

## **“Medios electrónicos y uso de tecnologías en los procesos judiciales de trabajo y seguridad social: el dilema entre la oralidad y la escritura”**

Expositor: Aura Marina López Najarro

Directora del Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de  
Justicia Laboral

Organismo Judicial de la República de Guatemala

### **I. Introducción.**

En el presente Congreso se formularon y expusieron diversos temas jurídicos relacionados con institutos del Derecho de Trabajo, de igual forma, se han expuesto sobre los avances de diversas políticas y planes de Modernización Judicial, así como también, aspectos relevantes que nos hacen cuestionarnos ¿Dónde estamos y hacia donde vamos?

Es importante difundir los Proyectos y Políticas de Modernización, en virtud que estas conllevan firmes diseños de fortalecimiento en los sistemas y poderes Judiciales, en pro de atender y responder a las necesidades de tutela judicial que clama la población en general, creando mecanismo que hoy son herramientas vitales en el desarrollo de un país.

La escritura y la oralidad, son formas de comunicación que generan actuaciones en la sociedad, en la época moderna que estamos viviendo. Los medios electrónicos y el uso de tecnología, en materia del trabajo y previsión social, a la presente fecha han logrado armonizar las necesidades del mundo moderno laboral globalizado, convirtiéndose en herramientas vitales generando buenas prácticas laborales para el bienestar de la población, dando transparencia a los actos judiciales que se generan.

En Código de Trabajo, actualmente ha tenido mucha relevancia en varios escenarios, teniendo como actores a los típicos y antagónicos elementos personales del Derecho del Laboral, como salvaguardia, protector y mediador en las relaciones que acontecen entre dichos actores, buscando otorgar solución a la diversidad de conflictos individuales y colectivos que se generan en este campo económico social.

Solución que en muchos de los casos es dada mediante la correcta y acertada aplicación e interpretación de los Principios del Derecho del Trabajo, los cuales, lejos de divorciar, vienen y deben venir a consolidar el principio magno que inspira a esta misma norma jurídica, la “**Justicia Social**”. No puede pretenderse solucionar los conflictos individuales y colectivos que acontecen en nuestras sociedades actualmente, si las soluciones que se postulen a los mismos no están revestidas, o incluso se hallan separados del referido principio Justicia Social.

En ese contexto, “***Los medios electrónicos y el uso de la tecnología en los procesos judiciales de trabajo y seguridad social***”, han permitido fortalecer los Sistemas de Gestión Administrativa, para el fortalecimiento de los Órganos Jurisdiccionales, que vienen a coadyuvar a la labor que diaria de los Juzgados y Salas de Trabajo. Los medios electrónicos y el uso de la tecnología han generado eficiencia y eficacia en el diligenciamiento de los procesos desde su recepción hasta la finalización, logrando formar una nueva política laboral interna y generando una confianza en los usuarios de la administración de Justicia.

Los medios electrónicos, se definen como sistemas que estudian el funcionamiento en la conducción y el control del flujo de algo, empleando sistemas de viabilidad. Y La tecnología, es un conjunto de conocimientos técnicos y científicos ordenados que permiten diseñar y crear bienes, servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y a la satisfacción de las necesidades esenciales de la sociedad.

En este orden de ideas podemos exponer que los medios electrónicos y la tecnología son herramientas vitales para el desarrollo de un país moderno, que desea cambiar la forma habitual de realizar las cosas, generando estímulos en los conceptos de eficiencia y eficacia para la población en donde se apliquen.

## **II. Antecedentes históricos que ha motivado la implementación de medios electrónicos y el uso de la tecnología en el ramo laboral.**

En Guatemala como en varios países de América Latina, la creación de los sistemas de gestión administrativa es motivada por la necesidad agilizar los procesos de comunicación entre los Órganos Jurisdiccionales y las partes y sujetos procesales. Procesos de comunicación que, en muchos de los casos, afectaban el avance y celeridad en los procesos judiciales, repercutiendo directamente en el acrecentamiento de la mora judicial, en perjuicio de la población y de la misma organización de justicia.

### ***¿Qué son los Sistemas o Centros de Gestión Administrativa?***

Reciben diversas nominaciones, en América Latina y Europa son mas conocidos como Centros de Gestión Judicial o Centros de Gestión Administrativa; en Guatemala son nominados de dos formas: Centros de Servicios Auxiliares y Centros Administrativos de Gestión Judicial.

Cualquiera que sea su nominación, se refiere a los Sistemas de Gestión Judicial o Administrativa, que nacen en la Organización Judicial con la finalidad de absorber algunas tareas administrativas de los Órganos Jurisdiccionales, procurando con ello coadyuvar al desempeño del Despacho Judicial.

El Maestro Jesús Valencia Peña, en la publicación que hiciera en la Revista del Instituto de la Judicatura Federal del Estado de México, trabajo jurídico que titulo “La gestión judicial y su implementación dentro del Poder Judicial de la Federación” puntualiza: que *“La gestión judicial comprende toda la actividad organizacional de índole administrativa, que sirve de apoyo a la labor jurisdiccional de los jueces, pues su implementación y estudio permiten la adecuada administración de los recursos humanos y materiales destinados a dicha función.”*

***En el caso particular de Guatemala***, los puntos que motivaron uso de los medios electrónicos y de la tecnología fue la implementación de Sistema de Gestión Administrativa motivados por:

- El atraso en los procesos de notificación.

