

## SISTEMATIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL CENTRO INTEGRADO DE MEDIACIÓN Y SOCORRO JURÍDICO 2016-2018

<https://doi.org/10.5377/ccs.v6i2.12162>

*Ana Iris Peña Ortiz*

Fiscalía General de La República

Maestra en Estadística aplicada a la Investigación, Investigadora asesora en estadística

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7831-1755> [irisp.ortiz@gmail.com](mailto:irisp.ortiz@gmail.com)

Recibido: 24 de noviembre de 2020 / Aceptado: 26 de abril de 2021

---

### RESUMEN

La Constitución salvadoreña garantiza a los ciudadanos el derecho de acceder a la justicia, a que toda persona puede acudir a un órgano estatal competente para plantear reclamos que conduzcan a remediar una violación a los derechos humanos (Monge et al., 2016). Por lo tanto, cuando el ciudadano no recibe este derecho es que el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico cumple una función para la población. El objetivo es evaluar el impacto que ha tenido el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico en la población beneficiada durante el periodo 2016-2018. Se utilizó el enfoque mixto de investigación, entrevistando a beneficiados por el proyecto, jueces, entidades de la Procuraduría General de la República y otros involucrados en el desarrollo del proyecto, realizando el cálculo de los indicadores a través los datos obtenidos en la revisión documental. El Socorro Jurídico comienza a funcionar en el año 2009 y es acreditado el Centro de Mediación en 2017; el trabajo durante este periodo ha contribuido en la atención y asesoramiento oportuno a las personas que requieren los servicios, celeridad de los casos, ahorro monetario para las personas; en cuanto a la mediación, se ha dado a conocer una forma alterna de resolución de conflictos. La principal contribución del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico ha sido colaborar en agilizar los trámites en el Sistema Judicial a través del servicio brindado por el Socorro Jurídico.

**Palabras clave:** Evaluación, mediación, socorro jurídico, acceso, justicia, El Salvador.

## SYSTEMATIZATION AND IMPACT EVALUATION OF THE INTEGRATED CENTER FOR MEDIATION AND LEGAL AID 2016-2018

### Summary

The Salvadoran Constitution guarantees to citizens the right of access to justice, so that any person can go to a competent state body to bring claims that lead to remedy a violation of human rights (Monge et al., 2016). Therefore, when the citizen does not receive this right, the Integrated Centre for Mediation and Legal aid plays a role for the population. The objective is to evaluate the impact that the Integrated Center for Mediation and Legal aid has had on the beneficiary population during the period 2016-2018. The mixed research approach was used, interviewing beneficiaries of the project, judges, entities of the Office of the General Attorney of the Republic and others involved in the development of the project, performing the calculation of the indicators through the data obtained in the documentary review. The Legal aid began to operate in 2009 and the Mediation Center is accredited in 2017; the work during this period has contributed to the attention and timely advice to people who require services, speed of cases, monetary savings for people; as for mediation, an alternative form of conflict resolution has been announced. The main contribution of the Integrated Centre for Mediation and Legal aid has been to help expedite proceedings in the Judicial System through the service provided by Legal aid.

Keywords: Evaluation, mediation, legal aid, access, justice, El Salvador.

### Introducción

El acceso a la justicia es un problema que permanece, afectando a personas de escasos recursos económicos y a otras que sufren diversos tipos de vulneración por su sexo, raza, entre otros. En el caso salvadoreño, su historia muestra que la justicia debe ser procurada para lograr la igualdad de derechos, respaldada por normas internacionales y el cumplimiento del

acceso a la justicia por toda persona sin importar su condición.

El acceso a la justicia puede ser considerada desde tres aspectos: el primero, la posibilidad de acceder al sistema judicial; segundo, la posibilidad de lograr un pronunciamiento judicial justo en un tiempo prudencial; tercero, el

conocimiento de los derechos por parte de los ciudadanos, de los medios para poder ejercer y hacer reconocer esos derechos y específicamente la conciencia del acceso a la justicia como un derecho y la obligación del Estado de brindarlo y promoverlo (Asamblea Permanente por los Derechos Humanos, 2008).

La Constitución salvadoreña garantiza el derecho que tienen los ciudadanos de acceso a la justicia, plasmado en el artículo 1 de la Constitución el cual indica que es «obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura el bienestar económico y la justicia social»; también, en el artículo 2 de la Constitución, se establece que «toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos», dicho artículo expresa que toda persona puede acudir a un órgano estatal competente para plantear reclamos que conduzcan a remediar una violación a los derechos humanos (Monge et al., 2016).

Instituciones del Estado como la Procuraduría General de la República (PGR), la Corte Suprema de Justicia, sirven a la sociedad y permiten el cumplimiento del derecho; sin embargo, ellas no dan abasto, surgiendo la necesidad que otras entidades ayuden a llegar a la población menos favorecidas con apoyo gratuito, por lo cual las universidades a través de la carrera Ciencia Jurídicas, y con la doble contribución de que sus estudiantes realicen sus prácticas, ponen a disposición servicios jurídicos a las

personas que no puedan tener acceso a la justicia, siendo en este contexto en que el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico realiza su proyección social.

