

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO**



Acreditada por Resolución CEUB No. 1126/02.

MONOGRAFÍA

“PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DEL DISTRITO CUATRO DE LA CIUDAD DE EL ALTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA”.

“Para optar al título de Licenciatura en Derecho”

POSTULANTE: NELSON EULOGIO MONDACA.

**INSTITUCIÓN: CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA D-4.
MINISTERIO DE JUSTICIA**

La Paz – Bolivia
2011

DEDICATORIA.

“Voy a pasar por la vida una sola vez. Por eso, cualquier cosa buena que yo pueda hacer, o alguna amabilidad que pueda hacer a un ser humano, debo hacerla ahora, por que no pasaré de nuevo por aquí”. (Teresa de Calcuta)

Este trabajo es dedicado a todas aquellas personas que día tras día contribuyen con un granito de arena para mejorar las condiciones de vida de personas menos privilegiadas de nuestro país y el mundo.

A ti DIOS que das la oportunidad de vivir y todos los días brindas como regalo, un día entero para usarlo de la mejor forma posible.

A los profesores y docentes que contribuyen a la formación de nuevos profesionales identificados con el servicio a la sociedad.

A toda persona que sin medir tiempo ni recursos sirven de voluntarios o en sus fuentes de trabajo, para constituirse en guías, asesores de los menos privilegiados y necesitados de una mano amiga que escuche y le ayude a solucionar sus problemas.

AGRADECIMIENTOS.

Lamentablemente no podre nombrar a muchas las personas a las que debo agradecer por ayudarme en el logro de mi carrera, que a decir de mi mama Rosa, quien me enseñó que un gracias es lo más importante y reconfortante en la vida, pero parece poco el decirles gracias a cada uno (a) de ustedes, quienes me ayudaron en este largo proceso, en el fondo de mi ser les estaré eternamente agradecido y siempre presto a brindarles una mano cuando así lo requieran.

Agradecer ante todo a Dios por darme la oportunidad de vivir y brindarme una familia maravillosa, amigos y compañeros.

A mi familia y mis seres más queridos, por enseñarme e inculcarme valores morales y apoyarme en toda mi vida.

Al Centro Integrado de Justicia del D-4, que me acogió y enseñó a través de sus profesionales, mis amigos y compañeros quienes se convirtieron en mi familia en el tiempo de mi permanencia en el centro, el valor del servicio a la sociedad y una real visión de los problemas por los que pasan sectores alejados de la ciudad.

Al Director de la Carrera de Derecho Dr. Juan Ramos Mamani, quien con paciencia me ayudo, a la realización de la presente monografía desde la sugerencia del tema hasta su conclusión.

Al Dr. Luis Fernando Torrico Tejada, mi Tutor quien con dedicación y cordialidad me ayudo en todo este proceso, acepto, corrigió mis informes presentados a su persona.

A todos los docentes “maestros” del la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Carrera de derecho que no solo enseñan, sino que educan y forman profesionales identificados con el servicio que debe a su sociedad.

“Gracias...”

PROLOGO

El presente trabajo forma parte de estudios e investigaciones que realizan egresados en la modalidad Trabajo Dirigido, estudiantes de la Carrera de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (UMSA), que acceden a esta modalidad de titulación con objeto de obtener el grado de Licenciatura en Derecho.

Trata diversos temas relacionados al acceso a la justicia, la situación de vulnerabilidad y las barreras que restringen o dificultan un efectivo acceso a la justicia, temática que generalmente es tratada más como un servicio que se presta o se brinda, y no así como un derecho que tiene toda persona para acudir ante una autoridad y dar solución un conflicto, y que pese a los avances, en nuestro país aún es limitado para algunos sectores de la población.

Señala y estudia funciones del personal que brinda prestaciones en el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (CIJ D-4) de la Ciudad de El Alto, en todas y cada una de las áreas a las que son designados, funcionarios que obtendrán en el Manual de Funciones un documento guía y de consulta inmediata, con objeto de no incurrir en omisiones o duplicidad de funciones.

Su contenido se encuentra escrito en un lenguaje sencillo, pero apoyado en los conocimientos y experiencias adquiridas, cuya finalidad principal es la de ofrecer a todas las personas relacionadas al centro hacer más eficiente, continuo y mantener una línea rectora en la atención, tratamiento y resolución de los casos y conflictos de las personas que acuden en busca de soluciones rápidas y efectivas.

El Autor.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.	
AGRADECIMIENTOS.	
PROLOGO.	
INDICE GENERAL.	
INTRODUCCIÓN.	
	Pág.
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA.....	16
I.- ELECCIÓN DEL TEMA.....	16
II.- FUNDAMENTACIÓN.....	16
III.- DELIMITACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA.....	19
IV.- MARCO TEÓRICO O MARCO DE REFERENCIA.....	20
V.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
VI.- OBJETIVOS.....	27
VII.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA.....	28
CAPÍTULO I:	
ANÁLISIS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA.	
1.1. Antecedentes.....	30
1.1.1. Acción de Libertad.	30
1.1.2. Acción de Amparo Constitucional.....	31
1.1.3. Independencia del Ministerio Público.	32
1.1.4. Creación de Tribunal Constitucional y la Defensoría del Pueblo.....	32
1.1.5. Modificación del Sistema Penal Boliviano.....	33
1.1.6. Proyecto Justicia Para Todos.....	33
1.1.7. Dialogo Nacional Bolivia Productiva.....	34
1.1.8. Instrumentos Interamericanos de los que Bolivia es Parte.....	36
1.2. Programa Nacional de Acceso a la Justicia.....	37
1.3. Situaciones de Vulnerabilidad para el Acceso a la Justicia.....	40
1.4. Acceso a la Justicia Objetivo del Programa.	42
1.4.1 Barreras que Dificultan el Acceso a la Justicia en Bolivia.....	45
a) Discriminación.....	46
b) Lenguaje.....	46
c) Falta de Información.....	47
d) Desconfianza en el Sistema Judicial.....	47
e) Retardación.	48
f) Costo Económico.....	48
g) Cobertura de los Servicios de Justicia.....	49
h) Desconocimiento de Derechos.....	49
1.5. Entidades y/o Instituciones Participantes del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.....	50
a) Órgano Ejecutivo.	50
b) Órgano Judicial.	50

c) Gobiernos Municipales..	51
d) Ministerio Público.	51
e) Policía Nacional.	51
f) Defensa Pública.	51
g) Corte Nacional Electoral.....	52
h) Defensor del Pueblo.....	52
i) Brigadas de Protección a la Familia.....	52
j) Servicios Legales Integrales Municipales.....	53
k) Defensorías de la Niñez.	53
l) Universidades.	53
m) Otras.	54
1.6. Brazos Operativos del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.....	54
1.6.1. Casas de Justicia.....	54
1.6.2. Centros Integrados de Justicia.....	55
1.7. Logros Obtenidos.....	57
1.7.1. Logros en el Área de Orientación Jurídica.....	58
1.7.2. Logros en el Área de Conciliación.....	59
1.7.3. Logros en el Área de Patrocinio Legal.....	60
1.7.4. Asesoramiento Legal.....	61
1.7.5. Asistencia Integral.	62

CAPITULO II:

DIAGNOSTICO DE LAS FUNCIONES DEL CENTRO INTEGRADO DE
JUSTICIA DEL DISTRITO CUATRO (CIJ D-4).