- La desigual distribución de procesos o expedientes entre los Órganos Jurisdiccionales.
- Extravió y pérdida de Procesos Judiciales. (Caso particular en el Ramo Penal).

En el año de 1997, mediante el Acuerdo 15-1997 de la Corte Suprema de Justicia, se crea el primer Centro de Gestión Administrativa de Guatemala, denominado Centro Metropolitano de Notificaciones; departamento que posteriormente, en el año 1998, mediante el Acuerdo 27-1998 de la Corte Suprema de Justicia, fue nominado como "Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia". Departamento al cual se le delega la tarea administrativa de realizar la practica de los actos de Notificación de los Tribunales del Ramo Civil de la Ciudad de Guatemala. Vale decir, que dicho proyecto fue desarrollado bajo la asesoría y apoyo de la Cooperación Española.

Definitivamente los resultados esperados en la creación del Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia, fueron satisfactorios, debido a que se logro aminorar la mora judicial existente en aquella época en los procesos que se tramitaban ante los Tribunales del Ramo Civil de la Ciudad de Guatemala, así como también, la reducción de los tiempos para practicar los actos de notificación de las resoluciones proferidas por los Tribunales.

Otra dificultad que se presentaba en aquella época, era la saturación de expedientes judiciales en algunos Tribunales, esto debido a que los usuarios tenían la libertad de presentar sus demandas directamente ante el Tribunal que decidieran, lo que provocaba una desigualdad en la distribución de procesos y por su puesto, la carga desmedida de los mismos; situación esta que era un factor mas que provocaba la mora judicial e insidia en desgaste del recurso humano. Es por ello, que a partir del año 2000, el Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia, mediante la utilización de un sistema informático realiza la recepción y distribución equitativa entre los Tribunales del Ramo Civil y de Familia; proyecto al cual adhieren al Ramo Laboral en el año 2001.

En cuanto al Ramo Penal, en el año de 1998, dados los resultados obtenidos en el Ramo Civil, se crea el Centro Administrativo de Gestión Penal, ente que es configurado con algunas variantes del Centro Civil, debido a que adicional a la gestión de los actos de notificación, este departamento absorbe la tarea de custodia de los procesos judiciales, buscando con ello generar transparencia en la tramitación de dichos procesos. Este departamento fue concebido bajo la asesoría y colaboración técnica y económica de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID.

Posteriormente, los Centros de Gestión Administrativa fueron difundidos e instalados en las Ciudades de Quetzaltenango, Huehuetenango y Cobán, y por último, en la cabecera departamental del Departamento de Escuintla, en la Ciudad de La Antigua Guatemala, y en los Municipios del Departamento de Guatemala, específicamente, Villa Nueva y Mixco.

### **III. Elementos que son algunos de los generadores de la Mora Judicial.**

Nuestros pueblos claman por la obtención de una respuesta inmediata a las demandas judiciales que promueven y a una solución efectiva de los conflictos individuales y colectivos que en el seno de las relaciones laborales se presentan en la sociedad moderna, y en nuestras Constituciones tenemos en común el compromiso a otorgar una “Justicia Pronta y cumplida”, no obstante las limitaciones económicas que se tengan. El compromiso es, el otorgamiento de una verdadera tutela judicial efectiva.

Se podría pensar que la solución inmediata es la creación de más Órganos Jurisdiccionales y la modificación de las leyes para crear procedimientos judiciales más sencillos. Sin embargo, en algunos países de Suramérica no ha sido esta la solución y respuesta generada, mas bien, *se ha optado por la optimización de los recursos y procedimientos*, buscando motivar una nueva gestión del Despacho Judicial, con el uso de la tecnología y los medios tecnológicos. Los cuales provocan actividades que han venido a eliminar la saturación de procedimientos del Órgano Jurisdiccional.

En ese escenario aparecen como una solución los Sistema de Gestión Administrativa, los cuales han sido adoptados por los Poderes Judiciales con el objeto primordial de realizar la modernización de los sistemas, y en algunos casos llegar hasta el punto de una reingeniería de los mismos. Se convierten en una verdadera herramienta para implementar cambios y nuevos proyectos de modernización, esto, sin afectar la labor judicial, ya que estos sistemas constituyen herramientas de apoyo a la judicatura, que le permiten optimizar el tiempo que les ocupaba la gestión administrativa en la labor propia y pura del despacho judicial.

Si al analizar lo descrito, podemos estudiar a fondo la realidad económica y social de nuestra región, se puede establecer limitantes en el desarrollo del país. Pero la tecnología y los medios electrónicos, vienen a facilitar el llevar la justicia a todas las regiones de este país, dejando al Poderes Judiciales, en importantes avances en la modernización para las futuras generaciones, dando respuestas inmediatas a un país, que las necesita en atención a sus necesidades.

