

DIÁLOGO NECESARIO EN CLAVE DE CONCILIACIÓN

NECESSARY DIALOGUE IN TERMS OF CONCILIATION

■ M. SC. ANA YULY MOJENA GONZÁLEZ

Magistrada, Sala del Trabajo y de la Seguridad Social,
Tribunal Supremo Popular, Cuba

Código ORCID: 0009-0006-9219-187X

ana@tsp.gob.cu

Resumen

El reto de modernizar la impartición de justicia del trabajo y de la seguridad social, mediante la implementación de la conciliación en sede judicial, importa una auténtica reforma procesal, organizativa y tecnológica; ella exige un cambio en la forma en que los operadores de justicia y demás servidores abordan el proceso, al dejar atrás la perspectiva de la confrontación, y asumir el acercamiento y diálogo entre las partes. A reflexionar sobre tal desafío y la manera de gestionarlo se dedica el presente trabajo.

Palabras clave: Sistema de gestión de la calidad; tribunales de justicia; conciliación intrajudicial; proceso de trabajo y seguridad social.

Abstract

The challenge of modernising the administration of labour and social security justice in Cuba through the implementation of conciliation in the courts requires an authentic procedural, organisational and technological reform; it demands a change in the way in which justice operators and other public servants approach the process: leaving behind the perspective of confrontation, and assuming a rapprochement and dialogue between the parties. This paper is dedicated to reflecting on this challenge and how to manage it.

Keywords: *Quality management system; courts of Justice; mission accomplishment; intrajudicial conciliation; labor and social security matters.*

Sumario

I. Introducción; II. La gestión de la calidad en los tribunales cubanos; III. La conciliación como método alternativo de solución de conflictos; 3.1. La conciliación intrajudicial; 3.2. Antecedentes en los conflictos de trabajo y seguridad social; 3.3. Breves precisiones desde el Derecho constitucional comparado; 3.4. El punto de partida; 3.5. Instrucción No. 283 de 2023; 3.6. Conciliación intrajudicial, gestión de la calidad y justicia del trabajo; IV. Conclusiones: V. Referencias.

I. INTRODUCCIÓN

La impartición de justicia por los órganos judiciales cubanos entraña la prestación de un relevante servicio público a los ciudadanos y al resto de los actores del entramado social, toda vez que el desempeño adecuado y exitoso de esa función impacta de manera sustancial en la calidad de vida de la población, la seguridad jurídica, el orden público, la legalidad, la tranquilidad ciudadana y la confianza de la población en el sistema político. (Remigio, 2014, p. 7)

El Artículo 147 de la CRC [GOR-E (5), 2019, p. 100], establece que «la función de impartir justicia dimana del pueblo y es ejercida a nombre de este por el Tribunal Supremo Popular y los demás tribunales que la ley instituye» (p. 100). Este postulado constitucional, a la vez que señala el carácter esencialmente popular de la función judicial en el país, determina la alta responsabilidad que entraña su desempeño para quienes asumen esa misión en el contexto de la sociedad cubana actual.

Por su parte, el CEJ vigente, aprobado mediante acuerdo del CG-TSP, de 13 de julio de 2017, conceptualiza los valores institucionales y los principios éticos fundamentales que deben acatar los magistrados, jueces y demás trabajadores de los tribunales.

El sentirse y comportarse como verdaderos servidores públicos, dignos, honestos, incorruptibles y enfocados en brindar acceso a la justicia, tutela judicial efectiva y seguridad jurídica a las personas, instituciones, entidades y la sociedad en general —para asegurarles el amparo legal

efectivo a sus derechos y garantías, sobre la base del debido proceso, el cumplimiento de la Constitución y las demás leyes vigentes— conforma una «visión asertiva e incluyente que asume la perspectiva de la actividad judicial como servicio público enfocado en proporcionar, a las personas naturales y jurídicas, el acceso efectivo a una impartición de justicia pronta, transparente y eficaz» (Remigio, 2018, p. 6).

Este paradigma aparece refrendado en la LTJ, cuyo Artículo 4.1. prevé que «la función judicial implica un ejercicio de autoridad y, a su vez, la prestación de un servicio público» [GOR-O (137), 2021, p. 3930]. Por ello, el ejercicio de esta se robustece, al mostrar valores institucionales, como sentido de lo justo, humanismo, patriotismo, independencia judicial, imparcialidad, transparencia, honestidad, calidad, responsabilidad y probidad.

El CEJ conceptualiza los valores institucionales que se reconocen en el ST cubano. En cuanto a la calidad, advierte que ella se manifiesta mediante la actitud de todos sus integrantes para realizar su labor conforme a requisitos, buenas prácticas y procedimientos uniformes previamente establecidos, cumplir sus funciones y atribuciones con profesionalidad, destreza, pulcritud, eficiencia y eficacia, que garanticen agilidad de los procesos, observancia de las garantías y los derechos de los implicados, adecuada motivación y fundamentación de las resoluciones, y ejecución oportuna y eficaz de las decisiones judiciales firmes.

La calidad, además de un valor, constituye una garantía en el ejercicio de la función judicial. Así lo reconoce la LTJ (2021), cuando, en su Artículo 15 f), enuncia que «la gestión judicial se controla y evalúa sistemáticamente para su mejoramiento continuo» (p. 3934), en el entendido de que no es susceptible de perfeccionarse aquello que no se gestiona, en línea con el axioma atribuido a John Ruskin —crítico, filósofo y escritor británico (1819-1900)—, de que «la calidad nunca es un accidente, siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia» (s.p.). En consecuencia, los tribunales cumplen con las acciones previstas en el sistema de gestión de la calidad para el efectivo seguimiento, control, retroalimentación y permanente mejora de los resultados cualitativos de la labor judicial.

II. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS TRIBUNALES CUBANOS

Para la sociedad, todos aquellos que trabajan en los tribunales constituyen un ejemplo a seguir y, en tal sentido, deben mantener una conducta

ética intachable, dado el compromiso social que asumen; su función no es solo juzgar y hacer cumplir lo juzgado, sino impartir justicia; de ahí que, en su vida personal, deben constituir un ejemplo, comportarse como excelentes seres humanos, capaces de consolidar la justicia y el desarrollo de todos los ciudadanos. El desempeño de los jueces exige un comportamiento íntegro, vertical y transparente en todos los ámbitos de la vida, porque esa condición acompaña siempre a quien la ostenta y lo convierte en un referente cívico de incalculable valor (Hernández y Santana, 2019, p. 38).

Tal como sostiene Hernández Díaz (2018, p. 36), la investigación presentada por Remigio Ferro (2014), junto a los trabajos finales mostrados por los cuadros y reservas del ST, participantes desde la primera edición del Diplomado en Administración Pública, muestran la asimilación e integración de los conocimientos impartidos en este, y su aplicación a las situaciones concretas que se presentan en los tribunales, en el marco de las transformaciones que se producen en la actualización del modelo económico cubano, con un enfoque integral y multidisciplinario, en correspondencia con los Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución, a lo que valdría adicionar el compromiso que asumen con el pueblo respecto a la calidad de la justicia.

Según Remigio (junio, 2018), «[...] nuestro principal empeño es, y será siempre, procurar niveles cualitativos superiores en nuestra labor y ponernos a la altura de lo que el pueblo cubano —con todo derecho— espera y reclama de nosotros» (p. 11). La implementación del SGC en el ejercicio judicial es fruto de su visión prospectiva, reseñada en la investigación realizada en 2014.

Para compulsar la función judicial con las exigencias que impone ese servicio público, no basta con que sus integrantes conozcan la ley y la interpreten; es necesario dotar su desempeño de instrumentos que persigan ese fin; contextualizar la labor que realizan en los tiempos actuales y valerse de herramientas que puedan aplicarse en su quehacer diario constituyen, también, una responsabilidad de quienes laboran en este sector (Hernández y Santana, 2019, p. 38).

Otro aspecto a evaluar, en total sintonía con lo desarrollado, es la necesidad de dar continuidad al proceso de implementación del Lineamiento No. 201 de la Política económica y social del Partido y la Revolución, dada su impronta en la labor judicial, ya que propone

continuar el perfeccionamiento del sistema de justicia en todos sus ámbitos y de los órganos, organismos y organizaciones que lo integran o le tributan, consolidando la seguridad jurídica, la protección de los derechos ciudadanos, la institucionalidad, la disciplina social y el orden interior. (Comité Central del Partido Comunista de Cuba, 2021, p. 85)

En el Capítulo XIII (de dichos lineamientos), referido al perfeccionamiento del sistema y los órganos de dirección (2021), cinco de las 11 directrices resultan coincidentes con el tema en estudio (p. 84). Por ende, la calidad de la impartición de justicia y la mirada participativa del ciudadano en la solución del proceso, constituyen una cuestión de suma pertinencia política y social. Entre los lineamientos con mayor incidencia en el capítulo, es dable citar:

191. Perfeccionar y garantizar un programa de capacitación de directivos, ejecutores directos y trabajadores, para la implantación de las políticas que se aprueben, apoyado en un plan de comunicación social, que permita el dominio de lo que se regule y exigir su cumplimiento.

195. Desarrollar el perfeccionamiento sistemático de los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), entidades nacionales y órganos del Poder Popular, con el objetivo de lograr una administración pública transparente, ágil, eficaz y eficiente.

197. Fortalecer el control interno y el externo ejercido por los órganos del Estado y el Gobierno, las entidades, así como el control social, incluyendo el popular sobre la gestión administrativa; promover y exigir el respeto a la legalidad, la transparencia de la gestión pública y la protección de los derechos ciudadanos.

198. Consolidar la participación activa de los órganos del Estado, del Gobierno, las organizaciones políticas, sociales y de masas, así como el pueblo en general, en la prevención y enfrentamiento a las actividades subversivas, delictivas, conductas antisociales, la corrupción, las ilegalidades, indisciplinas sociales y otros fenómenos nocivos, que inciden en la seguridad, la tranquilidad ciudadana y el orden interior.

201. Continuar el perfeccionamiento del sistema de justicia en todos sus ámbitos y de los órganos, organismos y organizacio-

nes que lo integran o le tributan, consolidando la seguridad jurídica, la protección de los derechos ciudadanos, la institucionalidad, la disciplina social y el orden interior. (pp. 84-85)

Estas razones justifican que el diseño del SGC fuera incluido como uno de los objetivos estratégicos del ST. La gestión de la calidad se aviene a la NC ISO-9001:2015. Con su implementación, se cambió la gestión tradicional —por áreas de trabajo, como estructuras internas independientes— por la denominada *gestión por procesos*, enfoque que elimina las barreras entre las diversas unidades funcionales de la organización y unifica sus esfuerzos y recursos en la concreción de las principales metas (Hernández y Santana, 2019, p. 38).