2.1. Antecedentes de los Centros Integrados de Justicia.....	64
2.1.1. USAID en Bolivia.....	66
2.2. El Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la Ciudad de El Alto (CIJ D-4).....	69
2.2.1. Ubicación e Infraestructura.....	70
2.2.2. Sistema Información Estadística del Programa Nacional de Acceso a la Justicia (SIERAJ).....	70
2.3. Servicios del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro.....	72
2.3.1. Orientación Jurídica y/o Atención en Plataforma.....	73
2.3.1.1. Fases de Atención.....	73
2.3.2. Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos (Conciliación).....	77
2.3.2.1. El Conflicto.....	77
2.3.2.2. Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARCS),	80
2.3.2.3. La Negociación, Mediación, Arbitraje y la Conciliación.....	82
2.3.2.4. La Conciliación en Bolivia.....	86
Constitución Política del Estado Plurinacional.....	88
Código de Procedimiento Civil.....	89
Ley del Tribunal Constitucional Plurinacional.....	89
Ley del Servicio Nacional de Reforma Agraria.....	89
Ley de Derechos de Autor	90
Reglamento de la Ley de Derecho de Autor	90
Ley General del Trabajo.....	91

Ley de Seguros de la República de Bolivia.....	92
Ley de Hidrocarburos	93
Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”.	94
Código de Transito	95
2.3.2.5. Ciclos del Proceso de Conciliación.....	95
1. Solicitud de Atención.....	95
2. Audiencia de Conciliación.....	96
3. Formas de Conclusión del proceso Conciliatorio y las Actas de Conciliación.....	97
4. Seguimiento.....	98
2.3.3 Acercamiento los Servicios de Justicia Formal (Patrocinio Legal).....	99
2.3.3.1 Ventajas del Servicio.....	101
2.3.3.2 Procesos Habilitados para el Servicio.....	102
a) En Materia Familiar.....	103
- Asistencia Familiar.....	103
- Denuncia de Violencia Intrafamiliar.....	105
- Homologación de Actas de Asistencia Familiar.....	107
- Liquidación y Ejecución de Actas de Asistencia Familiar.....	109
b) En Materia Civil.....	110
- Rectificación, ratificación, complementación, supresión, reposición y cancelación de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción.....	110
- Rectificación, ratificación, complementación, supresión, reposición y sustitución de datos en la tarjeta prontuario ante el Servicio Nacional de Identificación Personal.....	111
c) Procesos Voluntarios.....	111
- Declaratoria de Herederos.....	111
d) Procesos de Ejecución.....	112
- Ejecución Forzosa de actas de conciliación en materia civil.....	112
e) Procesos Emergentes.....	112
- Procesos de Divorcio en trámite emergentes de Violencia Intrafamiliar, Asistencia Familiar, y derivados de instituciones que prestan servicios sociales y que medien intereses de menores.....	112
2.3.3.3 Ciclos de Atención.....	113
2.4 Estructura del Centro Integrado de Justicia D-4.....	116
2.4.1 Coordinador del Centro Integrado de Justicia D-4.....	116
2.4.1.1 Funciones de Coordinación.	117
2.4.2 Abogado (a) Patrocinante.....	118
2.4.2.1 Funciones del Abogado Patrocinante.....	121
2.4.3. Conciliador (a).....	122
2.4.3.1 Funciones del/la Conciliador (a).....	125
2.4.4. Practicantes Trabajo Dirigido (TD).....	126
2.4.4.1. Funciones Asignadas en Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.....	128
2.4.4.2. Funciones Asignadas en Resolución Alternativa de Conflictos (Conciliación).....	130

2.4.4.3.	Funciones Asignadas en Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal o Patrocinio Legal.....	131
2.4.4.4.	Otras Funciones del Pasante Trabajo Dirigido.....	135
1.	Análisis de Documentos.....	135
2.	Elaboración de Cartas u Oficios.....	135
3.	Solicitud de Informes.....	136
4.	Revisión de Expedientes.....	136
5.	Elaboración de Memoriales.....	137
6.	Elaboración de Órdenes Judiciales.....	137
7.	Acompañamientos.....	138
8.	Remisiones.....	138
2.4.4.5.	Presentación de Informes.	140
2.5.	Del voluntario.....	141
2.6.	El Vecino Usuario.....	141
2.7.	Marco Legal del Centro Integrado de Justicia del D-4.....	141
2.8.	Juzgado de Instrucción Mixto.....	142
2.8.1.	Personal.....	143
2.8.2.	Competencia.....	143

CAPÍTULO III:

MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DEL DISTRITO CUATRO DE LA CIUDAD DE EL ALTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA.

PRIMERA PARTE:

LINEAMIENTOS GENERALES	144
1.1. Disposiciones Generales.....	144
1.1.1. Objeto del Manual.....	144
1.1.2. Definición.	144
1.1.3. Objetivos.	145
1.1.4. Misión.	146
1.1.5. Visión.....	146
1.1.6. Alcance del Manual.	147
1.1.7. Principios.....	147
1.1.8. Valores.	150
1.2. Base Normativa del Manual.....	151
1.3. Servicios.....	152
1.4. Dependencia Funcional y Administrativa.....	152

SEGUNDA PARTE:

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN FUNCIONAL.....	153
2.1. COORDINADOR NACIONAL CASAS DE JUSTICIA Y CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA.....	154
2.1.1. Funciones de Principales de Coordinación Nacional.....	154
2.2. COORDINADOR /A DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA D-4.....	156
2.2.1. Funciones Principales del Coordinador del Centro Integrado	

de Justicia del D-4.....	156
2.3. ABOGADO /A PATROCINANTE.....	158
2.3.1. Funciones Principales.....	158
2.4. CONCILIADOR /A.....	160
2.4.1. Funciones Principales.....	160
2.5. PASANTES TRABAJO DIRIGIDO.....	161
2.5.1. Descripción de las Funciones Asignadas.....	162
1. Principales Funciones en el Servicio de Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.....	162
2. Principales Funciones en el Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos – Conciliación.....	163
3. Funciones del Servicio de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal – Patrocinio Legal.....	164
2.5.2. Funciones Complementarias del Pasante Trabajo Dirigido.....	166
1. Análisis de Documentos.....	166
2. Elaboración de Cartas u Oficios.....	167
3. Revisión de Expedientes.....	167
4. Elaboración de Memoriales.....	168
5. Elaboración de Órdenes Judiciales.....	169
6. Acompañamientos.....	170
2.5.3. Derechos y Obligaciones del Pasante Trabajo Dirigido.....	170
a) Derechos.	170
b) Obligaciones.	171
2.5.4. Duración y Ámbitos del Trabajo Dirigido.....	172
a) Duración.....	172
b) Supervisión.....	172
c) Presentación de Informes.....	172
d) Evaluación Institucional.....	173
2.6. Tutor Institucional.....	173
2.6.1. Funciones del Tutor Institucional.....	174
2.7. VOLUNTARIOS.....	175
2.7.1. Funciones Asignadas.....	175

TERCERA PARTE:

DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DEL DISTRITO CUATRO.

3.1. ATENCIÓN EN PLATAFORMA Y/O ORIENTACIÓN JURÍDICA.....	176
3.1.1. Objetivo del Servicio.....	176
3.1.2. Personal Encargado de la Prestación del Servicio.....	177
3.1.3. Mecanismos de Atención.....	177
1. Atención.	177
2. Registro.	177
3. Recepción de Consultas.....	178
a) Información Sobre los Servicios.....	178
b) Orientación Jurídica.	179

c) Derivar o Remitir el Caso.	180
3.2. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS - CONCILIACIÓN...	181
3.2.1. Definición del Servicio.....	181
3.2.2. Objetivo del servicio	181
3.2.3. Personal.	181
3.2.4. Normas Aplicables al Proceso de Conciliación.....	182
3.2.5. Temas Conciliables.....	182
a) Materia Familiar.....	182
b) Materia Civil.....	182
c) Materia Penal.....	183
3.2.6. Ciclos de Atención.	183
1. Solicitud de Atención.	183
2. Llenado el Formulario de Solicitud.	183
3. Fija Día y Hora de Audiencia.	183
4. Emisión de la invitación.	184
a) Contenido de la Invitación	184
b) Número de Invitaciones.....	184
- Primera Invitación.	184
- Segunda Invitación.	185
- Tercera Invitación.	185
5. Audiencia de Conciliación.....	185
3.2.7. Fases de la Audiencia de Conciliación.....	185
I. Preparación de la Conciliación.....	185
II. Audiencia de Conciliación.	186
2.1. Formas de Conclusión del Proceso de Conciliación.....	187
1. Acuerdo Total.	187
2. Acuerdo Parcial.	187
3. Imposibilidad de Acuerdo.	188
4. Insistencia de Una o Ambas Partes.	188
2.2. Contenido de las Actas de Conciliación.	188
III. Seguimiento.	189
3.1. Remisión.	189
3.2. Remisión al Área de Psicología.	189
3.3. Acompañamiento.	189
3.2.8. Funciones complementarias del/la Conciliador /a.....	190
a) Recepción de Depósitos.....	190
b) Custodia de Depósitos.....	190
c) Entrega de Depósitos.....	190
d) Avisos por Incumplimiento.	190
3.3. ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA FORMAL O	
PATROCINIO LEGAL.	191
3.3.1. Objetivo del Servicio.....	191
3.3.2. Personal Encargado del Servicio.....	191
3.3.3. Procesos Habilitados.....	192
1. En Materia Familiar.....	192
2. En Materia Civil.....	192
3. Procesos Voluntarios.....	193

4. Procesos de Ejecución.....	193
5. Procesos Emergentes.....	193
3.3.4. Mecanismos de Atención.	193
1. Recepción del Caso.	193
2. Etapa Preparatoria.	194
3. Análisis y Recepción de Documentos.	194
4. Preparación de a Demanda.	195
5. Presentación.	195
6. Seguimiento.	195
7. Cierre o Conclusión del Caso.	195
3.4. SERVICIO DE REMISIONES Y DERIVACIONES.....	196
3.4.1. DE LAS DERIVACIONES	196
3.4.2. DE LAS REMISIONES	196
a) Casos de Remisión.	197
3.5. DE LOS USURIOS BENEFICIARIOS.....	198
3.5.1. Derechos y Deberes del/la Usuario /a.	199
a) Derechos.....	199
b) Deberes.....	200
3.5.2. Registro en el Sistema Informático	201
CUARTA PARTE:	
RÉGIMEN DISCIPLINARIO.....	202
4.1. Definición.....	202
4.2. Faltas Disciplinarias.....	202
4.2.1. Faltas muy Graves.....	203
4.2.2. Faltas Graves.....	204
4.2.3. Faltas Leves.....	205
4.3. Sanciones	205
CONCLUSIONES.	207
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	211
ANEXOS	
BIBLIOGRAFÍA	

INTRODUCCIÓN.