**IV. La Tecnología y el uso de Medios Electrónicos en el Sistema Judicial Laboral de Guatemala.** En diversos escenarios científicos y académicos se ha manifestado que es resultado de cambios en la organización habitual del despacho judicial y en el reordenamiento de tareas y servicios que son adoptados por un sistema de gestión administrativa; teniendo por fin la obtención de mejores resultados en los procedimientos de gestión administrativa, todo esto de la mano con la tecnología y los medios electrónicos. Los cuales fueron puestos en funcionamiento en el año 2009 cuando se diseñó una mejora al despacho laboral, con la finalidad de mejorar procedimientos y la optimización de recursos humanos y económicos, logrando así reducir la mora judicial.

La aplicación de los medios electrónicos y la tecnología en la **gestión Administrativa Judicial** involucra aquel conjunto de actividades operativas y de comunicación que parten de la misma función. Actividades que en una organización judicial común o antigua, realiza un Órgano Jurisdiccional. El uso de medios tecnológicos y electrónicos en sus actividades principales de:

1. Recepción, documentación, guardado y seguimiento de demandas y escritos de tramite;

2. Comunicación a las partes y sujetos procesales de las resoluciones emitidas por el Órgano Jurisdiccional;
3. Información del trámite y estado actuarial de los procesos; y
4. El seguimiento y ejecución de lo ordenado por el Órgano Jurisdiccional.

Son logros que están facilitando la modernización, siendo así que los *medios electrónicos y el uso de tecnología en los procesos judiciales en materia del trabajo y seguridad social*, han logrado armonizar las necesidades del mundo moderno laboral globalizado, creando una serie de instituciones jurídicas y buenas prácticas laborales para el bienestar de la población.

**En el caso de Guatemala** históricamente se encuentran documentadas dos fases de implementación, esto debido a que el proceso de reingeniería se realiza sin la necesidad de tener que realizar cambios en su legislación ordinaria: Código de Trabajo. La reingeniería acontece únicamente en el escenario judicial, quien lo motiva y lidera, pero de igual forma lo comparte e invita a las Instituciones administrativas a involucrarse. La Corte Suprema de Justicia de Guatemala motiva un proceso de reingeniería en el sistema judicial laboral, el cual cumple con dos fases iniciales:

- **La primera:** que acontece en el año 2009 con los siguientes cambios:
  - Creación de ocho Tribunales de Trabajo y Previsión en el Departamento de Guatemala (del Juzgado Noveno al Décimo Sexto).
  - Creación del Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral. Con las tareas de: practica de los actos de notificación, recepción de demandas nuevas y distribución de Despachos y Exhortos.
- **La segunda:** que acontece en el año 2011 con los siguientes cambios:
  - Centralización de Tribunales de Trabajo y Previsión Social y Centro Laboral en un mismo Edificio. (Centro de Justicia Laboral)
  - Transformación de los Juzgados Décimo Quinto y Décimo Sexto en Juzgados Primero y Segundo para la Admisión de Demandas.
  - Incorporación de Comisarios de los Tribunales de Trabajo al Centro Laboral.
  - Creación de sede del Ministerio de Trabajo en Centro de Justicia Laboral.
  - Creación de Centro de Mediación Laboral.

**En el año 2009**, en el Ramo de Trabajo y Previsión Social, se crearon nueve Juzgados de Trabajo y Previsión Social en su totalidad se alcanzaron 16 Juzgados de Trabajo y Previsión Social en el Departamento de Guatemala. **Además** se crea el Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral, mediante el Acuerdo 01-2009 de la Corte Suprema de Justicia, siendo un centro de Gestión Administrativa al cual se le delegan las siguientes funciones:

1. *La Práctica de todos los Actos de Notificación* de las Resoluciones dictadas por los Diecinueve Tribunales de Trabajo y Previsión Social del Departamento de Guatemala (dieciséis Juzgados de Primera Instancia y tres Salas de la Corte de Apelaciones), en ese momento, y con ello la obligación de practicar todas las diligencias especiales en materia laboral (Reinstalación de Trabajadores, Requerimientos de Pago, Embargo de Bienes Muebles, Secuestros de Bienes muebles embargados, Embargo con Carácter de Intervención de Empresas Mercantiles, Recuento de Trabajadores de apoyen un Movimiento de Huelga, etc.
2. *Recepción y distribución equitativa de todos los procesos nuevos* que son materia de conocimiento de estos Tribunales entre los Tribunales de Trabajo y Previsión Social del departamento de Guatemala.
3. *Recepción, asignación y distribución equitativa, de los despachos y exhortos provenientes de los Tribunales del interior del País*, entre los Tribunales de Trabajo y Previsión Social del departamento de Guatemala.