A pesar que el proyecto inició hace algunos años atrás, no se cuenta con la evaluación del impacto que este proyecto ha tenido en las personas beneficiadas por los servicios ofrecidos, así como en los estudiantes que realizan sus prácticas profesionales. Se requiere plasmar como ha sido el proceso de implementación, realizando una recolección de datos históricos que permita conocer su evolución. Por lo tanto, con esta investigación se persiguen dos objetivos; primero, evaluar el impacto que el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico ha tenido en la población beneficiada durante el periodo 2016-2018 y; segundo, efectuar la sistematización de la implementación del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico a cargo de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Evangélica de El Salvador (UEES) en el periodo 2016-2018.

## Metodología

El enfoque de la investigación es de tipo mixta, implica la integración sistemática de los métodos cualitativos y cuantitativos para tener una visión más completa del fenómeno en estudio, el diseño que se utilizó para esta investigación es de triangulación concurrente (DITRIAC), que se utiliza para confirmar los resultados, realizando una comparación entre datos cuantitativos y cualitativos (Hernández Sampieri et al., 2010).

Las unidades de análisis y técnicas de recolección de datos se especifican a continuación:

- Grupos focales: Se realizaron dos grupos focales; el primero, con los beneficiados en el ámbito jurídico conformado por un total de nueve personas. Se tomó una muestra de participantes voluntarios (Hernández Sampieri et al, 2010). Es decir, se incluyó como parte de la muestra aquellos participantes que respondieron a la invitación de participación al grupo focal. El segundo grupo focal estuvo conformado por cinco jóvenes que realizaron sus prácticas jurídicas en el periodo 2016-2018. También, se invitó a participar a los beneficiados por las mediaciones; sin embargo, ninguno se hizo presente.
- Entrevista a personas clave de la Procuraduría General de la República para recolectar información que señale la importancia que tiene la labor que se está realizando. Las entrevistas fueron a la Coordinadora de la Unidad de Acreditación de Centros de Mediación, Capacitador Técnico de Mediación y la Procuradora General de la República.

- Entrevista a cuatro jueces: Juez Primero de Paz de Ciudad Delgado, Jueza Cuarta de Paz, Jueza Segunda de Tránsito, Juez presidente del Tribunal Segundo de Sentencia de Zacatecoluca.
- Entrevista al Jefe Nacional de Centros de Prácticas Jurídicas de la Corte Suprema de Justicia.
- Entrevista a los involucrados en el desarrollo del proyecto: Rector de la Universidad y director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico.

Además, se realizó revisión documental, se recabó datos de informes de seguimiento, listados de asistencia, memorándum, boletines y otra documentación necesaria con la cual se generaron bases de datos para el cálculo de indicadores.

#### **a. Variable e indicadores para evaluar el impacto**

Se presentan las principales variables a medir y los indicadores que guiaron la revisión documental del trabajo realizado por el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico en el periodo 2016-2018.

**Tabla 1. Variables e indicadores de la evaluación de impacto**

Variables	Indicador
*Características de la población beneficiaria	% de mujeres y hombres beneficiados en el ámbito jurídico
	% según rango de edad de los beneficiados en el ámbito jurídico
	% según ingresos de la familia de los beneficiados en el ámbito jurídico
	% de mujeres y hombres beneficiados en el ámbito de mediación
	% según rango de edad de los beneficiados en el ámbito de mediación
*Áreas del derecho	Número de promoción del derecho realizadas
	% de promociones del derecho realizada por lugar
	Número de asesorías jurídicas
	Número de asesorías jurídicas por materia jurídica
	% de casos con resolución favorable según materia jurídica (penal, familiar, etc.)
	% de casos inconclusos por materia jurídica
	Número de mediaciones por año
	Del ámbito mediación: % de casos que han llegado a un acuerdo (por tipología de caso)
	Del ámbito mediación: % de casos que se judicializaron (por cada tipología de caso)
	% de casos en los que el usuario no continuó con la mediación
*Seguimiento de los casos	# de casos a los que les dieron seguimiento (sea que se haya concluido o no) en el ámbito jurídico.
	# de casos a los que les dieron seguimiento (sea que se haya concluido o no) en el ámbito de mediación.

## b. Categorías de análisis

A continuación, se presentan las principales categorías de análisis (se abordaron en la parte cualitativa de la investigación).

Tabla 2. Categorías de análisis

Categoría	Definición operacional
Implementación y trayectoria del centro de mediación	Todo lo referido al origen del proyecto, desde los motivos que impulsaron la creación del proyecto, los principales involucrados, hasta cómo ha evolucionado.
Principales resultados en el periodo 2016-2018	Referido a la revisión documental que dará claridad del aporte que ha tenido el Centro de Mediación en el ámbito de promoción de los Derechos Humanos, acceso a asesorías jurídicas y mediación, en relación a los beneficiados del proyecto, áreas abordadas, seguimiento oportuno.
Contribuciones en el acceso a servicios jurídicos, mediación y promoción de derechos humanos	Principales aportes que ha brindado la universidad en el acceso a servicios jurídicos y en la resolución de conflictos a través de la mediación.
Áreas de mejora	Todas aquellas áreas del proyecto que se puedan mejorar o ampliar, con el fin de brindar un mejor servicio y contribuir en el acceso jurídico a la población.
Aspectos de éxito	Todas las contribuciones que los usuarios del Centro de Mediación y entidades de la Universidad Evangélica y la Procuraduría General de la República han percibido del proyecto.