El periodo de pasantía en la modalidad de graduación de Trabajo Dirigido me ha permitido adquirir una visión más amplia de la realidad nacional, en especial la que se vive en lugares alejados de las urbes alteñas, sectores vulnerables de la población, que en su gran mayoría son migrantes en busca de mejores oportunidades de vida.

Es así que el objeto del trabajo de investigación es el proponer un Manual de Funciones para el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto, conforme establece el Programa Nacional de Acceso a la Justicia, toda vez que los CIJs., son entidades implementados como un componente del PNAJ encontrándose ubicados en lugares alejados de los centros urbanos.

Inicialmente la investigación se ha propuesto revisar los antecedentes del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, que busca acercar y simplificar al ciudadano el ejercicio y generar condiciones necesarias para viabilizar el Acceso a la Justicia, como un derecho reconocido en nuestra Constitución, a nivel internacional esta temática ha motivado a diversos estudios de investigación, promovidos por organismos internacionales como, la Organización de los Estados Americanos (OEA), La Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), y otros organismos relacionados a la defensa de los DDHH, son estudios e investigaciones que han concluido con Declaraciones, Convenciones, con la suscripción y ratificación de Declaraciones y Tratados Internacionales, Bolivia ha adquirido compromisos internacionales relativos a la protección de los DDHH; a nivel nacional en nuestra historia, se han adoptado medidas y reformas legislativas, administrativas y judiciales con objeto de fortalecer los mecanismos de protección a los derechos, en la mejora e implementación de mecanismos que garanticen un real y efectivo acceso a los servicios de justicia, como ser, la Acción de Libertad, la Acción de Amparo

Constitucional, la Independencia del Ministerio Público, la Creación de Tribunal Constitucional y la Defensoría del Pueblo, la implementación en el tratamiento del Derecho de Acceso a la Justicia por primera vez en el Dialogo Nacional Bolivia Productiva, entendiendo que el acceso a la justicia indispensable para la generación de la paz social y la seguridad jurídica, elementos fundamentales de un Estado de Derecho.

El Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos Bolivia Para Vivir Bien 2009- 2013 señala que es importante que el derecho de acceso a la justicia sea tratado y analizarlo desde una triple perspectiva: El acceso específico a la justicia, es decir, la posibilidad que una persona tiene de hacer uso de los tribunales sin obstáculos, lamentablemente este derecho se ve constreñido, según se establece en la investigación existen diversas barreras para el acceso a la justicia, en nuestro país podemos mencionar, la discriminación, el lenguaje, la falta de información, desconfianza en el sistema judicial, el desconocimiento de derechos y otros que principalmente afectan a sectores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, es decir a mujeres, niños, niñas y adolescentes, indígenas.

El Capítulo II, analizamos los servicios que brinda el Centro Integrado de Justicia del D-4. inaugurados un 15 de septiembre de 2004, institución dependiente del Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Humanos, nacen con el objeto de promover el acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población, particularmente mujeres, indígenas y gente de escasos recursos económicos, mediante tres prestaciones principales: Orientación Ciudadana, Resolución Alternativa de Conflictos (conciliación) y Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal con el patrocinio gratuito de un profesional Abogado. Los antecedentes de estos centros se remontan al acuerdo suscrito por el Legislativo, Judicial y Ejecutivo para impulsar el proyecto “Justicia para todos”, posteriormente se propone que la instrumentalización de la Justicia incluida en el Diálogo Nacional Bolivia

Productiva sea a través de espacios como los Centros Integrados de Justicia, que fueron reconocidos y son parte del PNAJ a partir del 17 de enero del año 2006.

Ya en el plano de los servicios que ofrece el CIJ D-4, señalamos en detalle cada uno, puesto que por medio de una buena Orientación Jurídica Ciudadana se consigue empoderar a la población, toda vez que el usuario/a ya cuenta con el conocimiento suficiente sobre los derechos que le asisten y las forma y medios para hacerlos efectivos en caso de que sean vulnerados, de esta manera está en condiciones de poder tomar una decisión que considere la más favorable a sus pretensiones, eligiendo, la vía de la conciliación o Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), por la cual pueden solucionar de manera rápida y pacífica conflictos susceptibles de transacción, también puede optar por la vía judicial a través del Servicio de Acercamiento a la Justicia Formal o Patrocinio Legal, que proporción asesoramiento y patrocinio gratuito de caos en instancias judiciales o extrajudiciales que requieran la asistencia de un profesional abogado.

Los logros conseguidos por el CIJ D-4 no hubieren sido el mismo de no mediar la participación del personal responsable de cada una de las áreas, y la activa participación de voluntarios, estudiantes de la Carrera de Derechos de universidades públicas, egresados en la modalidad de titulación Trabajo Dirigido, que se constituyen en asesores o patrocinadores, con la firme convicción de satisfacer las necesidades jurídicas en la tramitación de problemas legales, al gestionar soluciones legales a los conflictos del/la usuario (a), funciones que cumplen en los tres servicios que brinda el CIJ D-4., quienes en caso de alguna duda en los procedimientos pueden consultar al/la Coordinador/a, Abogado /a Patrocinante o Conciliador/a, profesionales encargados de la supervisión y cumplimiento de los objetivos trazados por el PNAJ.

El capítulo II, contiene la propuesta de Manual de Funciones del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto conforme el Programa Nacional de Acceso a la Justicia. El cual se encuentra estructurado en cuatro partes; la primera se establecen los aspectos generales, la segunda parte está referida a la estructura del centro, es decir al personal humano que cumple sus funciones, la tercera parte señala los servicios que se brindan y por último se señala el régimen disciplinario. El Manual define los servicios y al personal humano del centro, con características particulares señala directrices que les permitan brindar un servicio más eficaz y eficiente.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA.

I.- ELECCIÓN DEL TEMA.

“PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DEL DISTRITO CUATRO DE LA CIUDAD DE EL ALTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA”.

II.- FUNDAMENTACIÓN.

El presente trabajo de investigación nos permitirá realizar un diagnóstico de las funciones y servicios que presta el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la Ciudad de El Alto, y ofrecer al personal, al pasante Trabajo Dirigido y al voluntario un conjunto de ideas, es decir directrices que les permitan brindar un servicio más eficaz y eficiente al momento de prestar asesoramiento al vecino usuario.

En este sentido y tras un profundo análisis se estableció la falta de un Manual de Funciones con lineamientos y directrices que permitan brindar una óptima atención al vecino usuario del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la Ciudad de El Alto, toda vez que el país vive un proceso de la transición a un nuevo modelo de Estado, el cual tiene como hito fundador la promulgación de la Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia¹. En ese contexto el gobierno plurinacional se ha propuesto la inclusión política, económica, social y cultural de la gran parte de la Población históricamente excluida de la sociedad boliviana.

¹ La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia fue aprobada el 25 de enero de 2009 por referendo constitucional y promulgada el 7 de febrero del 2010.

La Asamblea Legislativa Plurinacional en aplicación a sus atribuciones² viene aprobando leyes dirigidas a la consolidación del nuevo Estado, estas marcan el camino a seguir por los ciudadanos, políticas públicas destinadas a garantizar el ejercicio del derecho ciudadano a un mejor acceso a la justicia, a fin de cumplir con esta obligación el Ministerio de Justicia a través de los Centros integrados de Justicia ejecuta esta atribución³.

Los Centros Integrados de Justicia (CIJs) pueden definirse como espacios de y para los vecinos, implementados con el objetivo de mejorar las posibilidades de acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana. Inician su trabajo a partir del año 2004 como un esfuerzo conjunto del Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Gobiernos Locales y vecinos. Posteriormente son reconocidos como integrantes del Programa Nacional de Acceso a la Justicia mediante D.S. 28586 de 17 de enero de 2006.