Aun cuando la gestión de la calidad es una herramienta y práctica utilizada en el mundo, desde hace mucho tiempo, en el ámbito de la gerencia empresarial y los negocios, no sucede de igual forma en los dominios de la actividad estatal y gubernamental, en los que su manejo e incorporación comenzó a apreciarse en un período relativamente más reciente. Es a fines del siglo xx, con el surgimiento y desarrollo de la conceptualización de la gestión o gerencia pública y el consecuente acotamiento de la administración pública, como disciplina de contornos propios, que comienzan a sentarse las bases sobre las que se incorporará la calidad en la gestión y el servicio público, cual presupuesto de eficiencia y eficacia de la acción gubernamental, administrativa y estatal, de cara al ciudadano (Hernández y Santana, 2019, p. 38).

El Acuerdo No. 8, adoptado por el CG-TSP, el 25 de enero de 2016, aprueba la Política de la calidad del ST, en la que quedan expresados los aspectos esenciales que determinan aquella en el ejercicio de la función jurisdiccional: desempeño diligente y ágil, y cumplimiento de los términos y plazos fijados para la tramitación y solución de los procesos; apego a los procedimientos establecidos y respeto estricto a las garantías y los derechos de las partes y los intervinientes en los asuntos; adopción de decisiones y resoluciones acertadas, comprensibles, debidamente fundamentadas y argumentadas, caracterizadas por su racionalidad y sentido de lo justo; cumplimiento efectivo y oportuno de las decisiones judiciales firmes.

La gestión judicial se optimiza en todos sus ámbitos, en sintonía con la actualización del modelo económico cubano y el enfrentamiento a las ilegalidades y la corrupción, lo que implica una mayor retroalimentación de la ciudadanía y las instituciones sobre el servicio público que se

presta en los tribunales, enfocados en la satisfacción continua de las expectativas de los usuarios, internos y externos, con mayor sensibilidad y dinamismo (Hernández y Santana, 2019, p. 41).

El SGC identifica 16 procesos, los que se clasifican en:

Estratégicos: Planificación estratégica, económica y por objetivos, gestión tecnológica, de los recursos humanos, los servicios científico-tecnológicos y la innovación, comunicación institucional, y control y desempeño del SGC.

Claves o fundamentales: Acceso e impulso procesal, comunicación procesal, celebración de audiencias y otros actos, y adopción de decisiones judiciales.

De apoyo: Aseguramiento logístico, defensa, seguridad y protección, gestión documental, económica financiera, de la información y las relaciones internacionales.

Los del segundo grupo, que expresan la razón de ser de la organización, agrupan a las diferentes materias jurisdiccionales, a partir de la recopilación de los documentos, su estandarización y mejora, lo que no implica, de momento, un cambio en las leyes de procedimientos judiciales u otras normas, sino la transformación de la gestión del personal que labora en las salas de justicia.

La celebración de las audiencias, como proceso clave, tiene por objetivo garantizar la práctica de aquellas oportunamente y cumpliendo con los requisitos establecidos en las leyes procesales y las demás disposiciones normativas, incluidas las dictadas por el CG-TSP y su presidente.

III. LA CONCILIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Sin pretender una detallada conceptualización de la conciliación, uno de los métodos que califican como alternativos a la justicia judicial, a modo introductorio y meramente descriptivo, apréciase que los métodos alternos de solución del conflicto (MASC) o *alternative dispute resolution* (ADR) son aquellos procedimientos que permiten resolver una controversia sin la intervención de un juez; entre los que se incluye una pluralidad de instituciones con distintas características o la combinación de estas en una determinada modalidad (Pérez, 2020, pp. 92-93).

Pérez (2020), en sintonía con el criterio de Barona (2013), reitera que:

[...] en aquellos que califican como métodos autocompositivos generalmente interviene un tercero que presta asistencia a las personas con el propósito de aproximar sus intereses, para que sean ellas quienes logren un acuerdo. En estos generalmente se incluyen la conciliación y la mediación, así como la negociación en la que, a diferencia de los anteriores el protagonismo lo asumen las propias partes sin presencia de terceros [...]. (pp. 58-60)

De tal forma que la conciliación es el mecanismo de solución en el que se procura lograr un entendimiento entre los involucrados en el conflicto, con el propósito de llegar a un acuerdo razonable para ambas partes. Interviene aquí un tercero imparcial que facilita la comunicación entre las personas enfrentadas, sugiriéndoles posibles alternativas a fin de que logren construir acuerdos para su solución (Pérez, 2020, p. 94; Cornelio, 2016, s.p.).

En síntesis, la conciliación es un método que tiene por finalidad la solución de los conflictos, previene su formación y promueve la cultura de paz. Su empleo puede culminar en la adopción de acuerdos totales o parciales que, al ser reconocidos en una resolución firme del tribunal, son ejecutables.

3.1. LA CONCILIACIÓN INTRAJUDICIAL

Una de las clases reconocidas de la conciliación es aquella que tiene lugar con la intervención judicial, como un acto jurídico en el cual intervienen dos o más personas con intereses opuestos, cuyo consentimiento y voluntad podría dar por terminada una obligación, una controversia o una relación jurídica, para modificar un acuerdo existente o crear situaciones, o relaciones jurídicas nuevas, que beneficien a ambas partes. Se brinda una solución rápida que descongestiona los sistemas judiciales, solución a la que acuden distintos países que afrontan una carga excesiva de trabajo y la consecuente mora judicial.

En este medio resolutivo, el conflicto y su modo de solución son propiedad de las partes, por lo que la actuación de los servidores judiciales debe enfocarse en apoyarlas en el logro de una solución a sus diferencias, a partir de una comunicación constructiva. La apertura de un nuevo escenario a la conciliación en sede judicial tiene muchos be-

neficios, de los que el más importante es el bienestar de las personas (OJEPB, 2016, s.p.).