**El uso de la Tecnología y medios electrónicos**, son bien recibida por la sociedad, en virtud de que proyectan una mejora en su organización judicial, la cual cambia drásticamente y le genera mayor confianza por la transparencia y rapidez en su actuar; esto tal como lo afirmara Rafael A. Bielsa y Roberto J. Vernengo en el Boletín La Ley publicado el cinco de mayo del año '1999: *“La justicia, además de las característica típicas tradicionales de imparcialidad y objetividad, debe ser democrática, transparente, rápida, poco formalista, racional, dinámica, efectiva y económica.”*

La concepción empresarial en cuanto a las nuevas políticas de modernización al despacho laboral, han demostrado una aceptación al servicio de la administración de justicia, mas las características de transparencia, rapidez, poco formalista, dinámica y económica, son las que al insertarse en los sistemas de gestión administrativa dan como resultado un ente ideal por excelencia para la realizar la renovación constante de los servicios de la administración de justicia; esto debido a que la finalidad de los sistemas de gestión administrativa no es solamente motivar un procedimiento de Reingeniería o Modernización en los Poderes Judiciales, todo esto motivado de el uso de la **tecnología y medios electrónicos**, logrando una constante revisión a los procedimientos insertados en los nuevos modelos, ya sea para ser celosos guardianes del nivel de servicio implementado o para generar nuevas readecuaciones al mismo servicio.

Es importante resaltar que en visitas que se han realizado a Guatemala por Experto de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.), Doctor Miguel Canessa, el mismo expresaba su admiración a los cambios tan drásticos que se implementaran en Guatemala, tanto en Infraestructura como en la forma y nueva filosofía de servicio, mucho de lo cual se realizara bajo la asesoría de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional ( USAID) y del Programa para el fortalecimiento de la Justicia Laboral para CAFTA-DR.

**En el año 2012**, se da la segunda fase en el sistema judicial aboral de Guatemala, en donde la Corte Suprema de Justicia mediante el Acuerdo 26-2012 se da la reestructuración a las funciones del Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral con la finalidad de consolidar los proyectos desarrollados bajo la asesoría del cooperante, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Social (USAID), los vino a institucionalizar, y de igual forma crea la Dirección de Gestión Laboral (Unidad Especifica de Modernización Judicial del Ramo Laboral, que da seguimiento y evaluación constante a los servicios que se brindan en el Centro de Justicia Laboral).

**La Tecnología y los medios electrónicos**, fortalecieron esta segunda fase de la reingeniería en el Sistema de Gestión administrativa Laboral de Guatemala, lo cual ha garantizado su permanencia, ya que Institucionaliza los proyectos desarrollados,

a la par de generar un proceso de auto evaluación, monitoreo de procedimientos y control de calidad; con lo cual, se concibe un Sistema de Gestión Administrativa Propio, tanto en el país como a nivel Internacional, que a la par de procurar la continuación de los proyecto incorporados, se autoevaluara y medirá, esto último, con la finalidad de mantener un estándar de servicio de calidad en beneficio de los usuarios externos e internos de la administración de justicia laboral.

**V. El Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral,** utilizando medios electrónicos y la tecnología brinda los servicios de:

**a. Formación del Expediente Electrónico:**

Para ello realiza la Recepción, Digitalización y distribución de Demandas nuevas y escritos de los procesos Judiciales que se tramitan ante los Tribunales de Trabajo de la ciudad de Guatemala. Haciendo la aclaración, que en la actualidad aun se lleva el expediente físico, por la legislación actual que se tiene que así lo norma.

Vale decir, que el Centro Laboral cuenta con un sistema informático que le permite recibir digitalmente vía Internet demandas nuevas y escritos de trámite, de hecho, este servicio fue contemplado en el Convenio Institucional que firmara Corte Suprema de Justicia con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social el diez de enero del año 2012. Asimismo, en el mes de octubre del año 2013, se redacto Convenio Institucional que firmara Corte Suprema de Justicia con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en el mismo sentido.

Actualmente los usuarios internos de los Tribunales de Trabajo y Previsión Social trabajan el Expediente Electrónico mediante el Sistema de Gestión de Tribunales (SGT), sistema que permite consultar y visualizar las resoluciones, escritos o memoriales y documentos que presentan las partes procesales en la tramitación de un proceso. Expediente electrónico que podrá ser consultado por las partes procesales desde la página web de la Corte Suprema de Justicia; y, por supuesto, se podrán consultar las actuaciones únicamente por las partes procesales que actúen en los respectivos procesos, siempre y cuando hayan sido ya notificadas las resoluciones judiciales.

## **b. Notificación Electrónica:**

Desde el mes de febrero del año '2012, el centro laboral practica actos de notificación electrónica, que adicionalmente a enviar en formato de documento portable, por sus siglas en inglés (Portable Document Format, PDF) las resoluciones emitidas por los Tribunales, envía también en el mismo formato los memoriales, escritos o documentos que motivan las respectivas resoluciones, con lo cual, contrario a otros sistemas de notificación electrónica, en los cuales únicamente se remite un aviso electrónico de la existencia de una resolución y documentos para una parte procesal en el Tribunal, este sistema si responde a las necesidades de las partes procesales y del Tribunal, ya que al poderse remitir en forma íntegra, tanto las resoluciones como los memoriales, escritos y documentos que motivan las resoluciones judiciales, puede establecerse con certeza que los plazos judiciales se inician a partir del momento en que la parte procesal recibe la notificación electrónica en el servidor o casillero electrónico que se determine para el efecto; extremo este que se configura en los sistemas informáticos, para dar certeza jurídica.