Los CIJs brindan servicios gratuitos de información, orientación legal, servicios de conciliación, tramitación de Certificados de Nacimiento, capacitación vecinal en temas relacionados al ejercicio de la ciudadanía y demás prestaciones vinculadas al acceso a la justicia⁴ (...), actualmente los CIJs cuentan con personal remunerado conformado por: un Coordinador, un Abogado Patrocinante, y un Conciliador.

Adicionalmente, se cuenta con pasantes, Trabajo Dirigido y voluntarios, siendo los Pasantes Trabajo Dirigido parte esencial del los CIJs, toda vez que la principal función que cumple es la atención en Plataforma⁵ a vecinos usuarios, quien tras

² Bolivia, Constitución Política del Estado Plurinacional: Disposición Transitoria Cuarta: “Durante el primer mandato de la Asamblea Legislativa Plurinacional se aprobarán leyes necesarias para el desarrollo de las disposiciones constitucionales”.

³ Decreto Supremo N° 29894, Art. 80 inc. F) como Atribución de la Ministra de justicia el deber de promover y desarrollar mecanismos de solución de controversia.

⁴ Centros Integrados de Justicia, Bolivia - Reporte de Resultados 2005-2007

⁵ La Plataforma de Atención es la puerta principal por la cual el vecino usuario puede acceder a los servicios que prestan los CIJs, a través de la atención personalizada que brinda el pasante (T.D.).

conocer la consulta y necesidad del vecino, puede derivar a uno de los servicios⁶ que brindan estas instituciones.

En este contexto considero importante el aportar un instrumento que sirva al proceso formativo del Egresado en Derecho, de la Universidad mayor de San Andrés que eligió la Modalidad de Graduación Trabajo Dirigido como forma de Titulación y que tiene la oportunidad de realizar – bajo supervisión de un abogado – prácticas en el ejercicio de su futuro profesional con una real visión de la situación social y jurídica del país.

Las actividades que cumple el Pasante Trabajo Dirigido confirman la falta de un instrumento, un documento orientador con características particulares a fin de brindar un mejor servicio al vecino usuario, toda vez que deberá de absorber consultas legales de toda naturaleza, con la misión de informar, orientar y brindar al usuario las distintas posibilidades de solución al conflicto que lo aqueja.

Un documento enfocado a apoyar y facilitar el ejercicio de las funciones asignadas, un instrumento que guíe e indique los lineamientos y el cumplimiento del Objetivo General del PNAJ⁷, que a su vez sirva al Pasante Trabajo Dirigido como instrumento de consulta y de acuerdo a los principios rectores de la institución, la formación académica y sobre todo a servicio a la sociedad.

Es indudable que el pasante -Asistente Legal de los CIJs- tiene como referente el ser egresado de la Carrera de Derecho (UMSA), por lo tanto cuenta con un amplio conocimiento teórico y en la normativa vigente, en algunos casos tiene experiencia en Tribunales, Bufet de Abogados, Instituciones Públicas y/o Privadas relacionadas con el derecho, pero en muchos casos no cuenta con la

⁶ Los Servicios gratuitos que brinda son: de información, orientación legal, Patrocinio Legal, servicios de conciliación, tramitación de Certificados de Nacimiento, capacitación vecinal en temas relacionados al ejercicio de la ciudadanía y demás prestaciones vinculadas al acceso a la justicia.

⁷ El Programa Nacional de Acceso a la Justicia –PNAJ-, tiene como objetivo general “viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la sociedad boliviana, en un marco de respeto y preservación de sus derechos fundamentales”.

experiencia práctica necesaria a la hora de desarrollar las múltiples funciones que brindan los CIJs,

El conocimiento teórico-normativo y la experiencia del Pasante de los CIJs. será muy importante al momento de cumplir con su labor y servicios que brinda esta institución, pero este conocimiento no es suficiente, es necesario destacar, que la principal función del Pasante es el de informar, orientar y brindar al usuario las distintas posibilidades de solución a su conflicto, en tal sentido el documento guía pondrá a disposición una serie de definiciones, pasos, procedimientos judiciales, requisitos, etc., con el propósito de corregir algunas falencias en la recepción, servicio y solución de los casos presentados.

Asimismo pueda informar al vecino usuario sobre los derechos ciudadanos que les asisten, de tal forma que se pueda eliminar las diversas barreras que restringen el ejercicio pleno del derecho de acceso a la justicia, y que el ciudadano, en especial, de sectores vulnerables de la población ahora conocedor de sus derechos y los medios y las vías institucionales los haga efectivos y garantice un acceso a la justicia real y efectivo.

III.- DELIMITACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA

a) Delimitación Temática.

La presente investigación tiene un enfoque eminentemente propositivo, asimismo abarca el tema del acceso a la justicia, el mismo se encuentra orientado en el ámbito socio-jurídico, en ese contexto se circunscribirá en el área del la Sociología del Derecho, igualmente se circunscribe en la ciencia del Derecho Administrativo, relacionado a la elaboración de un manual de funciones del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto.

b) Delimitación Espacial.

El presente trabajo se circunscribirá en el espacio geográfico comprendido en la ciudad de El Alto – La Paz, Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro El Alto, institución dependiente del Ministerio de Justicia y donde desempeñe mis prácticas en la Modalidad de Trabajo Dirigido.

c) Delimitación Temporal.

El presente trabajo se realizara y tomara como base de estudio e investigación de la gestión 2009 a junio de 2010 años, en el entendido que en este periodo se advierte transformaciones en el ámbito normativo y social dentro nuestro país.

IV.- MARCO TEÓRICO O MARCO DE REFERENCIA.

a) Marco Teórico.

Los constantes cambios políticos y económicos por los que viene atravesando nuestro país han generado una serie de requerimientos ciudadanos al Estado, buscando respuestas y alternativas que permitan revertir y transformar el escenario de exclusión y discriminación social, que se han manifestado en las últimas décadas⁸.

El Ministerio de Justicia a través de los CIJs, plantean el desafío de cambiar la tradicional lógica de resolución de conflictos centrada en el denominado “sistema de administración de justicia formal” como única y excluyente vía de resolución de conflictos, reemplazándola por una noción integral del concepto de Acceso a la Justicia que, por una parte, tiende a mejorar el acceso ciudadano a los

⁸ Organización y Funcionamiento, Programa Nacional de Acceso a la Justicia, pág. 1.

servicios de justicia formal, mientras que por otra parte diversifique las posibilidades de resolución de conflictos a partir del reconocimiento y efectivo ejercicio de métodos alternativos de resolución, la capacitación ciudadana y el empoderamiento de la sociedad civil respecto al tema de justicia, todo ello en pro de lograr una justicia verdaderamente democrática, inclusiva y plural⁹.

Los Centros Integrados de Justicia (CIJs) son espacios de y para los vecinos, implementados con el objetivo de mejorar las posibilidades de acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana. Inician su trabajo a partir del año 2004 como un esfuerzo conjunto del Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Gobiernos Locales y vecinos.

Reconocidos como integrantes del Programa Nacional de Acceso a la Justicia mediante D.S. 28586 de 17 de enero de 2006. Los CIJs brindan servicios gratuitos de información, orientación legal, servicios de conciliación, tramitación de Certificados de Nacimiento, capacitación vecinal en temas relacionados al ejercicio de la ciudadanía y demás prestaciones vinculadas al acceso a la justicia. Adicionalmente, la mayoría de los CIJs cuentan con juzgados de instrucción competentes en materia civil, penal y familiar para atender aquellos conflictos que necesariamente requieran su judicialización.

b) Marco Histórico.

El Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana.

El CIOCC nace como un emprendimiento con el objetivo facilitar a la población el acceso a la justicia brindando orientación y asesoría jurídica en los campos penal, civil, familiar, laboral, derechos humanos y garantías constitucionales, de manera gratuita, con sede en la ciudad de La Paz, inicia

⁹ Ahora Nosotros También Hablamos de Justicia “Reporte de Resultados 2005-2007”

sus actividades en mayo de 2003, y cuyos resultados a la fecha muestran que el número de personas atendidas fue: Solicitudes de Información, 4.234, en Orientación, 3757 y Capacitación, 1.722, de las cuales fueron, jóvenes 513, estudiantes de colegio cuarto medio 960, dirigentes sindicales La Paz 136, dirigentes sindicales de el Alto 134. Juntas vecinales La Paz 83 y juntas vecinales El Alto 26. Posteriormente se puso en funcionamiento el segundo Centro en la ciudad de Santa Cruz. (Fuente Min. de la Presidencia - Viceministerio Justicia Plan 2004).