## Resultados

### c. Sistematización de la implementación y trayectoria del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico

El Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico nace en 2009 con el componente Socorro Jurídico con la finalidad de cubrir la necesidad que había en cada universidad de tener un Centro de Prácticas Jurídicas como requisito para que sus estudiantes fueran autorizados. Ese mismo año se firma el convenio con la Corte

Suprema de Justicia (CSJ), para que los estudiantes pudiesen comenzar sus prácticas.

Al implementar el Centro de Prácticas Jurídicas o Socorro Jurídico, como también era llamado, la población beneficiada fueron personas de escasos recursos y personas que no podían pagar un abogado. Al respecto el director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico dice:

«Hay personas que han venido acá y nos dicen: ...mire el abogado nos cobra tanto, pero no tengo la capacidad. Entonces, nosotros les hacemos un estudio socioeconómico y al determinar de que las personas no tienen la capacidad de pago inmediatamente nosotros les servimos, les damos el servicio hasta finalizarlo completamente gratis». (Director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico, 21 de noviembre 2019).

Por otro lado, también fueron beneficiados los estudiantes ya que el proceso que realizaban los egresados era tardado, debían esperar de dos a cuatro años para que pudieran realizar sus prácticas en la Corte Suprema de Justicia, pues los estudiantes de Ciencias Jurídicas de todas las universidades esperaban tener esa oportunidad para cumplir el requisito de graduación, el Director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico explica que un estudiante debía esperar mucho tiempo para realizar sus prácticas jurídicas: «hacían un año en familia, un año en penal eran dos años mínimos más el tiempo de memoria» (M. Gonzales, Director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico, 21 de noviembre 2019).

Asimismo, se trabajó con personas de comunidades de los alrededores de la universidad, comunidades educativas, docente, otros empleados de la universidad o con personas de escasos recursos de cualquier parte del país.

La cultura violenta de nuestro país contribuyó a que en la universidad pudiera existir un Centro de Mediación, siendo la Universidad Evangélica la que solicitó tener esta unidad adicional al Socorro Jurídico; según la coordinadora de la Unidad de Acreditación, la solicitud de información y la manifestación de interés de tener el Centro de Mediación se realizó en el 2015, desde ese momento la Coordinación Nacional de Mediación les da el acompañamiento respectivo, acreditando el Centro de Mediación en el 2017.

Fue necesario que los mediadores cumplieran el requisito de recibir una capacitación de 64 horas, acreditando a los mediadores hasta el 2018, año cuando se comienzan a recibir casos de mediación.

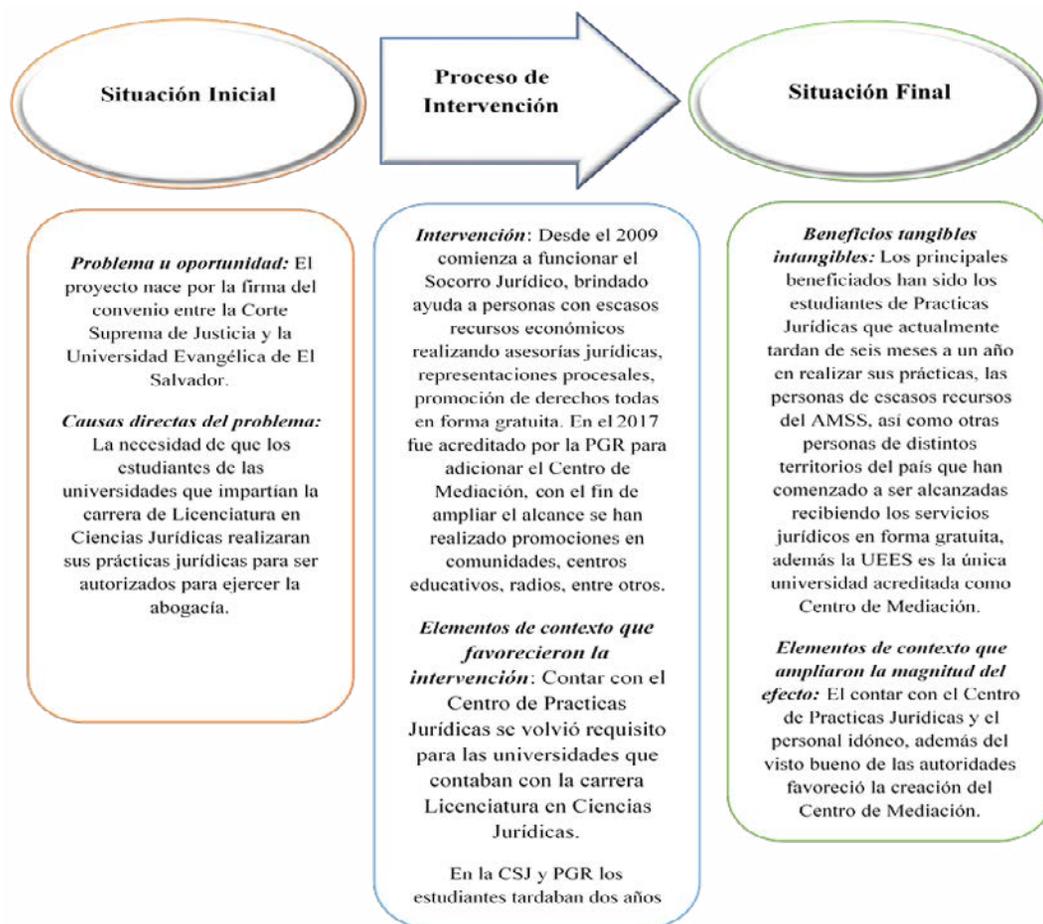


Figura 1 Resumen de la Sistematización del Proyecto Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico.