Oportuno es mencionar, que en el caso de Guatemala, el Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral en los años '2010 y '2011 estuvo generando "Avisos Electrónicos" con las Unidades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, la Procuraduría de Defensa del Trabajador y la Inspección General de Trabajo, algunos abogados particulares, centrales sindicales y la Unidad Laboral de la Procuraduría General de la Nación, los cuales no generaban carga procesal, y remitía en los mismos únicamente las resoluciones que se dictaban en los procesos judiciales.

Este fue un servicio de prueba, que se motivo con el fin de generar confianza en dichos usuarios a los futuros medios de comunicación electrónica, la notificación electrónica. El sistema de Notificación Electrónica fue implementado en Guatemala por este Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral, habiendo sido el primero en generarlo.

A continuación se describen datos estadísticos históricos que pueden ilustrar el avance que se ha logrado en la utilización de medios electrónicos y la tecnología en los procesos judiciales de trabajo y seguridad social, desde el inicio del proceso de implementación en el año 2009 al 2017 con relación a las Notificaciones Electrónicas:

2010 al 2011 Avisos electrónicos.	75,000 cedulas
2012 se notificaron por correo electrónico	15,078 cedulas
2013 se notificaron por correo electrónico	50,294 cedulas
2014 se notificaron por el portal (casillero)	66,486
2015 se notificaron por el portal (casillero)	65,133
2016 se notificaron por el portal (casillero)	59,645
2017 se notificaron por el portal (casillero)	44,365 de enero a agosto

En el desarrollo del **sistema de Notificaciones electrónicas**, desde el año 2012 al presente mes de agosto del presente año se han realizado según registros de las bases de datos de este Centro Laboral en relación a las solicitudes de notificaciones electrónicas recibidas por los Tribunales de Trabajo y Previsión Social del Departamento de Guatemala (16 Juzgados de Primera Instancia y 4 Salas de la Corte de Apelaciones), **un total trescientos un mil uno (301,001) notificaciones electrónicas**; siendo practicadas por el **Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral**.

Asimismo, la firma de convenios Institucionales que se han promovido el Organismo Judicial, Corte Suprema de Justicia en materia laboral, a través de la Dirección de Gestión Laboral orientados a Sistema de Notificaciones Electrónicas, ha generado este avance impresionante en materia laboral. A la presente fecha se han suscrito varios Convenios Institucionales que han generado una mejora al usuario externo como al interno, siendo ellos:

1. Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
2. Universidad Marino Galvez de Guatemala.
3. Universidad Rafael Landivar.

4. Procuraduría General de Nación.
5. Bufetes profesionales de Abogados y Notarios que libremente se han adherido al sistema de notificaciones electrónicas.

Se puede concluir en esta intervención relacionada a las Notificaciones Electrónicas que los medios electrónicos y la tecnología son vitales para el desarrollo del país. Que además, tiene el Organismo Judicial un sistema informático que le permite recibir digitalmente vía Internet demandas nuevas y escritos de trámite.

En el mes de agosto del presente año, se firmo el Convenio de Cooperación entre el Organismo Judicial y la Procuraduría General de Nación para la Implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas, el cual entro en vigencia el 04 de septiembre de 2017, y a sus pocos días de su vigencia se están publicado en el portal un aproximado de 150 notificaciones electrónicas diarias, lo cual nos orienta a que los medios electrónicos y la tecnología son herramientas necesarias para le mejora y modernización de los sistemas judiciales, en donde esta quedando evidenciado que el Ramo Laboral sigue mejorando en sus servicios.

Actualmente existe un sistema de notificación electrónica, el cual permite crear a cada usuario un casillero electrónico en la página web de la Corte Suprema de Justicia, desde la cual las partes procesales podrán consultar y recibir las notificaciones electrónicas enviadas por el Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral. **La tecnología y los medios electrónicos** son herramientas de mejora en el servicio, fomentando seguridad, eficiencia y eficacia en los actos judiciales en materia laboral.

### **c. Practica de Actos de Notificación:**

Fue este servicio el que motivo la creación del Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral, se encarga de notificar a las partes procesales que actúan ante los Tribunales de Trabajo y Previsión de la Ciudad de Guatemala las resoluciones que emanan de dichos Tribunales; para el efecto cuentan con un equipo de notificadores, los cuales antes se encontraban asignados en los Tribunales de Trabajo y Previsión Social; pero en virtud de la creación del Acuerdo 01-2009 de la Corte Suprema de Justicia, son trasladados a este departamento

administrativo. Lugar en el cual, se distribuye y organiza dicho recurso humanos en las diferentes rutas de notificación, con las cuales se cubre diariamente el recorrido en la Ciudad de Guatemala; esto procurando la rotación diaria de dicho recurso humano, lo cual permite generar formas de control efectivo a la labor de los notificadores, generando una practica constante de aproximadamente 1,200 a 1,500 notificaciones diarias.