Programa Nacional de Acceso a la Justicia y Centros Integrados de Justicia

El Programa Nacional de Acceso a la Justicia¹⁰ partió de la premisa de que la demanda de la sociedad debía ser atendida integralmente, incluyendo los mecanismos de resolución alternativa de conflictos, y posibilitando la participación activa de la ciudadanía en cuestiones relacionadas con el acceso a la justicia, el manejo de la conflictividad y la convivencia pacífica.

El Programa Nacional de Acceso a la Justicia –PNAJ-, a traves de los CIJs, tiene por objetivo “viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana, a través de la promoción de la educación y cultura para la paz, el empoderamiento de los sectores más vulnerables de la sociedad;¹¹ (...) en un marco de respeto y preservación de sus derechos fundamentales”¹².

Los primeros CIJs se remontan al año 2004, cuando se instalaron nueve centros en zonas de relativa pobreza y altos niveles de conflictividad social (El Alto, Chimoré, Santa Cruz) con el objetivo de acercar los servicios de justicia a los sectores vulnerables de la población. En base a las buenas experiencias, se

¹⁰ El 17 de enero de 2006 mediante Decreto Supremo N° 28586, fue creado el Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

¹¹ Art. 2 del Decreto Supremo N° 28586 de fecha 17 de enero de 2006.

¹² Manual de Organización y Funcionamiento del Programa de Acceso a la Justicia Pág. 1.

formalizó a los centros mediante el Decreto Supremo 28586 de 17 de enero de 2006, como un instrumento del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, el cual involucra al Ministerio de Justicia, Órgano Judicial, Ministerio Público, Gobiernos Municipales, y una serie de otras instituciones vinculadas al acceso a la justicia.

Tanto las Casas de Justicia¹³ como los Centros Integrados de Justicia se encuentran bajo la dependencia del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales en función a sus atribuciones contenidas en el inciso a) del artículo 81 del Decreto Supremo N° 29894, que determina promover el acceso a la Justicia social ejecutando acciones que coadyuven a la solución de conflictos.

De igual forma, tiene que ver con las atribuciones contenidas en el inciso f) del artículo 81 señalado, respecto a coadyuvar a la protección judicial y administrativa de los derechos fundamentales, cuando su violación provenga de servidores públicos o actos de particulares que afecten de manera generalizada los intereses del pueblo.

Se ha establecido una infraestructura y personal que permiten la atención gratuita a los usuarios. El personal incluye un coordinador, abogado, conciliador, Juez de Instrucción Mixto, así como voluntarios del barrio y de las universidades. En los centros del departamento de Santa Cruz, se ha incluido a la función fiscal y a la defensa pública.

Las funciones de los CIJs están dirigidas a posibilitar al ciudadano gratuitamente en:

¹³ Por Resolución Ministerial N° 79/06 de fecha 27 de octubre de 2006, se modifica la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casa de Justicia.

- Información legal básica sobre trámites y procedimientos para el ejercicio de derechos fundamentales y las posibilidades de resolución de conflictos a su alcance,
- Orientación jurídica,
- Difusión sobre derechos,
- Educación en derechos,
- Resolución alternativa de conflictos,
- Resolución judicial de conflictos a través de los jueces de instrucción mixtos, y
- Patrocinio Legal.

La mayor parte de los casos atendidos en los CIJs corresponden a materia familiar (60%), le siguen los casos de materia civil (28%) y materia penal (8%). Casos típicos son divorcio y asignaciones familiares, violencia intrafamiliar, incumplimiento de obligaciones, deudas entre particulares, contratos de alquiler y otros. Los usuarios son en un 68% mujeres, el 34% se dedica a labores de casa y el 56% no superaron el nivel primario de educación (año 2008). Las mujeres acuden con mayor frecuencia para lograr una conciliación y para orientación jurídica. Según encuestas en 2008 el grado de satisfacción con los servicios es alto (entre 80-90% en dependencia del servicio).

Los CIJs gozan del respaldo político e institucional del Ministerio de Justicia, y se tiene prevista la transformación de la instancia de Coordinación Nacional del Programa Nacional de Acceso a la Justicia a una Dirección General. Un paso importante de institucionalización y sostenibilidad del funcionamiento de los CIJs ha sido la decisión del Gobierno de incluir a 47 funcionarios de los CIJs en el presupuesto (TGN) a partir del 2009.

c) Marco Conceptual

- **Acceso**, literalmente se considera como “Acción de llegar o acercarse// entrada o paso”¹⁴.
- **Acceso a la justicia**. De manera general, se puede sostener que el derecho de acceso a la justicia, también denominado por la doctrina española como derecho a la tutela judicial efectiva, implica la posibilidad de toda persona, independientemente de su condición económica, social o de cualquier otra naturaleza, de acudir ante los tribunales para formular pretensiones o defenderse de ellas, de obtener un fallo de esos tribunales y, que la Resolución pronunciada sea cumplida y ejecutada.
- **Asistencia**, acción de Asistir o presencia actual. Socorro, favorecimiento, ayuda. La asistencia puede extenderse, y cada vez se extiende más, a otros campos, como el jurídico, el económico y el social. Modernamente, la asistencia social ha venido a constituir una actividad profesional.¹⁵
- **Función**. Conjunto de actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad responsable mediante un instrumento jurídico o administrativo.
- **Manual**, "El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". Graham Kellog.
"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa". Terry G. R.
"Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo". Continolo G.

¹⁴OSORIO, Manuel: Diccionario de “Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales”. ED. Heliasta. Buenos Aires Argentina 1994.

¹⁵ OSORIO, Gallardo Manuel. Ob. Cit. pág. 106

- **Orientación Ciudadana**, Es la información y orientación básica sobre cómo puede resolver su conflicto de una manera fácil y amigable, en un ambiente de confianza y seguridad.¹⁶

d) Marco Jurídico

- **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.**

Artículo 13.1: “Los derechos reconocidos por esta Constitución son inviolables, universales, interdependientes, individuales y progresivos. El Estado tiene el deber de promoverlos, protegerlos y respetarlos.”

- **Ley Nº 2027 Estatuto Del Funcionario Público.**

Artículos 1 al 9: En los que se describen los principios que rigen la función pública y su ámbito de aplicación, clases de servidores públicos, derechos y deberes, así como las prohibiciones.

- **Decreto Supremo Nº 29894.**

Artículo 81. Inciso a), determina “promover el acceso a la Justicia social ejecutando acciones que coadyuven a la solución de conflictos”.

- **Decreto Supremo 28586**, de 17 de enero de 2006.

Artículo 9: en su primera parte señala: Los Centros Integrados de Justicia constituyen un espacio de esfuerzo conjunto entre el Poder Judicial, el Poder Ejecutivo y el Gobierno Municipal cuya finalidad principal es brindar un servicio integral de justicia que posibilite a la población una solución pronta y oportuna a sus conflictos.

- Convenio Interinstitucional entre el Ministerio de Justicia y la Carrera de Derecho, suscrito en fecha 22 de septiembre de 2006: Clausula Tercera, tiene por objeto la coordinación y realización de acciones en el ámbito

¹⁶ Bolivia, Ahora Nosotros También Hablamos de Justicia. Reporte de Resultados 2005-2007, Pág. 15.

académico y práctico Jurídico en el Ministerio, para estudiantes de último año y egresados de la carrera.

V.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: (PREGUNTA).

¿CUÁLES SON LAS DIFICULTADES QUE SE TIENE EN EL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DEL DISTRITO CUATRO DE LA CIUDAD DE EL ALTO POR LA FALTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA?.

VI.- OBJETIVOS.

a) Objetivo General.

Demostrar la necesidad de un manual de funciones para el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto en el marco del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

b) Objetivos Específicos.

- Describir los efectos que causa la inexistencia de un manual de funciones para el servicio del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto.
- Detallar los mecanismos necesarios que tiene el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto, para una atención personalizada a fin de difundir información referida los derechos fundamentales, trámites judiciales, procedimientos y requisitos, etc.
- Analizar y fortalecer los servicios, funciones y asistencia que brindan los Egresados Trabajo Dirigido en el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto.

- Proponer un manual de funciones para el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto en el marco del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

VII.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA.

a) Métodos Generales

- **Método Deductivo.-** Porque se organizará el desarrollo de la investigación de lo general a lo particular, además para desmenuzar el objeto de estudio de lo amplio o general a lo particular o preciso.
- **Método Inductivo.-** Porque del análisis particular de algunos casos de la realidad boliviana sobre el objeto de estudio se llegaran a conclusiones generales.

b) Métodos Específicos o Particulares.