En la Figura 1 se observa la secuencia por la cual atravesó el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico desde sus inicios.

El objetivo general del proyecto Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico es «Contribuir en la promoción del derecho a sectores de la población que se encuentran en

condiciones de vulnerabilidad social y jurídica», en el periodo se realizaron un total de ocho promociones de Derecho con lo cual se alcanza la meta establecida en el perfil del proyecto, la cual es de tres promociones del Derecho en el año. Los beneficiados por las promociones han sido personas retornadas, mujeres de la Policía Nacional Civil, oyentes de radio «Maná», tele-

videntes del programa «Tu mañana», estudiantes y empleados de la UEES. Los beneficiados fueron personas de los departamentos de San Salvador, Santa Ana, La Libertad y Usulután.

Por otro lado, en el periodo 2016-2018 el total de beneficiados *en el ámbito jurídico* en las diferentes materias asciende a 448 personas (Figura 2).

La resolución de casos según la materia, se observa que el porcentaje de casos inconclusos es pequeño en el periodo (7.37 %), siendo la materia de tránsito la que presenta mayor porcentaje (17.65 %), mientras que la materia que presenta mayor porcentaje de casos con resolución favorable es la penal (81.71 %).

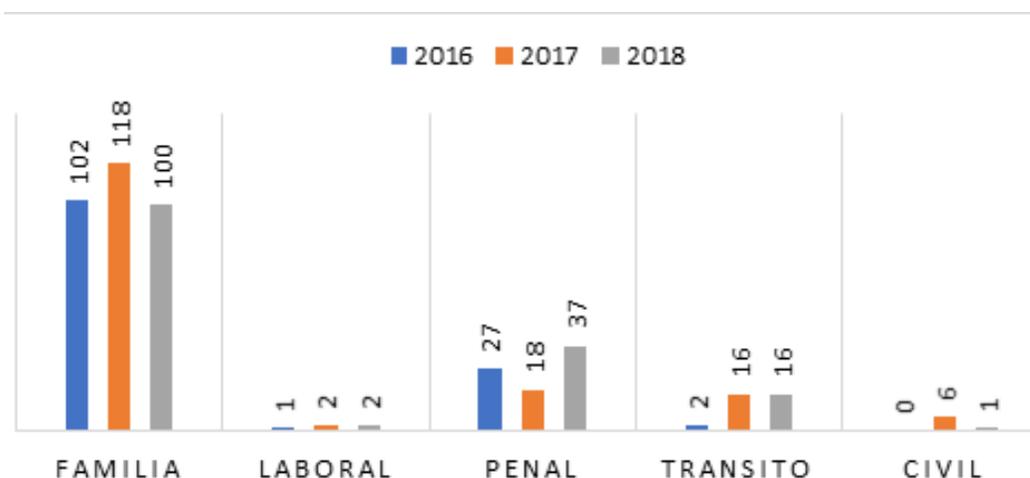


Figura 2. Total, de beneficiados según materia en el periodo 2016-2018.

La universidad fue acreditada por la PGR, para contar con un centro de mediación en el 2017; sin embargo, debido a las capacitaciones y una serie de requisitos que debían cumplir, comenzaron a brindar servicio a la población en el 2018 alcanzando un total de 14 personas que les han brindado el servicio de mediación, nueve de las cuales eran mujeres y el resto hombres. Las mediaciones se han realizado en el ámbito de familia (9 casos) y patrimonial (5 casos), la mayoría de ellas (50 %) realizadas en el ámbito de familia para llegar a acuerdos de

cuota alimenticia. De las mediaciones realizadas un total de seis mediaciones no concluyeron (trámite inconcluso), mientras que de las concluidas siete llegaron a un acuerdo.

#### **d. Contribuciones de la UEES en el acceso a servicios jurídicos, mediación y promoción de derechos humanos**

Según el perfil del proyecto de los años 2017 y 2018 la población beneficiada es de escasos recursos económicos, estudiantes y empleados

de la Universidad Evangélica de El Salvador del área Metropolitana de San Salvador, estos datos se verificaron a través del grupo focal con beneficiados.

Se sabe que el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico no es el único que brinda este tipo de servicios y que, así como otras instituciones educativas, también lo brinda la Procuraduría General de la República, asignándoles abogado a las personas que no pueden acceder a la justicia. Según la Jueza Cuarto de Paz uno de los principales impactos que el proyecto ha tenido en la población es el seguimiento y asesoramiento que no pueden tener personas que son defendidas por procuradores o abogados contratados por las mismas personas.