<b>AÑO</b>	<b>NOTIFICACIONES PERSONALES</b>
<b>2009</b>	<b>65,487</b>
<b>2010</b>	<b>105,715</b>
<b>2011</b>	<b>117,573</b>
<b>2012</b>	<b>144,698</b>
<b>2013</b>	<b>210,844</b>
<b>2014</b>	<b>246,679</b>
<b>2015</b>	<b>171,480</b>
<b>2016</b>	<b>135,002</b>
<b>2017</b>	<b>164,992</b>

**d. Práctica de Diligencias Especiales y Actos de Verificación:**

Nominamos diligencias especiales las siguientes: requerimientos de pago, embargo de bienes muebles, secuestro de bienes muebles, Embargo de empresas mercantiles con carácter de intervención y reinstalación de trabajadores despedidos no obstante gozar del derecho de inamovilidad o estabilidad relativa; dichas diligencias son ordenadas por los respectivos Tribunales de Trabajo y Previsión Social y ejecutadas por los Notificadores de la Unidad Especial de Ejecución y Verificación de Reinstalaciones y Diligencias Especiales en materia laboral; Unidad especializada, creada para llevar acabo esta función.

La Unidad citada debe realizar los actos de verificación, los cuales realiza dentro de los quince días seguidos a la ejecución de una reinstalación, buscando con este servicio, establecer el cumplimiento de la orden emanada por el Órgano Jurisdiccional competente. Teniendo como origen de legal el Acuerdo 26-2012, de Corte Suprema de Justicia, lo cual permite dar seguimiento a los casos laborales en Guatemala y le provee de una importante herramienta al Tribunal para tomar las

medidas pertinentes ante el incumplimiento de lo Ordenado en algún proceso judicial laboral, creando mecanismos de control y fortaleciendo la Justicia laboral.

#### **e. Práctica de Notificaciones Internas:**

En virtud de la creación de los Juzgados de Trabajo y Previsión Social para la Admisión de Demandas, dichos Tribunales son ubicados físicamente en el primer nivel del Centro de Justicia Laboral, junto al Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral, ente que tiene una Unidad específica que trabaja con dichos Tribunales en la tramitación inicial de todas las demandas laborales nuevas que ingresan en la Ciudad de Guatemala; unidad que coadyuva en la celeridad que se da a todos los expedientes judiciales nuevos, en virtud que tiene la finalidad notificar inmediatamente a la persona que acaba de presentar una demanda.

De igual forma, esta Unidad de Notificación Interna deberá trasladar a la Unidad de Notificación Externa las Notificaciones dirigidas a la parte demandada y demás partes, las cuales se deberán realizar al día siguiente de la recepción del expediente por parte de esta Unidad. Debiendo por último, trasladar el expediente al Juzgado que seguirá conociendo en definitiva sobre dicho procesos.

#### **VI. Derecho comparado y experiencias en otros países.**

Los medios electrónicos y la tecnología en los modelos o sistemas de gestión administrativa ágiles e ideales, y la acreditación y certificación de los mismos es una corriente actual en América Latina, por ello me permito citar brevemente lo que esta ocurriendo en algunos países:

En el caso de **Argentina**, en el año 2007 se creó la Comisión Nacional de Gestión Judicial, la cual impulsa el rediseño de la organización del Poder Judicial de aquel país, la cual se ha centrado en la actualidad en los siguientes ejes: Los sistemas de gestión administrativa Organizacional-Rediseño de procesos; Coeficiente de gestión judicial; firma digital; notificación electrónica y expediente digital.

Por su parte, **Costa Rica** se encuentra generando un sistema de gestión de calidad de la administración de justicia, sistema que lo basa en tres pilares que son los

siguientes: Las políticas públicas en el servicio; el derecho de las personas usuarias y el desarrollo de un enfoque sistémico integral. Dichos pilares los han sido determinados por la Comisión de Gestión Integral de Calidad y Acreditación de Justicia (Comisión GICA-Justicia), coordinada por el Magistrado Rolando Vega Robert. Esto a la par de haber incorporado un sistema de notificación electrónica.

En el hermano país de **Honduras**, recientemente se estableció en el sistema de judicial laboral la Conciliación obligatoria, sistema que ya ha iniciado a dar los resultados esperados, en virtud que se ha registrado la conciliación de buena parte de procesos nuevos. Esto a la par que se encuentran realizando actualmente un proceso de modernización del despacho judicial en cara aun proceso de acreditación de los Tribunales de Trabajo.

En **Nicaragua**, con la creación del nuevo Código Procesal del Trabajo, se realiza un nuevo ordenamiento legislativo al ramo laboral, el cual lleva aparejado el impulso de la modernización a los sistemas de gestión judicial y la utilización de los sistemas informáticos.

Y finalmente en **Guatemala**, el Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral, existen los siguientes centros de Gestión Administrativa, los cuales en sus respectivas competencias desarrollan la función de apoyo a la función judicial, todos ellos inmersos en la **tecnología y el uso de medios electrónicos** para el desarrollo de sus funciones:

- Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia (conocido como Centro Civil).
- Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Penal.
- Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral.
- Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia de Familia.  
(Siendo este el último Centro en crearse)

Los Centros Administrativos citados, son los que llevan a cabo en Guatemala, la gestión administrativa judicial que le ha sido encomendada por la Corte Suprema de Justicia, la cual involucra y contempla las siguientes tareas:

- Recepción y Distribución de Demandas.