- **Método Dogmático Jurídico.-** Porque se realizará un análisis del alcance y contenido de las normas positivas sobre el objeto de investigación.
- **Método Analítico Sintético.-** Porque se realizara una disección o separación de los elementos que componen el objeto de estudio para al finalizar el desarrollo de la investigación volver a fusionarlos o unirlos en la propuesta final de la investigación.

c) Técnicas

Por la naturaleza del tema de estudio e investigación se utilizarán las siguientes técnicas:

- **La técnica Bibliográfica:** Se recopilará información documental a través de fichas bibliográficas de los distintos textos que se hallan relacionados con el tema de investigación.
- **Técnica de Entrevista:** Debido a la complejidad del tema se realizarán entrevistas a especialistas, entendidos en el tema, Abogados, Pasantes (Trabajo dirigido) y usuarios de los CIJs, a objeto de recopilar y recoger opiniones y criterios respecto al tema de investigación.
- **Técnica de la Encuesta:** A través de cuestionarios y la formulación de preguntas abiertas y cerradas se conseguirá opiniones de la población representativa (Usuarios, abogados, Pasantes) a objeto de cuantificar la fuente de información y los criterios respecto al tema de análisis.
- **Técnica de la Estadística:** Obtenido la encuesta, se realizará la selección, estratificación de datos y documentos para elaborar los gráficos estadísticos.

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA.

1.8. Antecedentes.

Bolivia se constituye en un Estado Unitario Social de Derecho Plurinacional¹⁷, según datos del último censo de Población y Vivienda del año 2001, Bolivia tiene una población de 8.274.325 habitantes, número que según lo proyectado ascendió a 10.426.154,00 habitantes para el año 2010, de los que 6.922.107 Hbts. viven en centros urbanos y 3.504.047 Hbts. se hallan en el área rural.

A lo largo de la historia de nuestro país se han adoptado medidas y reformas legislativas, administrativas y judiciales con objeto de fortalecer los mecanismos de protección a los derechos, facultades que permiten a las personas realizar, con independencia, sus destinos personales, la facultad de “hacer” como trabajar, reunirse y asociarse, transitar, etc.¹⁸, derechos reconocidos constitucionalmente.

Entre los mecanismos y reformas implementadas a fin de facilitar el acceso a la justicia a los sectores sociales en situación de desventaja y desigualdad, tenemos:

1.8.1. La Acción de Libertad¹⁹.

Es incorporada como Hábeas Corpus, se inserto en nuestra legislación producido el golpe de estado del 25 de junio de 1930, se hace cargo del gobierno, una Junta Militar presidida por el General Carlos Blanco Galindo,

¹⁷ El Art. 1 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, aprobada mediante referéndum celebrado el 25 de enero de 2009.

¹⁸ RAMOS Mamani, Juan. “Derecho Constitucional Contemporáneo”. Ed. Bolivia 2000. La Paz – Bolivia 2003. Pág. 314.

¹⁹ La Acción de Libertad, conocida anteriormente como Habeas Corpus, se encuentra señalada en el Art. 125 y siguientes de la actual Constitución Política del Estado Plurinacional.

Junta Militar que en atribución al “Estatuto de Gobierno” señala, que “Mientras la asamblea constituyente reorganice el país” la junta asume las atribuciones conferidas al Poder Ejecutivo, en tal sentido en fecha 27 de noviembre dicta un Decreto Ley proponiendo varias reformas a la Constitución, que, mediante voto ciudadano podrá aceptarse o rechazarse todas, o algunas de ellas²⁰, incorporando así mediante referéndum de 11 de enero de 1931, como garantía constitucional la institución del Hábeas Corpus²¹ en nuestra Constitución, considerado como, medios o remedios jurídicos o jurisdiccionales encaminado a la protección y amparo de la libertad constitucional. (RAMOS, Juan 2003).

1.8.2. Acción de Amparo Constitucional²².

Incorporada en nuestra Constitución, el Amparo Constitucional a partir del 2 de febrero de 1967, contempla al “Recurso de Amparo contra los actos ilegales o las omisiones indebidas de los funcionarios o particulares que restrinjan, supriman o amenacen restringir o suprimir los derechos o garantías de las personas reconocidas por esta Constitución y las leyes (Art. 19 de la CPE de 1967). El Art. 73 de la Ley 027 de 6 de julio de 2010, Ley del Tribunal Constitucional Plurinacional señala que “La Acción de Amparo Constitucional tendrá lugar contra actos u omisiones ilegales o indebidas de los servidores públicos, o de persona individual o colectiva, que restrinjan, supriman o amenacen restringir o suprimir los derechos y garantías reconocidos por la Constitución Política del Estado y la ley”.

²⁰ RAMOS Mamani, Juan. “Derecho Constitucional Contemporáneo”. Ed. Bolivia 2000. La Paz – Bolivia 2003. Pág. 508.

²¹ El Hábeas Corpus, es un recurso extraordinario de tramitación especial y sumarisima que tiene por objeto restituir o restablecer, de forma inmediata y oportuna, la libertad física o derecho de locomoción en los casos en los que este sea ilegal, indebida o arbitrariamente restringido o suprimido. Véase: RAMOS Mamani, Juan. “Derecho Constitucional Contemporáneo”. Ed. Bolivia 2000. La Paz – Bolivia 2003. Pág. 317.

²² La Acción de Amparo Constitucional se encuentra señalada en el Art. 128 y siguientes de la actual Constitución Política del Estado Plurinacional.

1.8.3. Independencia del Ministerio Público.

Otro de los cambios a resaltar se encuentra la determinación de la independencia del Ministerio Público que hasta 1993 se encontraba adscrito al entonces Ministerio del Interior y de Justicia del Poder Ejecutivo. La Ley Orgánica del Ministerio Público, Ley N° 1469 de 19 de febrero de 1993, en la que se concibe al Ministerio Público como un órgano público independiente de los Poderes del Estado, un órgano extra poder, por cuanto su definición constitucional reconoce, tanto en el contenido de sus normas, como en su ubicación estructural, su independencia y separación del órgano ejecutivo, la que al menos formalmente, fue consagrada por éste primer instrumento normativo que conceptúo al Ministerio Público como un organismo constitucional independiente en lo funcional y con autonomía presupuestaria de los tres poderes del Estado²³.

1.8.4. Creación de Tribunal Constitucional y la Defensoría del Pueblo.

Mediante la reforma constitucional de 13 de abril de 1994 durante el gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada, promulgada en 12 de agosto del mismo año, se crearon órganos²⁴, como el Tribunal Constitucional, encargado del el control de constitucionalidad, y precautela el respeto y la vigencia de los derechos y las garantías constitucionales (Art. 196 CPE) y la Defensoría del Pueblo institución que tiene como función fundamental el garantizar la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales (Art. 218 CPE).

²³ En: <http://www.fiscalia.gob.bo/inspectoria/antecedentes.html>

²⁴ La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) en su visita a nuestro país realizada entre el 12 y el 17 de noviembre de 2006, con la finalidad de observar la situación de los derechos humanos, ha identificado como momentos hito los cambios estructurales en la organización y el funcionamiento del Poder Judicial boliviano.

1.8.5. Modificación del Sistema Penal Boliviano.

A partir de la modificación del Código Penal Boliviano mediante Ley No. 1768 y la reforma procesal penal de 25 de marzo de 1999 cuando se promulgó el nuevo Código de Procedimiento Penal vigente (NCPP), mediante Ley No. 1970, el cual reformó el Código de 1973 y entró en vigor definitivamente y para todo el territorio nacional, el 31 de mayo de 2001, instrumento legal que busca eficiencia en la solución del conflicto jurídico penal proponiendo líneas rectoras que permitieron el cambio, al menos en términos legales, de un sistema inquisitivo a uno acusatorio²⁵.

1.8.6. Proyecto Justicia Para Todos.

Facilitar el acceso a la justicia para los ciudadanos en igualdad de condiciones es la premisa que motivo al Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial la suscripción de un acuerdo para impulsar el proyecto “Justicia para Todos”, como parte de la Reforma Judicial, el programa tiene como núcleo fundamental implementar las bases principales para el funcionamiento de centros pilotos de atención denominados Casas de Paz y Justicia en la gestión 2004, construyendo una justicia transparente, menos formalizada y ritualista, para resolver conflictos en los tiempos previstos y sin poner en riesgo las garantías del debido proceso y los derechos de la persona, este proyecto busca también el protagonismo de los municipios, como parte de la descentralización de los operadores de justicia en el ámbito municipal²⁶.