El reto de modernizar la impartición de la justicia del trabajo y de la seguridad social cubana, mediante la implementación de la conciliación en la vía judicial, importa una auténtica reforma a nivel procesal, organizativo y tecnológico; ella exige un cambio en la forma en que los operadores de la justicia y los demás servidores abordan el proceso, al dejar atrás la perspectiva de la confrontación, y asumir el acercamiento y el diálogo entre las partes.

3.2. ANTECEDENTES EN LOS CONFLICTOS DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

En Cuba, la solución de los conflictos individuales del trabajo ha transitado por diferentes momentos. No se hará referencia a los colectivos, aun cuando estos tienen una expresión propia, en la que destacan la negociación colectiva y el arbitraje, toda vez que ello escapa del objeto planteado en esta investigación.

En los inicios de la «República Neocolonial», el país muestra una justicia del trabajo que se desarrolla fuera de la sede judicial y, aun cuando esta competencia se le reconoce años después a los tribunales populares, persiste la intervención de órganos extrajudiciales, primarios, conocedores del conflicto, como expresión del papel activo concedido al colectivo laboral dentro del diseño de la administración de justicia, elemento distintivo de esta.

La etapa anterior a la Revolución cubana se caracteriza por su diversidad y dispersión normativa; sin embargo, es frecuente el uso de la conciliación y la mediación para tramitar las controversias. La CRC de 1901 no establece normas protectoras para los trabajadores; en esos primeros años de la república mediatizada, la solución de los conflictos del trabajo, desde el punto de vista sustantivo y adjetivo se realiza, primeramente, distinguiendo entre trabajadores, empleados y funcionarios del Estado, de las provincias y los municipios, así como los privados, otorgándoles tratamientos jurídicos diferentes.

Para los trabajadores públicos, procesalmente, los conflictos del trabajo encuentran solución en el Decreto No. 45 de 1909, «Ley del servicio civil» y su Reglamento. Para el sector portuario, se promulga la Ley No. 9 de 1924, que establece las comisiones de inteligencia de los puertos,

presididas por juristas e integradas por patronos y trabajadores de las industrias y el comercio del mar. El Decreto-Ley No. 3, de 6 de febrero de 1934, propone una forma *sui generis* del arbitraje y la conciliación, mediante las juntas de Cooperación Social conocidas como Tribunales de Arbitraje (Rodríguez Coquet, 2006, s.p.).

Esta profusión legislativa también se mantiene en el período posterior a 1959, a pesar de la codificación articulada en los años ochenta. En 1977, ve la luz la LPCAL —inicialmente denominada Ley de procedimiento civil, administrativo y laboral; en 2006, al incorporarse el procedimiento económico (actual mercantil), sumó este apelativo a su nombre—, en cuyo Artículo 714 (Mantecón, 2015, p. 178) se da entrada a la autocomposición del conflicto, al referirse al allanamiento y la transacción, ambas reconocidas doctrinariamente como formas de conciliación.

Las transformaciones de la economía que se acometen en los noventa, resentidas tras la desaparición del campo socialista, inician con la Reforma constitucional de 1992, al quedar en manos del Estado la gestión sobre los medios fundamentales de la producción, impacto del cual no escapa el Derecho de trabajo, matizado en sede judicial por las elevadísimas cargas de trabajo para los jueces, como consecuencia de la radicación de asuntos en todas sus estructuras, lo que conspira contra la celeridad de los asuntos.

Esa necesidad condiciona el ensayo en Villa Clara, del Decreto-Ley No. 121, de 19 de julio de 1990 [GOR-E (7), pp. 19-20], el cual instrumenta la composición tripartita en los órganos de solución del conflicto, radicados en los centros laborales, sustitutos de los consejos de trabajo, como una instancia previa obligatoria para acceder a la vía judicial, para los trabajadores del sector estatal, experiencia que se extiende al resto del país, ante los resultados alcanzados, mediante el Decreto-Ley No. 132, de 9 de abril de 1992 [GOR-E (3), pp. 7-8], que autoriza la constitución, de forma experimental, en todo el país, de aquella variante, lo que consolidan el Decreto-Ley No. 176, de 15 de agosto de 1997 [GOR-O (28), pp. 433-437] y la Resolución Conjunta No.1, de 4 de diciembre de igual año, del ministro de Trabajo y Seguridad Social y el presidente del TSP (MINJUS, 1999, pp. 169-210), que instituyen el SJL. Los órganos se reconocen como la fase preliminar de conocimiento para los conflictos en materia de derechos laborales, así como los disciplinarios en los que el estatus laboral del trabajador se afectaba definitivamente y, para el resto, como la única vía (Rodríguez Coquet, 2006, s.p.).

La Ley No. 116, de 20 de diciembre de 2013, CT [GOR-E (29), 2014, pp.453-483), modifica la denominación del órgano primario de solución, como órgano de justicia laboral (OJL), al que valora como una instancia dentro del SJL. Los conflictos del trabajo de los empleados privados, entonces, se solucionan de diferentes formas, pues los procedimientos les respaldan, según su naturaleza, característica y sector, sin que exista una legislación sistematizada al efecto (Rodríguez Coquet, 2006, s.p.).

Además, en el devenir del proceso del trabajo y de la seguridad social, resalta la desactualización de la norma sustantiva y adjetiva, con respecto a la realidad imperante, lo que conlleva a la implementación de disposiciones de menor rango jerárquico, que modifican el procedimiento y generan vacíos que son suplidos mediante las disposiciones del CG-TSP, dada la potestad que le concede el legislador de unificar la práctica judicial.