- Practica de Actos de Notificación.
- Custodia de Expedientes Judiciales (solo en el Ramo Penal)
- Recepción de Escritos de trámite. (Ramo Penal y Laboral)

## **VI. Beneficios de la implementación de la tecnología y medios electrónicos en los Sistemas de Gestión Administrativa coadyuvando en funciones judiciales.**

Los principales beneficios que ha generado la creación del Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral para la Corte Suprema de Justicia son los siguientes:

### **1. Distribución Equitativa de Procesos Judiciales a los Tribunales de Trabajo:**

Mediante la utilización del Sistema de Gestión de Tribunales (sistema informático del Organismo Judicial) y la configuración en el mismo de los diferentes procesos que deben conocer los Tribunales de Trabajo, este departamento distribuye, sin mediar voluntad humana en la distribución, en forma equitativa los procesos judiciales entre los diecinueve Tribunales de Trabajo y Previsión Social del Departamento de Guatemala (16 de Juzgados de Primera Instancia y 3 Salas de las Corte de Apelaciones).

**2. La eficiencia y eficacia del Recurso Humano (Notificadores del Ramo Laboral).** Esto debido a que con anterioridad, los Notificadores al encontrarse en los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, en la mayoría de los casos debían ir a los mismos lugares a Notificar (Inspección General de Trabajo, Bufetes Populares de las Universidades, Gremiales Sindicales, Bufetes Corporativos, Instituciones Estatales, etc.), provocando esto el desgaste innecesario del recurso humano y el desaprovechamiento del mismo, lo cual se evidenciaba en el atraso en los procesos Judiciales.

### **3. Especialización de los Notificadores del Ramo Laboral.**

Es evidente que las actividades que realizan los Notificadores en materia de Trabajo y Previsión Social son distintas a las que efectúan los Notificadores de otros Ramos (Civil, Penal, Familia, etc.). Por lo cual, la concentración de los Notificadores en el Centro Laboral, ha permitido la inversión eficaz en la Capacitación constante de los Notificadores; esto debido a que se han generados diversas cursos de especialización específicamente dirigidos a este tipo de Recurso Humano, lo cual

permite garantizar la calidad del servicio que prestaran. Capacitaciones nominadas como: Juicio Ordinario Laboral, Conflictos Colectivos de Trabajo, Funciones del Ministro Ejecutor, Proceso Constitucional de Amparo, Integración y trabajo en equipo, entre otros.

**4. La rapidez en la práctica de los Actos de Notificación y Diligencias Especiales.** Debido a que todos los actos de notificación y Diligencias Especiales en materia laboral (reinstalación de trabajadores, requerimientos de pago, Intervenciones de Empresas Mercantiles, Embargo de Bienes Muebles, Secuestros de Bienes Embargados) son practicados al día siguiente de la recepción de las resoluciones en el Centro Laboral.

El Término **Diligencias Especiales en Materia Laboral**, es un concepto que nace con el primer Director del Centro Laboral Licenciado Mario Luis Roman Coto en el año 2009 en la capacitación que sugirió y diseñó con la Escuela de Estudios Judiciales, denominada como: "Funciones del Ministro Ejecutor"; término mediante el cual se distinguen cada una de las diligencias que en materia laboral deben practicar los Notificadores de esta materia. Término y concepto que es utilizado en el Artículo quinto del Acuerdo 26-2012 de la Corte Suprema de Justicia).

**-La práctica de los Actos de Notificación y Diligencias Especiales ordenadas en los despachos, exhortos, y citaciones.**

Desde el mes de Septiembre del año 2010, para agilizar el diligenciamiento de los actos de Notificación y práctica de diligencias especiales en materia laboral ordenadas por los Tribunales de Trabajo y Previsión Social del interior del país, el noventa y cinco por ciento de los Exhortos y Despachos son diligenciados al día siguiente de su recepción en el Centro Laboral.

Con lo cual se puede establecer que la Creación del Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Laboral es de beneficio a todos los Tribunales del Interior del País.

**-La Eliminación de la Mora Judicial y el Fomento de la Celeridad Procesal:**

Como consecuencia de la rapidez en la práctica de los actos de notificación (al día siguiente de la recepción de las resoluciones en el centro laboral), el trámite de los procesos judiciales por parte de los Tribunales de Trabajo y Previsión Social en el

Departamento de Guatemala es mucho más ágil, además de permitir, que aquellos expedientes judiciales cuyo trámite se encontraba rezagado, fueran nuevamente reactivados y finalizados. Lo cual permitió el fomento de la verdadera celeridad procesal en la tramitación de los procesos judiciales en materia laboral.