«Y asesoran muy bien a las personas y le digo porque se nota el trabajo tan distinto que hace el abogado de la Universidad con los procuradores, porque los procuradores solo vienen, solo se sientan y ya estuvo. Pero el abogado de la universidad no, está hablando con sus clientes, les explica y se nota la enorme diferencia, por ejemplo, cuando él va a venir a las audiencias, sé que sus clientes, los imputados, son personas que sí saben qué es lo que van a venir a hacer. Ellos han hablado; si piden alguna salida alterna, él les ha explicado muy bien y se nota cuando ha sido el licenciado el que ha hablado con él y evidentemente cuando es uno de la procuraduría que solo vienen a decir: “ya tengo que irme”, “ya me voy”. En cambio, él no, tiene la paciencia de hablar con las personas y todo, entonces esa prepa-

ración créame que es de verdad invaluable y ese es el trabajo que realmente tiene que hacer un abogado, ..., y tristemente no es un trabajo que del todo se retome. Ni siquiera un defensor particular, el sólo viene cobra y ya estuvo y se va; y las personas se quedan acá preguntando, esa labor debería de hacerlo su propio abogado» (Jueza Cuarta de Paz, 9 de diciembre 2019).

Una de las dificultades en el acceso a la justicia es lo burocrático de los procedimientos, la inadecuada atención, la falta de soluciones rápidas, los casos muchas veces pueden tardar años en ser resueltos. Según Abregú et al. (2004) «la celeridad está íntimamente ligada a la seguridad jurídica y es necesario destacar que un derecho que no se realiza, no es un derecho o en términos diferentes, transitar por los pasillos de tribunales no es ejercer el derecho a la jurisdicción», la celeridad de los casos es una de las contribuciones que el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico está realizando en el sistema judicial del país. «Yo sí, ya había tenido experiencias previas, siempre en juzgados familiares, ... esta era mi novena demanda creo, que me había puesto mi ex esposa por un montón de cuestiones y yo ya había agotado recursos en abogados, un día me dijeron en el juzgado usted tiene que traer un abogado, “yo no tengo dinero métame preso porque no hay para donde”, entonces llamaron a un abogado porque como yo era el acusado me dijeron no podía usar procurador, no entiendo yo esa cuestión, entonces llego un señor que duro la audiencia ¿qué? veinte minutos y salí como que si yo era el culpable de esa situación, eso se vino

arrastrando hasta que vine aquí, ... , por eso yo le digo que cuando llegué aquí la licenciada me ayudó y yo sentí que hasta fue más fácil de lo que me habían planteado absolutamente todos los demás» (Grupo Focal de beneficiarios, 29 de noviembre 2019).

En la Tabla 3 se exponen las principales contribuciones citadas por los jueces las cuales se enmarcan en la oportunidad que se les ha brindado a las personas de tener la asistencia legal, pues muchas veces no se cuenta con el defensor, contribuyendo en ese sentido al descongestionamiento de la vía judicial y brindar el asesoramiento oportuno.

**Tabla 3. Contribuciones del Socorro Jurídico de la Universidad Evangélica de El Salvador según jueces**

Jueces	Contribuciones observadas
Juez Primero de Paz de Ciudad Delgado	«El trabajo que han realizado ha sido muy técnico y oportuno, porque se han dado varios casos donde no le ha sido posible la asistencia legal, entonces, nosotros hemos hecho la gestión a través del Socorro Jurídico y ha sido oportuno el apoyo que se nos ha brindado». (Juez Primero de Paz de Ciudad Delgado, 9 de diciembre de 2019). Entre los casos que se han trabajado se pueden mencionar: diligencias civiles conciliatorias, proceso de violencia intrafamiliar, mayormente procesos conciliatorios de familias.
Jueza Cuarta de Paz	Los abogados del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico asisten a las audiencias y brindan la asesoría respectiva. «Se nota el trabajo tan distinto que hace el abogado de la Universidad, pues los procuradores solo vienen se sientan y ya estuvo. El abogado de la Universidad está hablando con sus clientes, les explica y se nota la enorme diferencia». (Jueza Cuarta de Paz, 9 de diciembre de 2019) Atienden prácticamente todos los delitos a excepción del lavado de dinero.
Jueza Segunda de Tránsito	Por la gran cantidad de trabajo y el poco personal la Procuraduría General de la República no alcanza a cubrir todos los casos de las personas que no tienen las posibilidades económicas de pagar un abogado. «A veces ya hay acuerdos ya establecidos, y los imputados vienen con el dinero; las víctimas están acá, quieren conciliar y sólo porque no hay un defensor, no podemos hacer una audiencia... para mí sí es bien indispensable; la práctica de los jóvenes a nivel de tribunales». (Jueza Segunda de Tránsito, 9 de diciembre de 2019)

Juez presidente del tribunal Segundo de Sentencia de Zacatecoluca	«Su aporte es en el hecho de que conflictos concretos la que nosotros llamamos, la conflictividad social, que puede llegar a un tribunal, de repente puede verse solucionada en este Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico y eso es importante porque descongestiona la vía judicial, descongestiona el aparato concreto de administración de justicia y esto nos va a hacer más viable el que podamos mantener entonces otros casos que quizás puedan ser como mayor relevancia en el sentido técnico jurídico». (Juez presidente del tribunal Segundo de Sentencia de Zacatecoluca, 2 de diciembre de 2019)
---	--