En este último sentido, cabe resaltar los Acuerdos 36 y 37, ambos de 1988, del CG-TSP, dedicados, por su orden, a la celebración de la comparecencia y la redacción de la sentencia laboral, al igual que la Instrucción No. 194 de 2009 y la 197 de 2010, entre otras. Sin embargo, ese órgano colegiado, que autoriza el uso de la conciliación y transacción en el proceso mercantil, mediante la Instrucción No. 141 de 1991, e igualmente en el proceso familiar, a tono con la Instrucción No. 216 de 2012, nunca anticipa el uso de esos mecanismos alternos para la materia de trabajo y seguridad social, lo que constituye mérito del CPR; de ahí que el juez del trabajo carezca de la práctica judicial conciliadora, que debe dispensar siempre que lo permita la naturaleza de las pretensiones articuladas por los justiciables.

3.3. BREVES PRECISIONES DESDE EL DERECHO CONSTITUCIONAL COMPARADO

Al igual que en Cuba, la conciliación encuentra desarrollo en diversos cuerpos constitucionales de Latinoamérica. En ocasiones, como consecuencia de las reformas legislativas implementadas por los países, que impactaron en la constitución y demás normas procesales. La realidad es que, cada día, son más las naciones que la incorporan como mecanismo de solución efectivo que propicia una cultura de paz (OJEPB, 2021, s.p.).

En Venezuela, la Constitución de 1999 —en el Título V, «Sobre la organización del poder público nacional»; Capítulo III, «Del poder judicial y el sistema de justicia»—, el Artículo 258 dispone que la ley promoverá

el arbitraje, la conciliación, la mediación y otros medios alternativos para la solución de conflictos (GOR No. 36.860, diciembre 30, 1999, s.p.). Su regulación significa una importante novedad en el ámbito constitucional, a pesar de que, en este país, el arbitraje, la conciliación y la justicia de paz ya formaban parte del ordenamiento legal antes de la promulgación de la nueva Constitución (Pérez, 2020, p. 96).

La Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Artículo 17, en su cuarto apartado, dispone que «las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial» (Diario Oficial de la Federación, 1917 y 2023, s.p.). A ello se une la dispositiva contenida en el Artículo 18.VI del propio texto, sobre el funcionamiento de las «formas alternativas de justicia en el ámbito penal y de la justicia juvenil» (Pérez, 2020, p. 97).

En Colombia, el Título V de la Ley de leyes, relativo a la organización del Estado, en su Capítulo 1, «De la estructura del Estado», Artículo 116, admite la posibilidad de que los particulares sean

investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley (Diario Oficial No. 52.399, 2023, s.p.).

La Constitución de Ecuador, en su Artículo 97, dispone que «todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley» (Gaceta Judicial, 2002 y 2021, s.p.). Seguidamente, el Artículo 189.II establece que los jueces de paz utilizarán mecanismos de conciliación, diálogo, acuerdo amistoso y otros practicados por la comunidad para adoptar sus resoluciones, que garantizarán y respetarán los derechos reconocidos por la Constitución. Por su parte, el Artículo 190 reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos, cuya aplicación estará sujeta a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir (Pérez, 2020, p. 97).

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia declara, en su Artículo 10.I, que es estado pacifista, que promueve la cultura de la paz y el derecho a esta. A continuación, su Artículo 108 define que son deberes de los nacionales defender, promover y contribuir al derecho a la paz y fomentar una cultura al respecto. (Gaceta Oficial, febrero 7, 2009, s.p.). Asimismo, la Ley del órgano judicial (No. 025, de 24 de junio

de 2010), en su Artículo 65, dispone que la conciliación es el medio de solución inmediata de los conflictos y de acceso directo a la justicia, como una primera actuación procesal. El precepto siguiente define sus principios: voluntariedad, gratuidad, oralidad, simplicidad, confidencialidad, veracidad, buena fe y ecuanimidad (OJEPB, 2016, s.p.).

El tránsito por las normas enunciadas permite apreciar la distinta colocación del reconocimiento de los MASC a nivel constitucional. La mayoría de las legislaciones mencionadas regulan los métodos alternos de solución de conflictos en el título concerniente a la organización del poder público (Venezuela), la organización de la estructura del Estado (Colombia), la participación y organización del poder en cuanto a la función judicial (Ecuador), a diferencia de países como México, donde se incorpora en calidad de derecho reconocido a las personas (Pérez, 2020, p. 98).

La inclusión de los MASC en las constituciones de los países latinoamericanos y la aprobación de las leyes que los regulan dan muestras del proceso de modernización de los sistemas jurídicos, lo que redundaría en la calidad de la administración de justicia dispensada a sus ciudadanos, al ser estos partícipes de la solución y el fomento a la cultura de la paz.

3.4. EL PUNTO DE PARTIDA

El Artículo 93 de la norma suprema cubana dispone que «el Estado reconoce el derecho de las personas a resolver sus controversias utilizando métodos alternos de solución de conflictos, de conformidad con la Constitución y las normas jurídicas que se establezcan a tales efectos» [GOR-E (5), 2019, p. 86].

El Artículo 7 de la Ley No. 140 de 2021, LTJ [GOR-O (137), 2021], con relación a los MASC, deja claro que

los tribunales reconocen los métodos alternos de solución de conflictos y utilizan fórmulas conciliatorias para resolver los asuntos que les están atribuidos, según su naturaleza, de conformidad con la Constitución de la República y las disposiciones normativas establecidas al efecto. (p. 3930)

Por su parte, la Ley No. 141 de 2021, CPR [GOR-O (137), 2021], al desarrollar la citada garantía de los derechos, concedida a las personas por el texto constitucional, en su Artículo 2, apartado uno, refleja:

Toda persona puede acudir ante los tribunales para reclamar la tutela de sus derechos u oponerse a las pretensiones promovidas en su contra, para lo cual participa en el proceso y ejerce los actos concernientes a la defensa de su posición procesal, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Código. (p. 3978)

El apartado tres del propio precepto deja sentado que «el tribunal, en cualquier estado del proceso, procura conciliar los intereses de las partes en litigio o derivarlo a la mediación» [GOR-O (138), 2021, p. 3978].