²⁵ CIDH, Acceso a la Justicia e Inclusión Social: El Camino Hacia el Fortalecimiento de la Democracia en Bolivia pág. 29. En <http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/5343.pdf>.

²⁶ En: <http://www.boliviahoy.com/modules/news/article.php?storyid=6487>

El Plan de Implementación de la Reforma Institucional del Poder Judicial, es una condición básica para la consolidación del Estado de Derecho²⁷, asentada en tres pilares fundamentales como son:

- La Democracia, en tanto permita la libre e igualitaria participación de la ciudadanía, posibilitando que las Leyes sean la expresión de los intereses y las expectativas de los ciudadanos.
- El Estado de Derecho, hace referencia a las reglas de juego que enmarcan y sujetan la acción del Estado y establecen los términos de relación entre éste y los ciudadanos. Las normas que rigen a un Estado, haciéndolo de derecho antes que legal, son aquellas que reconocen los derechos humanos, crean mecanismos para su garantía efectiva.
- El Sistema Judicial, en razón de estos componentes debe ser eficaz, eficiente e independiente de manera tal que pueda garantizar la seguridad jurídica y el acceso a la justicia²⁸.

1.8.7. Diálogo Nacional Bolivia Productiva.

Uno de los antecedentes y tal vez el más significativo del Programa Nacional de Acceso a la Justicia se remonta al año 2004, debido a la inclusión de la temática de Acceso a la Justicia en la agenda integral del *Diálogo Nacional Bolivia Productiva*. Toda vez que el acceso a la justicia en este entendido es indispensable para la generación de la paz social y la seguridad jurídica, elementos fundamentales de un Estado de Derecho con una estrategia transversal para la atención de las necesidades básicas y las propuestas de los diversos sectores de la población.

²⁷ El concepto de Estado de Derecho está basado en tres principios fundamentales: (1) La limitación del poder, efectuada a través de la división constitucional de poderes; (2) El principio de legalidad, por medio del cual los organismos gubernamentales están sujetos a la Ley; (3) La declaración de los derechos fundamentales. La base esencial de los derechos constitucionales es la posibilidad de acudir a los organismos judiciales con el objeto de que dichos organismos aseguren que éstos derechos sean satisfechos. Ver “Hacia un Nuevo Contrato Social”. *Opciones para la Asamblea Constituyente* Pág. 66. En: <http://siteresources.worldbank.org/>.

²⁸ Resumen Documento Justicia para Todos. En: <http://suprema.poderjudicial.gob.bo/justicia.htm>.

Estos conceptos básicos reflejan una nueva visión de encarar la temática de la justicia, por lo que su instrumentalización se propone que sea a través de los nuevos espacios de servicio que incorporen modalidades como los Centros Integrados de Justicia espacios, donde converjan las necesidades de cada región, con una reorganización y adecuación del servicio judicial que garantice su efectivo acceso por todos los ciudadanos²⁹.

Con base en el Plan de Implementación de la Reforma Institucional del Poder Judicial, Justicia para Todos, el Gobierno Nacional, a través del entonces Viceministerio de Justicia, en coordinación con las instituciones que participan en el programa, pusieron a consideración de la Secretaría Técnica del Diálogo Productivo Nacional una orientación básica sobre el Acceso a la Justicia, teniendo en cuenta la importancia que reviste este proceso en cada mesa Municipal y Departamental como medio para la implementación de políticas públicas.

El análisis documentado que realiza el Poder Judicial identifica de manera clara en el documento “Justicia para Todos”, que el acceso a la justicia de los sectores vulnerables y excluidos de la sociedad debe ser un objetivo central de las reformas judiciales y, consecuentemente, del Estado (RODRÍGUEZ Veltze, Eduardo, 2004).

Por lo tanto el Dialogo Nacional fue escenario idóneo para tratar e implementar acciones conjuntas entre los órganos del Estado, municipios, el propio ciudadano como actor social y la cooperación internacional, gestiones dirigidas a responder las necesidades sociales insatisfechas y mejorar las condiciones existentes de acceso a los servicios de la administración de justicia, de tal forma que los Centros Integrados de Justicia en su acepción de brazo social fundamental del Ministerio de Justicia y parte del Programa Nacional de Acceso a la Justicia se implementen en los diferentes municipios del país.

²⁹ BOLIVIA. “Dialogo Nacional con Acceso a la Justicia” 2004 pág. 5.

1.8.8. Instrumentos Interamericanos de los que Bolivia es parte.

Bolivia ha tomado medidas para cubrir la demanda de los ciudadanos y la oferta de un sistema de justicia que cubra las necesidades y mejore la posibilidad de todos los bolivianos en especial de sectores de escasos recursos económicos y en situación de vulnerabilidad, en tal sentido a ratificado instrumentos interamericanos sobre la protección a los derechos humanos³⁰, como:

- **Convención Americana sobre Derechos Humanos, “Pacto de San José de Costa Rica”**, suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos, en San José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969.

Bolivia se adhiere mediante D.S. N° 16575 el 13 de junio de 1979, elevado a rango de Ley N° 1430 promulgada el 11 de febrero de 1993.

Depósito del instrumento de adhesión el 19 de julio de 1979 – Ratificación (RA).

- **Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”**, suscrito en San Salvador, el 17 de noviembre de 1988.

Ratificado por Bolivia mediante Ley N° 3293 promulgada el 12 de diciembre de 2005.

Depósito del instrumento de ratificación el 5 de octubre de 2006 - RA.

- **Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura**, suscrita por Bolivia el 9 de diciembre de 1985.

Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 3454 promulgada el 27 de julio de 2006.

³⁰ El presente trabajo menciona los Tratados y Convenios ratificados por el Estado de Bolivia que son referencia para las observaciones y recomendaciones de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. En www.acnur.org/biblioteca/pdf/5343.pdf - Acceso a la Justicia e Inclusión Social: El Camino Hacia EL Fortalecimiento de la Democracia en Bolivia. 2007. Pág. 2.

Depósito del instrumento de ratificación el 21 de noviembre de 2006 - RA.

- **Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.** De 5 de mayo de 1999; suscrito en Belém do Pará, Brasil, el 9 de junio de 1994

Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 1695 de 12 de julio de 1996

Depósito del instrumento de ratificación el 5 de mayo de 1999 - RA.

- **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer o "Convención de Belém do Pará",** suscrito el 9 de junio de 1994, en Belém Dó Pará, Brasil,

Ratificado por Bolivia mediante Ley No. Ley N° 1599 de 18 de agosto de 1994

Depósito del instrumento de ratificación el 5 de diciembre de 1994 - RA.

- **Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad,** suscrito en Guatemala en 7 de junio de 1999

Ratificado por Bolivia mediante Ley N° 2344 de 26 de abril de 2002.

Depósito del instrumento de ratificación el 30 de mayo de 2003 - RA.

1.9. Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

Estado Nacional desde el retorno a la democracia en 1982, ha visto la necesidad de emprender e implementar una serie de políticas públicas y reformas, para consolidar y perfeccionar sus instituciones, en especial las encargadas de la defensa y promoción de los derechos humanos, generando mecanismos rápidos, efectivos de resolución de conflictos y optimizar las condiciones de acceso a la justicia de la población.

En este marco, se ha tomado como política pública el plan "Justicia para todos"³¹ cuyo objetivo principal es el mejorar los mecanismos de acceso a la

³¹ Con el propósito fundamental de fortalecer la institucionalización del sistema de justicia, adecuándolo a la nueva realidad democrática del país y a la necesidad de garantizar un cumplimiento más óptimo de sus funciones, el Gobierno asume como política pública el plan "Justicia para Todos", como Estrategia de la

justicia favoreciendo a sectores marginados y en situación de vulnerabilidad de la sociedad boliviana, acceso indispensable para la generación de la paz social y la seguridad jurídica, elementos fundamentales de un Estado de Derecho³², de manera que, mediante Decreto Supremo No. 28586 de fecha 17 de enero de 2006 se crea el Programa Nacional de Acceso a la Justicia (en adelante PNAJ), como mecanismo para posibilitar el acceso a la justicia a través de la promoción, de la educación y la cultura de paz, el empoderamiento de los sectores más vulnerables de la sociedad; la aplicación de la Resolución Alternativa de Conflictos – RAC y la coordinación con la justicia formal (Art. 2 - D.S. No. 28586).

