Social para la Admisión de Demandas tendrán las siguientes funciones y atribuciones:

- a) La recepción de las demandas que se interpongan en forma oral o por escrito, dentro del departamento de Guatemala, debiendo observar los requisitos previstos en el artículo 332 del Código de Trabajo, así como lo establecido en los artículos 333 y 334 del mismo cuerpo legal. En caso se establezca que la demanda no contiene los requisitos legales deberá ordenar la notificación correspondiente señalando el plazo de tres días para la subsanación respectiva, con fundamento en el artículo 49 de la Ley del Organismo Judicial.
- b) Una vez admitida la demanda deberá emitir la resolución de trámite correspondiente, resolviendo lo relativo a las medidas precautorias solicitadas cuando sea procedente, debiendo



en todo caso señalar día y hora para que las partes comparezcan a juicio oral, conforme a la Agenda Única de Audiencias del Sistema de Gestión de Tribunales, resolución que deberá ser remitida al Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral, para las notificaciones correspondientes y asignación del órgano jurisdiccional competente para conocer el asunto.

- c) Si la solicitud se refiere a Conflictos Colectivos de Carácter Económico-Social debe establecerse que en la misma se incluya en duplicado el pliego de peticiones y la observancia de lo establecido en los artículos 378 y 381 del Código de Trabajo, para el sólo efecto de emitir la resolución que en derecho corresponda y la notificación inmediata, así como la designación por el Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral del órgano jurisdiccional que debe conocer.
- d) Cuando la solicitud se refiera a otros asuntos distintos a los establecidos en los incisos anteriores, se deberá verificar que la misma cumpla con los requisitos legales, debiendo en caso contrario,



- ordenar la subsanación que corresponda y la notificación respectiva.
- e) Cuando dentro del procedimiento o vía que se ejercite no sea necesaria la convocatoria a audiencia, dictará inmediatamente la resolución de trámite que corresponda, ordenando al Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral su notificación y la designación del órgano jurisdiccional competente, para conocer del asunto.
- f) Homologar los convenios celebrados y autorizados en los Centros de Mediación y Conciliación del Organismo Judicial.

La grabación de audiencias de audio y video y acta sucinta.

Artículo 321 del Código de Trabajo: El procedimiento de todos los juicios de trabajo y previsión social es oral.

Continúa en el mismo sentido el artículo 322. "Las gestiones orales se harán directamente ante los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, debiéndose levantar en cada caso el acta correspondiente con copia para los efectos notificables. También puede gestionarse por escrito, debiéndose acompañar las copias necesarias." El artículo 333, expone la posibilidad de interponer la demanda oralmente, y el artículo 335 expresa: Si la demanda se ajusta a las prescripciones legales, el juez señalará día y hora para que las partes comparezcan a juicio oral, previniéndoles presentarse con sus pruebas a efecto que las rindan en dicha audiencia.

En base a lo anterior la Corte Suprema de Justicia está impulsando la Oralidad dentro de las audiencias con el fin de darle cumplimiento a los principios de oralidad, celeridad, concentración, inmediación, contradicción, economía procesal, oficiosidad, antiformalismo etc.

El Programa de Usaid para el Fortalecimiento de la Justicia Laboral Cafta-Dr, ha donado 15 Equipos de grabación de audio y video, para los juzgados de Primera Instancia de Trabajo y Previsión Social (Por cada juzgado: computadora, micrófonos, cámara de video, consola de control de audio de video, Dazzel) además ha colaborado con la coordinación y asesoría para los jueces de primera instancia para que graben sus audiencias y que al finalizar se elabora un acta sucinta que es un extracto escrito de lo más importante de lo que paso en la audiencia y lo resuelto por el Juez (a). Anteriormente cada palabra que se decía en la audiencia, el oficial copiaba todo, y quedaba

plasmado en un acta haciendo este procedimiento muy lento o engorroso porque se podía cometer un error en la escritura, por lo que el juez tenía que estar atento de lo que escribía el oficial perdiendo atención en la misma. Otra desventaja de este procedimiento era, que cuando se finalizaba el acta y se imprimía y se le entregaba a las partes para que lo revisaran, una de las partes podía decir que eso no fue lo que ellos dijeron, o que eso no fue lo que su testigo quiso decir. Por lo anterior, podemos decir que desde que se implemento la grabación de las audiencias, tardan menos tiempo, ya que todo va quedando grabado en SGT y va recogiendo todo lo que pasa en la misma, garantizando que lo que grabo fue lo que paso, y que cuando termina la audiencia se entrega una copia del DVD a las partes involucradas en el proceso y su acta sucinta.

La sociabilización a toda la población guatemalteca, de todos los proyectos que está impulsando la Corte Suprema de Justicia.

Se hace necesario que la Corte Suprema de Justicia impulse un plan de comunicación para dar a conocer todos estos proyectos a los usuarios (Trabajadores, sindicatos, patronos, estudiantes, abogados litigantes, bufetes populares etc) Con el fin de informar de estos mecanismos administrativos judiciales con los que se van a encontrar, por ejemplo, que llegarán a una audiencia y que es cien por ciento oral y que al finalizar la misma le entregarán un DVD, que cuando presenten su demanda el trabajador en el Centro de servicios auxiliares en pocos minutos se le notificará la resolución de trámite o que debe de subsanar un previo. Etc.

Por último cabe resaltar que todo esto es un proceso y que poco poco se irán implementando otros sistemas administrativos/judiciales encaminados a reducir el tiempo de la tramitación de los expedientes y mejorar la calidad en la aplicación de la Justicia.

Quedan en el tintero algunos otros temas como por ejemplo la notificación electrónica, el expediente electrónico, demanda electronica etc, que esperamos poder tratarlos en otra publicación.

Sobre el autor

JIM JUI BAECHLI
Consultor Especialista en Gestión Judicial.