Siguiendo esa línea, el Artículo 538.1 d) reconoce, entre los cometidos de la audiencia preliminar, el de «conciliar todos o algunos [*sic*] de los puntos controvertidos, siempre que la naturaleza de las pretensiones formuladas tenga carácter disponible o derivar a la mediación en los casos que proceda» (p. 3978). Por su parte, los apartados siguientes de este precepto indican que:

2) Si el tribunal, en el ejercicio de la función conciliadora a que se refiere el inciso d) del apartado anterior, aprecia la conveniencia de que los litigantes alcancen un mayor grado de comunicación, al objeto de esclarecer o resolver por sí algunos de los extremos asociados a las pretensiones deducidas, puede suspender la audiencia preliminar, para que, en un plazo que no exceda de veinte días, fuera de la sede del tribunal y sin su intervención, arriben a un acuerdo.

3) Las partes están obligadas a presentar el escrito, suscrito por ambas, con los resultados alcanzados; si el acuerdo es claro y concluyente, dicta un auto en el que lo aprueba.

4) De no presentarse el escrito, no ser claros o concluyentes los términos en los que fue redactado o no haberse arribado a un acuerdo total, el tribunal dispone la continuación de la audiencia preliminar, sin renunciar a su actividad conciliadora. (p. 3978)

Como colofón, el Decreto-Ley No. 69, Sobre la mediación de conflictos [GOR-O (19), 2023, pp. 281-293], como parte de la misma línea trazada por sus antecesoras, refleja lo siguiente:

Artículo 5. El presente decreto-ley es de aplicación al procedimiento de mediación en: a) Conflictos civiles, de familia, mercantiles, inmobiliarios, del trabajo y la seguridad social, penales y cualesquiera otros asuntos, siempre que tengan carácter disponible por tratarse de asuntos en los que las partes pueden

decidir por ellas mismas interesar la mediación conforme a la legislación vigente. (p. 290)

Aun cuando la norma es reciente y se concentra en solo uno de los MASC (la mediación), reafirma el consenso del uso de estas formas resolutorias en los conflictos de trabajo y seguridad social en Cuba. Además, el lenguaje técnico jurídico empleado se muestra en la misma cuerda del CPR [GOR-O (138), 2021, pp. 3977-4069].

Los cuerpos normativos anteriormente detallados otorgan legalidad a la labor conciliadora del juez del trabajo y de la seguridad social, al emplear este mecanismo de solución en el proceso. En cualquier caso, constituyen referentes legales obligados para su actuación exitosa y ajustada a la ley. Sin embargo, una rápida mirada a sus textos, en particular al CPR [GOR-O (138), 2021, pp. 3977-4069], permite concluir que, al igual que otras instituciones jurídicas,¹ la conciliación intrajudicial presenta un tratamiento inacabado, al omitirse en su formulación el cómo sistematizarla. En su caso, tal omisión es intencional, pues solo la práctica propia de la implementación y consolidación de la reforma procesal puede fijar las pautas o buenas prácticas de su realización, en especial en la materia laboral, en la que es mayoritaria la indisponibilidad del derecho para las partes y los jueces carecen de una práctica anterior, a diferencia del juez mercantil o familiar, que ya había incorporado esta forma de actuación. La norma procesal vigente, según se ilustra con anterioridad, muestra qué hacer, dónde y cuándo. Cabe recordar que la modificación del Código de trabajo forma parte del calendario legislativo conformado por la ANPP.

3.5. INSTRUCCIÓN No. 283 DE 2023

El 22 de junio de 2023, el CG-TSP aprueba la Instrucción No. 283 [GOR-E (51), 2023, pp. 349-352]. Su exposición de motivos reconoce que, con la

¹ Nótese que en virtud de la facultad que el constituyente reconoce al CG-TSP fue acordada la Instrucción No. 271, de 1.º de noviembre de 2022 [GOR-E (72), 2022, pp. 1168-1172], cuyas disposiciones se encaminan a coadyuvar a que los actores económicos, ante el eventual incumplimiento de un contrato económico o la presencia de daños y perjuicios en la realización de una actividad mercantil, se comuniquen entre sí e intenten resolver sus propias discrepancias antes de acudir a los tribunales de justicia. En la materia del trabajo, destaca la Instrucción No. 276, de 22 de diciembre de 2022 [GOR-E (2), 2023, pp. 3-4], que da respuesta a las sustanciales transformaciones introducidas en la materia del trabajo y de la seguridad social con la reforma procesal.

entrada en vigor del CPR [GOR-O (138), 2021, pp. 3977-4069], dada la diversidad de materias que este regula, se detectan diferentes maneras de hacer en la celebración de la audiencia preliminar, y las de práctica de pruebas y conclusiones, apartadas de lo previsto en la disposición normativa procesal, lo que hace aconsejable uniformar la práctica judicial.

En esta oportunidad, el CG-TSP recomienda:

[...]

TERCERO: El tribunal tomará nota de los aspectos que, a su consideración, podrán ser conciliables o susceptibles de derivar a una mediación, y cualquier otro aspecto relevante que le permita encaminar su trabajo en el acto.

[...]