**-La innovación de servicios con los medios electrónicos y la tecnología:**

En virtud que la actividad administrativa y servicios de apoyo a los Tribunales se concentra en este Departamento (Centro Laboral), permite generar la creación de nuevos servicios acorde a las necesidades que se perciben en el desarrollo de sus actividades, lo cual busca generar la eficacia de los recursos. Tal es el caso de las Notificaciones Electrónicas, la formación del expediente electrónico y publicación de este en la página Web de la Corte Suprema de Justicia de Guatemala, que recientemente fue el lanzamiento de la Notificación Electrónica en todo el país en el ramo laboral.

Y como un servicio novedoso, que en Guatemala, afirmo, existe viabilidad legal al respecto en materia laboral, se encuentra la recepción digital de Demandas Nuevas y Escritos de trámite; servicio que se prestaría de igual forma a través de la Pagina Web del Organismo Judicial. Es necesario orientar a las nuevas legislaciones a la modernización y la optimización de recursos, aprovechando los medios electrónicos y la tecnología para generar mejores expectativas de vida para la población en general.

**-Elevación del Prestigio Institucional del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia de Guatemala:**

De igual forma, como consecuencia de las bondades en la agilización de los procesos judiciales en materia laboral, la misma permitió fortalecer el prestigio Institucional del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia en el ámbito laboral, colocándolo como una de las mejores Instituciones del Estado de Guatemala por la promoción e instauración de políticas públicas que fomentan la elevación de la prestación de servicios de calidad para sus usuarios, y la eficiencia y eficacia en la administración de sus recursos.

Prueba de esto es la suscripción del Convenio suscrito con la Corte Suprema de Justicia de la hermana Republica de Honduras, convenio a través del cual la Corte Suprema de Justicia ofrece la colaboración y asesoría para la construcción y formulación de un sistema de Gestión Administrativa y Judicial para los Tribunales de Trabajo de San Pedro Sula.

Importante es citar, la reciente visita efectuada en el mes de febrero del año '2013 por la Directora de Normas Internacionales del Trabajo, Doctora Cleopatra Doumbia Henry, y altos Funcionarios de la Organización Internacional del Trabajo al Centro de Justicia Laboral de Guatemala; visita de la cual, tanto la Doctora Doumbia como los funcionarios de la O.I.T., expresaron su admiración al Sistema y Organización que la Corte Suprema de Justicia de Guatemala ha instalado en el Ramo Laboral, reconociendo que es un Sistema Único en su genero en el Mundo, no solo por la existencia de un Centro de Justicia Laboral con nuevos servicios y Tecnología, sino que también por la inclusión de políticas de gestión ágil que fomentan Buenas Practicas en el sector Judicial de Trabajo y Previsión Social. Uno de los delegados de la Organización Internacional de Trabajo formulo la recomendación, de procurar la generación de convenios de entendimiento entre la Corte Suprema de Justicia de Guatemala y la O.I.T., para que los proyectos desarrollados en el sector de Justicia de Guatemala (Sistema de Gestión Administrativa y Organización de Tribunales de Trabajo), por intermedio de la O.I.T., sean ofrecidos para como un Sistema Modelo a demás Estados parte de tan importante Organización.

## VII. Conclusión.

Concluyo diciendo, que es necesario e imperativo gestionar la utilización de la tecnología y medios electrónicos para la mejora de la calidad de vida de las personas gestionando la existencia de los Sistema de Gestión Administrativos que se puedan implementar en los Poderes Judiciales, lo cual puede generar proyectos de Modernización e incluso a generar sistemas de Reingeniería, esto sin afectar la propia función judicial, pero con el afán de alcanzar una Justicia pronta y cumplida para toda la población Guatemalteca, generando nuevas conductas laborales.

Los sistemas de Gestión Administrativa, son verdaderas herramientas de apoyo a la función judicial, pero que deben de llevar inmersos la tecnología y medios electrónicos que permitan modernizar la forma de documentación y comunicación de las actuaciones judiciales, permitiendo generar y establecer mejores sistemas de control de calidad, transparencia y celeridad procesal, lo que al final le permite a los Órganos Jurisdiccionales y a los Poderes Judiciales responder a las necesidades de obtención justicia laboral de sus respectivas sociedades y países.

La oralidad y la escritura, son parte de nuestros sistemas legales, los cuales se encuentran diseñados en atención a las necesidades o facilidades que se tenían en ese momento histórico que fueron creados, y que a la presente fecha siguen dando a la sociedad formas de normar la conducta de los guatemaltecos. Pero es inevitable dejar de observar que la Sociedad esta y sigue evolucionando constantemente.

Consientes de las necesidades de esta sociedad, el Organismo Judicial a través de las Magistradas y Magistrados crean espacios importantes para la mejora de la justicia en Guatemala. Siendo de forma muy puntual en el ramo laboral, la promoción del *Congreso Internacional de Derecho Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en Guatemala*, este viene a constituir un escenario idóneo para promover todos aquellos recursos necesarios que puedan fortalecer las normas que en materia laboral y seguridad social se puedan gestionar. El *uso de medios electrónicos y la tecnología*, fortalecen los procesos judiciales de trabajo y seguridad social, generando una cultura de transparencia en todos los actos judiciales que se realicen, en bien de la población.