La formación que reciben los estudiantes en el Centro de prácticas de la UEES es de las contribuciones que hay que resaltar, pues según el Director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico lo que diferencia las prácticas que realizan en el Socorro Jurídico de la UEES con el de la PGR es que los estudiantes de la UEES son los responsables de los casos, hacer la demanda, contestar la demanda, contestar prevenciones, realizar los escritos y cartas, es decir, todo el contenido que debe de presentarse a un juez y todo lo realizan con la supervisión y asesoría de los abogados de la UEES, por lo que ellos al culminar su proceso cuentan con el conocimiento práctico y no solo el teórico aprendido en un salón de clases, menciona el Director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico

«... ellos (los estudiantes) van a los juzgados, presentan los escritos, le dan seguimiento, están en las audiencias con nosotros, se fijan como nosotros actuamos; a eso se le llama "Comportamiento Forense" verdad, cómo es que uno se comporta frente a un juez, cómo uno habla, los gestos que uno hace, en qué momento hablo, en qué momento callo, que debo de decir, como deben de ser mis

alegatos, como deben de ser los interrogatorios que se le hacen a los testigos» (Director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico, 21 de noviembre 2019), hecho que es respaldado por los estudiantes que asistieron al grupo focal.

En este sentido, mencionar que la Universidad Evangélica de El Salvador tiene como misión «formar profesionales con excelencia académica, conscientes del servicio a sus semejantes y con una ética cristiana basada en las sagradas escrituras para responder a las necesidades y cambios de la sociedad» (UEES, 2020), en respuesta a la última parte de la misión que dice responder a las necesidades y cambios de la sociedad es que las autoridades de la UEES decidieron implementar el Centro de Mediación. Por otro lado, para la Procuradora General de la República, que la UEES cuente con un Centro de Mediación contribuye a generar una cultura de solución pacífica de controversias, cambiando poco a poco la realidad de violencia, intolerancia del territorio nacional, ayuda a descongestionar los tribunales, añade:

«Para nosotros la importancia que tiene la Universidad Evangélica con su Centro Inte-

grado de Mediación y Socorro Jurídico es que va más allá de buscar un acuerdo; sino también restablecer relaciones, ..., entonces en mediación tanto se llegan a entendimientos, pero también se busca que las relaciones entre las partes regresen como estaba quizás en un inicio cuando se dio la ruptura». (Coordinadora de la Unidad de Acreditación de los Centros de Mediación, 29 de noviembre de 2019).

«contribuye a esa conciencia de que es mucho mejor que sean las personas directamente involucradas las que busquen la solución, porque son las únicas que conocen las verdaderas causas del conflicto. Cuando lo es un tercero, por muy independiente e imparcial que sea resuelve una verdad que finalmente es una verdad procesal, pero en la medida en que la idoneidad de las personas que realizan la mediación en el Centro de Mediación de la universidad, pueda venir a generar las condiciones de empatía recíproca entre los que tuvieron la diferencia y son ellos/as las que denotan las causas y le buscan una solución. En esa medida la universidad está propiciando a esa cohesión de la que estamos hablando, a una cohesión social» (Procuradora General de la República, 29 de noviembre de 2019).

Para la población que accede a este servicio, la principal contribución es la económica puesto que la atención que se brinda es de forma gratuita y además en forma rápida, son las mismas personas las que llega a un acuerdo, este no es

impuesto por un tercero lo que ayuda a cultivar la cultura de paz. Además, la UEES, hasta el momento, es la única universidad acreditada con un Centro de Mediación, lo que también pone en ventaja a sus estudiantes que a través de capacitaciones de mediadores acreditados adquieren conocimientos de esta nueva forma de resolución de conflictos.

Por todo lo antes expuesto, más lo expresado por los representantes de las entidades de la PGR y de la UEES, los principales impactos del socorro jurídico se podrían sintetizar en:

- Seguimiento y asesoramiento (personas que son defendidas por procuradores o abogados contratados que no pueden pagar).
- Atención y asesoramiento oportuno lo que ha generado que jueces recomienden el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico.
- La celeridad de los casos permitiendo la depuración de las causas que se tengan en trámite, independientemente de la materia que se trate.
- Contribución en ahorro monetario a las personas de escasos recursos.

Todo ello conlleva al descongestionamiento de la vía judicial y contribuye a las personas en: ahorro en tiempo, resoluciones justas, brindar alternativas para la resolución del caso, promoción de la resolución pacífica de conflictos.

Las contribuciones en mediación se enmarcan en:

- Cambiar la cultura de violencia a una cultura de paz, favoreciendo no solo en la resolución de conflictos sino también contribuye en el descongestionamiento de la vía judicial.
- Los estudiantes de la universidad pueden acceder a conocimiento de formas alternativas de resolución de conflictos.

Mientras que las contribuciones obtenidas por los estudiantes han sido:

- Conocimiento de los diversos procesos a realizar, así como la oportunidad de trabajar con diversos juzgados.
- Al culminar su proceso cuentan con el conocimiento práctico y no solo el teórico.