QUINTO: En los procesos ordinarios en que la convocatoria a la audiencia preliminar es potestad del juzgador, siempre que se advierta del contenido de los escritos polémicos, la existencia de excepciones procesales que deben ser evaluadas y resueltas, así como las posibilidades de una eventual conciliación o derivación a la mediación, o el debate de cualquier otra cuestión que impida entrar al fondo del asunto, el tribunal puede deferir la presencia de las pruebas personales (testigos y peritos) a que hace referencia el Artículo 535.2 del Código de procesos para una convocatoria posterior, lo que hará constar en la resolución judicial que convoque a aquella. Excepcionalmente, ante los supuestos previstos en el Artículo 580.2 del Código, podrá adoptarse igual decisión en los procesos sumarios.

[...]

SÉPTIMO: En el ejercicio de su función conciliadora, quien preside la audiencia identifica los intereses comunes de las partes y estimula el diálogo constructivo, de modo que estas puedan presentar sus propuestas de arreglo; de lo contrario, sugiere soluciones equitativas y mutuamente satisfactorias.

OCTAVO: Durante la audiencia, el tribunal puede derivar a la mediación cuando identifique la conveniencia de que las partes construyan la solución del conflicto por sí mismas, con la ayuda de un mediador; la decisión se adopta con el consentimiento de los involucrados, a quienes el tribunal explica en qué

consiste este método, los principios que lo informan, las obligaciones que asumen en su condición de mediados y la fuerza ejecutiva de los acuerdos que se obtengan, si son aprobados judicialmente.

[...]

DÉCIMO: Al disponer la derivación del conflicto, en atención a la complejidad y las características de este, el tribunal fija el plazo en que deberá realizarse la mediación, dentro del límite de los 30 días, prorrogables por otros 10, cuando las circunstancias lo justifiquen; el plazo para mediar se computa desde el recibo del oficio a que se refiere el apartado anterior. (pp. 350-351)

Es apreciable que la instrucción realiza mayores aportes a la derivación del conflicto a la mediación, apoyada en el mencionado Decreto-Ley No. 69 de 2023, Sobre la mediación de conflictos [GOR-O (19), 2023, pp. 281-293]. En cualquier caso, queda pendiente un pronunciamiento más concreto sobre este cometido de la audiencia, el que debe estar enriquecido por la práctica judicial futura que le aporten los tribunales de justicia al uso de la conciliación intrajudicial. El juez del trabajo se muestra hoy más arropado para cumplir con calidad su encargo social, y abierto a la mirada y el aporte del justiciable, en la solución de su conflicto.

3.6. CONCILIACIÓN INTRAJUDICIAL, GESTIÓN DE LA CALIDAD Y JUSTICIA DEL TRABAJO

Tal como han expuesto Hernández y Santana (2019),

la efectividad en el ejercicio de la función que cumplen los tribunales se materializa en la celebración de los actos y en las decisiones judiciales adoptadas, que deben ser siempre apegadas a los preceptos constitucionales y a las demás normas que sean de aplicación. (p. 35)

[...]

La aplicación del SGC no es una actividad adicional, constituye una herramienta mediante la cual se revisan los mecanismos de gestión para perfeccionarlos y actualizarlos, a partir del análisis del contexto de la organización, enfocado en la misión

institucional. Se persigue incrementar el valor del servicio judicial de cara al ciudadano, ayudar a la gestión adecuada de los riesgos, completar los procedimientos documentados, realizar el control de forma integrada y tomar las decisiones basadas en las evidencias. (p. 41)

Son indicadores de eficacia, que se identifican en el SGC por la institución, la celebración del 85% de las audiencias convocadas y la obtención de igual porcentaje de audiencias evaluadas con calificación de Bien o Aceptable, por lo que es tarea de la dirección de los tribunales de justicia del país, para las diferentes materias, incluida la del trabajo y de la seguridad social, el registro y análisis de su cumplimiento en la práctica judicial.

En una materia en que los derechos que se litigan son mayoritariamente indisponibles, el cumplimiento del cometido de la audiencia, previsto en el Artículo 538.1 d) del CPR [GOR-O (138), 2021, p. 4051], coligado a la inexperiencia del juez, puede suponer un riesgo adicional para la labor metodológica y de control de los directivos de los órganos judiciales. El atractivo innegable que aporta la utilización de fórmulas conciliatorias en el proceso, dado su impacto en el tiempo de tramitación de los asuntos, la aceptabilidad de la decisión construida con la intervención de las partes, entre otros, no puede empañar la obligada valoración de juicio que debe hacer el ponente, de cara al conflicto que se resuelve, sobre la naturaleza de las pretensiones formuladas, para determinar si tienen carácter disponible o no, lo cual pasa por la necesidad de evaluar los puntos coincidentes en sus posiciones que favorecen el acercamiento.

Recursos como la colegiación de los asuntos y el estudio de las actuaciones con el cambio de paradigma del juez, abierto a la cultura de paz, adquieren un matiz diferenciador para garantizar el éxito de la misión de la institución, y con ello la calidad del servicio prestado al pueblo. Incluso resulta positivo, desde la dirección del órgano judicial, implementar nuevos indicadores de eficiencia y eficacia que permitan analizar en conjunto la asimilación de los MASC en el proceso, enfocados hacia el seguimiento de los acuerdos impugnados a partir de aquellos a los que se ha arribado.

Grosso modo, el uso de la conciliación intrajudicial, como MASC de posible aplicación en el proceso de trabajo y seguridad social, refuerza el rol protagónico de los justiciables en la solución arribada; sin embargo, al propio tiempo, para alcanzar éxito, obliga al reforzamiento de herramientas como la colegiación y el estudio de las actuaciones.

IV. CONCLUSIONES

Los postulados que conforman el desarrollo del SGC tributan al cumplimiento de la misión institucional y la estrategia diseñada para fortalecer los valores institucionales, a partir de la incorporación de habilidades para perfeccionar el servicio público judicial y mejorar continuamente la gestión, lo que incrementa la confianza del pueblo en la impartición de justicia.

A partir de la CRC [GOR-E (5), 2019, pp. 69-116], se refuerza el empleo de los MASC para dirimir las controversias, lo que tiene expresión directa en la LTJ [GOR-O (137), 2021, pp. 3929-3975] y el CPR [GOR-O (138), 2021, pp. 3977-4069], al reconocerlos y disponer el uso de fórmulas conciliatorias para resolver los asuntos que les están atribuidos, o derivar a mediación, incluida la materia del trabajo y de la seguridad social.

El uso de la conciliación intrajudicial, como método de dirimir las controversias, que refuerza el rol protagónico de los justiciables en la solución arribada, valida la visión asertiva e incluyente que asume la perspectiva de la actividad judicial como servicio público, enfocado en proporcionar, a las personas naturales y jurídicas, el acceso efectivo a una impartición de justicia pronta, transparente y eficaz.

V. REFERENCIAS

- Comité Central del Partido Comunista de Cuba. (2021). *Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista y Lineamientos de la Política económica y social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026.*
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (1988). Acuerdo No. 36. (Disponible en los archivos del TSP).
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (1988). Acuerdo No. 37. (Disponible en los archivos del TSP).
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (Julio 13, 2017). Código de Ética Judicial. (Disponible en los archivos del TSP).
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (Enero 25, 2016). Política de calidad del Sistema de Tribunales. (Disponible en los archivos del TSP).

- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (Septiembre 25, 1991). Instrucción No. 141. (Disponible en los archivos del TSP).
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (Septiembre 1.º, 1994). Instrucción No. 194. (Disponible en los archivos del TSP).
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (Febrero 12, 2010). Instrucción No. 197. (Disponible en los archivos del TSP).
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (Noviembre 21, 2022). Instrucción No. 271. GOR-E (72), 1168-1172.
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (Enero 12, 2023). Instrucción No. 276. GOR-E (2), 3-5.
- Consejo de Gobierno, Tribunal Supremo Popular. (Julio 4, 2023). Instrucción No. 283. GOR-E (51), 349-352.
- Constitución de la República de Cuba. (Abril 10, 2019). GOR-E (5), 69-116.
- Decreto-Ley No. 121. (Julio 19, 1990). GOR-E (7), 19-20.
- Decreto-Ley No. 132. (Abril 9, 1992). GOR-E (3), 7-8.
- Decreto-Ley No. 176, Sistema de justicia laboral. (Agosto 15, 1997). GOR-O (28), 433-437.
- Decreto-Ley No. 69, Sobre la mediación de conflictos. (Febrero 22, 2023). GOR-O (19), 281-293.
- Diario Oficial de la Federación que modifica la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (s.f.). http://www.diputados.gob.x/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_180_18jun08.doc
- Hernández Díaz, L. (Diciembre, 2018). Implementación del sistema de gestión de la calidad en el ejercicio judicial, *Justicia y Derecho*, (31), 36-55.
- Hernández Díaz, L. y Santana Echerri, A. F. (Diciembre, 2019). La calidad como valor institucional que prestigia al Sistema de Tribunales Populares. *Justicia y Derecho*, (33), 31-43.
- Ley No. 7, De procedimiento civil, administrativo, laboral y económico. En Mantecón Ramos, A. (Rev.) (2015). Ediciones ONBC.
- Ley No. 140, De los tribunales de justicia. (Diciembre 7, 2021). GOR-O (137), 3929-3975.

- Ley No. 141, Código de procesos. (Diciembre 7, 2021). GOR-O (138), 3977-4069.
- Ley No. 116, Código de trabajo. (Junio 17, 2014). GOR-E (29), 453-483.
- Órgano Judicial del Estado Plurinacional de Bolivia. (2016). Protocolo de actuación de conciliación judicial en materia civil, aprobado por la Sala Plena del Tribunal Supremo de Justicia, mediante el Acuerdo de la Sala No. 122 de 7 de noviembre de 2016. <https://tsj.bo/wp-content/uploads/2019/11/procolo-conciliacion-judicial-en-materia-civil-min.pdf>
- Órgano Judicial del Estado Plurinacional de Bolivia, Tribunal Medioambiental (2021). Experiencias exitosas y buenas prácticas en conciliación agroambiental. <https://www.tribunalagroambiental.bo/wpcontent/uploads/2022/01/Protocolo-de-Conciliacion-Agroambiental-en-sede-judicial.pdf>
- Remigio Ferro, R. (2014). Bases para fortalecer la gestión de la calidad en el ejercicio de la función judicial. (Investigación de la 10.^a ed. del Diplomado en Administración Pública). Escuela de Cuadros del Estado y el Gobierno.
- Remigio Ferro, R. (Diciembre, 2018). Los jueces y el ejercicio de la función judicial en la actualidad: Una mirada crítica. *Justicia y Derecho*, (31), 3-11.
- Resolución Conjunta No. 1, del ministro de Trabajo y Seguridad Social y el presidente del TSP. En MINJUS (1999), 169-210.
- Rodríguez Coquet, R. J. (2006). *La jurisdicción, la competencia y los procedimientos disciplinarios en el Derecho laboral cubano* [tesis doctoral, Universidad de Oriente].