## Discusión de resultados

La principal contribución del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico ha sido colaborar en la descongestión del Sistema Judicial, principalmente, a través del servicio brindado por el Socorro Jurídico, lo cual permite que el Estado cumpla las obligaciones adquiridas en normativas internacionales como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 2, 14 y 26); Convención Americana sobre Derechos Humanos (artículos 1, 8, 24 y 25); Declaración Universal de los Derechos Humanos, este último en su artículo 8 regula las garantías judiciales, lo que constituye el acceso a la justicia como un pilar fundamental

de estado del derecho y reconocido por la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en donde se reconocen ciertos derechos como «(a) el libre acceso al órgano judicial -entiéndase tribunales unipersonales o colegiados-, siempre y cuando se haga por las vías legalmente establecidas; (b) obtener del ente jurisdiccional una decisión motivada y fundada en derecho; (c) que en el proceso, se conceda a las partes la posibilidad de ejercer todos los derechos, obligaciones y cargas procesales que el mismo implique, para que, desde su propia posición, puedan defender sus derechos; y, (d) que el fallo pronunciado efectivamente se cumpla» (Sentencia de inconstitucionalidad 40-2009/41, 2009).

Según Boaventura de Sousa citado por Carbonell (2004), las personas de clases bajas dudan mucho más en recurrir a tribunales a pesar de reconocer que están frente a un problema legal, situación que han expuesto los beneficiados por el Socorro Jurídico de la universidad, ya que la situación económica no permitía que resolvieran sus problemas jurídicos, pues era muy caro contratar un abogado, con lo cual el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico contribuyó brindando el servicio en forma gratuita lo que favorece el acceso a la justicia en personas de escasos recursos económicos.

Carbonell (2004) menciona que en América Latina los altos costos de una buena asistencia jurídica impiden que la población solucione sus problemas acudiendo a tribunales, además Buscaglia (1997) menciona que a pesar de que estas personas logran llegar a los tribunales,

se ven sometidas a procesos más lentos y costosos que aquellas que cuentan con mayores posibilidades económicas, lo que según Malagón & Moreno (2020) pasa a ser una necesidad insatisfecha; ya que no se puede obtener la resolución del conflicto, porque el proceso no garantiza una respuesta oportuna. Los resultados de la investigación muestran que el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico ha contribuido en superar estas barreras, pues según los jueces y las personas beneficiadas por el Socorro Jurídico se ha logrado la celeridad de los casos independientemente de la materia que se esté tratando, ahorrando tiempo tanto para los juzgados como para las personas envueltas en los casos jurídicos. Además, brindando alternativas para la resolución de los casos, logrando que las personas tengan el seguimiento y asesoramiento oportuno lo que no se observa en todos los casos defendidos por los procuradores o abogados contratados por personas que han tenido los recursos necesarios. Por lo cual, el Socorro Jurídico de la UESS, ha tenido impacto contribuyendo en los principios que deben de regir el acceso a la justicia, según Méndez (2000) uno de los más importantes es la *celeridad*, de la cual los jueces de los tribunales expresan que es bastante tardado culminar un caso; sobre todo, si no se tiene la representación jurídica adecuada. Mientras que el grupo focal de los beneficiados por el Socorro Jurídico mencionan que en un proceso de divorcio llevó aproximadamente un año sin resolución, pero que al acudir a los servicios del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico su situación fue resuelta en solo quince días. Situación similar a lo que

ocurre en Argentina en donde el proceso al que es sometido un ciudadano puede llegar en algunos casos hasta los 10 años sin respuesta a su problemática (Sommer, 2000).

El otro principio es favorecer el acceso a la justicia, mediante la gratuidad en la prestación de estos servicios, permitiendo equidad en el alcance a la justicia en iguales condiciones, en comparación a los que sí tienen posibilidades económicas; es decir, entendida como la posibilidad de que la persona pueda acceder a la justicia y sus derechos puedan ser defendidos con una adecuada representación (Sommer, 2000). Este es uno de los impactos que el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico ha tenido en la población beneficiada que, según los jueces, no solo ha representado un ahorro para las personas de escasos recursos, sino también, se ha dado el seguimiento y asesoramiento pertinente, mejor que el obtenido por otras personas que han contratado los servicios de un abogado, conllevando conseguir resoluciones justas, lo que contribuye en disminuir la exclusión en el ámbito de justicia que según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD «la ineficacia y la corrupción en la Administración de Justicia de América Latina es un elemento determinante para el alejamiento de quienes requieren sus servicios. Esto se traduce (...) en impotencia y exclusión de los postergados de la riqueza social». En nuestro país la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de 2018 entre 2 y 2.2 millones de personas se encuentran viviendo

en pobreza, quienes reciben limitados servicios sociales de calidad y seguridad social, sin embargo, el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico ha logrado atender en el ámbito jurídico en el periodo 2016-2018 a un total de 448 personas que no tenían forma de acceder a la justicia, lo que ocasiona una mejor calidad de vida para la persona, disminución de la exclusión, así como la contribución en el descongestionamiento en la vía judicial.

Por otro lado, el impacto causado por el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico no ha sido solamente en el ámbito jurídico, pues en el periodo comenzó a funcionar la mediación de los casos, lo que constituye una forma alterna de solucionar los conflictos, y un desafío debido al cambio de paradigma en la forma de resolver los conflictos, puesto que se está acostumbrado a la confrontación «y el supuesto limitado y restrictivo de que la única manera de enfrentar los conflictos de índole jurídica es por la decisión de otros, sin que ello solucione en forma eficaz la disputa existente entre las partes» (Uri et al., 1995).

A pesar que el Centro de Mediación tiene un año de funcionamiento ha recibido personas para atender sus conflictos en forma alterna, se ha tenido una total de 14 casos, de los cuales 8 se concluyeron, obteniendo una tendencia similar a la se obtuvo en el 2004 en el Centro de Mediación de la PGR, donde en ese primer año se recibieron seis casos expuso la Coordinadora de los Centros de Mediación. No obstante, el impacto del Centro de Mediación de la Universidad Evangélica no debe medirse en forma

numérica, sino a partir de los cambios en los paradigmas que se han comenzado a generar y, desde los cuales se ha priorizado la promoción de la mediación, permitiendo que más personas conozcan una alternativa de resolución de conflictos en un espacio para dialogar con respeto mutuo y tolerancia (Lagos, 2013). El éxito de los centros de mediación se mide por el alcance de poblaciones en comunidades, miembros de iglesias y amas de casa a través de la promoción realizada en la radio o televisión; también a los agentes policiales, quienes a través de sus labores puedan poner en práctica lo aprendido en las charlas entre la población formando a estudiantes para que conozcan y aprendan sobre esta forma alterna de resolución de conflictos, así como lo han hecho en otras universidades de Latino América que también han implementado la mediación en su centro de prácticas (Thompson, 2000).

Por lo anteriormente señalado se alcanzan beneficios para la población estudiantil y el país, puesto que más profesionales del derecho estarán capacitados para implementar una forma alterna de resolución de conflictos; por ejemplo, en la Universidad la carrera que lleva una materia de mediación es la de Relaciones y Negocios Internacionales, a quienes han beneficiado con las capacitaciones en el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico.

Aunque las principales contribuciones en mediación han sido reveladas por entidades de la PGR y el Director del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico, no fue posible

acceder a la población beneficiada y tampoco obtener el número de mediaciones que no fueron judicializadas.

Estudios adicionales deben evaluar la contribución de las mediaciones a través del número de mediaciones no judicializadas y retomar los indicadores de este estudio como base para próximas mediciones de las contribuciones en el ámbito jurídico y de mediación en el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico de la Universidad, a la vez valorar realizar próximas mediciones utilizando un grupo control.

Para la promoción del Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico se recomienda una promoción más focalizada a comunidades de escasos recursos económicos y comenzar una promoción más intensiva en las comunidades aledañas a la Universidad que son una de las áreas geográficas, en las que se focaliza su proyección social y hacerlo a través de medios de comunicación que permitan el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico sea conocido principalmente en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS).

## Conclusiones

A través de la promoción de los servicios de mediación, más personas están conociendo una forma alterna de solución de conflictos que traerá como ventaja la disminución de casos judiciales, a la vez los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Evangélica reciben capacitaciones sobre

mediación, lo cual es una ventaja para los estudiantes de pregrado de otras universidades.

Las contribuciones en el ámbito jurídico son la atención y asesoramiento adecuado y en el tiempo oportuno, lo que ha generado que jueces recomienden a otras personas los servicios del Centro de Mediación. Así mismo, en comparación a personas que acceden a la justicia por sus propios medios o a través de procuradores, el Centro Integrado de Mediación y Socorro Jurídico ha tratado los casos con celeridad lo que ha permitido el ahorro de tiempo en los procesos, ha brindado alternativas de solución en los casos lo que ha llevado a resoluciones justas y satisfacción en los beneficiados.

Con la atención en los casos también se ha contribuido en el ahorro, pues se han atendido gratuitamente a personas de escasos recursos que muy difícilmente hubieran podido acceder a la justicia con lo que se ha disminuido además la exclusión jurídica.

## Referencias consultadas

Asamblea Permanente por los Derechos Humanos. (2008). *Mujer y Acceso a la justicia*. Buenos Aires.

Carbonell, M. (Agosto de 2004). Los Guardianes de las promesas. Poder Judicial y Democracia en México. *Sistemas Judiciales*, Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Obtenido de <http://biblioteca.oj.gob.gt/digitales/46116.pdf>

- DIGESTYC. (2019). Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2018. Ciudad Delgado.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación.
- Lagos O., S. (2013). Impacto de la Mediación en la Judicialización de conflictos jurídicamente relevantes: un análisis a base de la experiencia chilena de mediación por daños en salud. Revista de Estudios de la Justicia, 18. Obtenido de [http://web.derecho.uchile.cl/cej/rej18/LAGOS\\_9.pdf](http://web.derecho.uchile.cl/cej/rej18/LAGOS_9.pdf)
- Malagón P., M., & Moreno V., C. (febrero de 2020). Problemas actuales del derecho administrativo. Ediciones Uniandes.
- Monge G., J. C., Rodríguez, M., & Rosales H., A. M. (2016). La vulneración del derecho de acceso a la justicia a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. San Salvador.
- Sala de lo Constitucional. (2009). Sentencia de inconstitucionalidad 40-2009/41. El Salvador.
- Sommer, C. (2000). Acceso a la Justicia. El rol universitario en la exigibilidad de derechos.
- Thompson, J. (2000). Acceso a la Justicia y Equidad. Estudio de Siete Países de América Latina. San José.
- UEES. (2020). VISIÓN Y MISIÓN UEES. Obtenido de <https://www.uees.edu.sv/vision-y-mision/#:~:text=VISI%C3%93N,su%20naturaleza%20y%20pr%C3%A1ctica%20cristiana.%E2%80%9D>
- Uri, W., Brett, J., & Goldberg, S. (1995). Cómo resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos de conflictos. 3. Argentina: Rubinzal-Culzoni.