El Programa busca, acercar y simplificar al ciudadano el ejercicio y generar condiciones necesarias para viabilizar el acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población boliviana, como un derecho universal y no como un privilegio de pocos, en tal sentido que el acceso se concibe como deber del Estado de establecer las garantías mínimas para que todas las personas tengan la posibilidad de acceder a la Justicia, aún antes de que se vean involucradas en un conflicto³³, por medio de servicios públicos que cumpla con los principios de continuidad, adaptabilidad del servicio, igualdad, celeridad y gratuidad y que garantice a todo ciudadano, independientemente de su color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, religión, estado civil, condición económica o social u otras, la posibilidad de acudir ante los tribunales y otros mecanismos de resolución de conflictos, en el marco de los tratados internacionales y la legislación nacional (BOLIVIA, Pro-Justicia, 2009).

La Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica, suscrita por los estados en San José, Costa Rica, el 22 de

Reforma Judicial de Bolivia, que se asienta en tres Pilares Fundamentales: Democracia – Estado de Derecho y Sistema de Justicia, privilegiando a los grupos más marginados y menos favorecidos de la población. Véase: http://suprema.poderjudicial.gob.bo/justicia.htm#_ftn6

³² Dialogo Nacional con Acceso a la Justicia. 2004. Pág. 2.

³³ Programa Iberoamericano de Acceso a la Justicia. 2010. Pág. 6. En: www.piaje.org/

noviembre de 1969, aprobada y ratificada conforme nuestra legislación³⁴ a través de la Ley 1430 de 11 de febrero de 1993 establece, que, los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna (*Artículo 1. Obligación de Respetar los Derechos*), de la misma forma la obligatoriedad y compromiso de adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades (*Artículo 2. Deber de Adoptar Disposiciones de Derecho Interno*).

Este compromiso es asumido por el conjunto de las instituciones estatales, así como, la participación activa de la propia ciudadanía en la provisión de servicios para promover actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, no solamente en el orden penal – como el derecho a la Defensa Pública³⁵ - sino también en otros órdenes jurisdiccionales; ya sea a través de la creación de mecanismos de asistencia letrada: consultorías jurídicas con la participación de las universidades, casas de justicia, intervención de colegios o barras de abogados...³⁶.

³⁴ La Constitución Política del Estado Plurinacional señala que: Los tratados internacionales ratificados forman parte del ordenamiento jurídico interno con rango de ley (Art. 257), asimismo establece como atribución 14 de la Asamblea Legislativa Plurinacional Ratificar los tratados internacionales celebrados por el Ejecutivo (Art. 172 atribución 5), en las formas establecidas por esta Constitución (Art. 158), y deja el control previo de constitucionalidad para la ratificación de los tratados al Tribunal Constitucional Plurinacional (Art. 202 atribución 10).

³⁵ La Constitución Política del estado Plurinacional de Bolivia reconoce y garantiza el derecho inviolable a la defensa (Art. 119), este derecho es efectivizado por medio del Servicio Nacional de Defensa Pública creada mediante Ley 2496 de 4 de agosto de 2003, con la finalidad de garantizar la inviolabilidad de la defensa, proporcionando defensa técnica penal a todo imputado carente de recursos económicos y a quienes no designen abogado para su defensa. (Art. 2).

³⁶ Reglas de Brasilia” Sobre el Acceso a la Justicia aprobado por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, llevada en fecha 4, 5 y 6 de marzo de 2008 en la ciudad de Brasilia, capital de la República Federativa de Brasil. Pág. 10. Disponible en: www.poderjudicial.cl/PDF/Home/Destacados/.../cumbre_judicial_5.pdf

1.10. Situaciones de Vulnerabilidad para el Acceso a la Justicia.

El PNAJ tiene la finalidad de satisfacer las necesidades de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, es decir grupos sociales que se encuentran en condiciones de desventaja, como mujeres, migrantes de pueblos indígenas, niños, adolescentes entre otros, sectores que sufren de mayores barreras y dificultades para acceder a la justicia.

La Cumbre Judicial Iberoamericana, dentro del marco de los trabajos de su XIV edición, ha considerado necesaria la elaboración de Reglas Básicas relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad, por ello llevan a cabo una serie de acciones para vencer, eliminar o mitigar dichas limitaciones, definiendo tanto sus beneficiarios como sus destinatarios, es así que conceptualiza a personas en situación de vulnerabilidad cuando señala, que: *“Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”*³⁷.

El apartado 4 de las Reglas de Brasilia, enumera las causas de vulnerabilidad más frecuentes como ser:

- **La edad**, es decir a todo niño, niña y adolescente a menor de dieciocho años, que debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo, a la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.

³⁷ Ob. Cit. Pág. 5-6

- **La discapacidad**, entendida como la deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.
- **La pertenencia a comunidades indígenas o a minorías**, quienes pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad cuando ejercitan sus derechos ante el sistema de justicia estatal.
- **La victimización**, en circunstancias en el que la víctima del delito que tenga una relevante limitación para evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de la infracción penal o de su contacto con el sistema de justicia, o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización. Destacan a estos efectos, entre otras víctimas, las personas menores de edad, las víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, las víctimas de delitos sexuales, los adultos mayores, así como los familiares de víctimas de muerte violenta.
- **La migración y el desplazamiento interno**, el desplazamiento de una persona fuera del territorio del Estado de su nacionalidad puede constituir una causa de vulnerabilidad, especialmente en los supuestos de los trabajadores migratorios y sus familiares.
- **La pobreza**, se constituye una causa de exclusión social, tanto en el plano económico como en los planos social y cultural, y supone un serio obstáculo para el acceso a la justicia especialmente en aquellas personas en las que también concurre alguna otra causa de vulnerabilidad.
- **El género**, la discriminación que la mujer sufre en determinados ámbitos supone un obstáculo para el acceso a la justicia, que se ve agravado en aquellos casos en los que concurra alguna otra causa de vulnerabilidad.
- **Pertenencia a minorías**, se considera una causa de vulnerabilidad, la pertenencia de una persona a una minoría nacional o étnica, religiosa y lingüística, debiéndose respetar su dignidad cuando tenga contacto con el sistema de justicia.
- **La privación de libertad**, que ha sido ordenada por autoridad pública, ya sea por motivo de la investigación de un delito, por el cumplimiento de una

condena penal, por enfermedad mental o por cualquier otro motivo, que puede generar dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia el resto de derechos de los que es titular la persona privada de libertad.

La Red Participación y justicia, a través de sus organizaciones miembro, ha realizado un “Mapeo de la Administración de Justicia en Bolivia”, estudio realizado en los nueve (9) departamentos de Bolivia, que denote los alcances de nuestro actual sistema de justicia y su nivel de presencia en el territorio nacional, lo que le ha permitido identificar a los grupos sociales más vulnerables³⁸.

- 1) Mujeres, dentro este grupo señala a indígena, originaria campesina del área rural; mujeres migrantes rurales a zonas urbanas y periurbanas; trabajadoras informales, y; víctimas de violencia.
- 2) Indígenas, migrantes rurales a zonas urbanas y periurbanas. pueblos indígenas y sus miembros.
- 3) Niños, niñas y jóvenes, categorizando en, Niños, niñas y jóvenes en situación de riesgo; Niños y niñas víctimas de violencia; Niños, niñas y jóvenes trabajadores de y en la calle.
- 4) Otros, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.

1.11. Acceso a la Justicia Objetivo del Programa.

En términos generales el acceso a la justicia es el derecho que tiene toda persona de acudir ante una autoridad para la resolución de un conflicto sea en vía judicial mediante un proceso o extrajudicial por medios alternativos de resolución de controversias. La definición más utilizada por los tratadistas e instituciones internacionales es la que define al acceso a la justicia como: “el derecho de las personas, sin distinción de sexo, raza, edad, identidad sexual,

³⁸ Red Participación y Justicia. Apoyo al Acceso a la Justicia. Bolivia. 2010.

ideología política o creencias religiosas, a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas”³⁹.

La complejidad y riqueza jurídica del acceso a la justicia reside en que es un derecho en sí mismo y, a la vez, el medio que permite restablecer el ejercicio de aquellos derechos que hubiesen sido desconocidos o quebrantados⁴⁰, tratándose de un tema central, de enorme trascendencia para la vigencia efectiva de los derechos humanos y uno de los que mayor atención concita para los procedimientos especiales y los órganos de supervisión internacionales (DESPOUY, Leandro 2010),

La noción de acceso a la justicia ha experimentado importantes transformaciones a lo largo del tiempo. La dificultad de precisar esta noción radica en que ella encierra dos de los propósitos fundamentales del sistema de justicia: por una parte, el acceso al sistema judicial - donde las personas pueden reclamar el cumplimiento de sus derechos- y, por otra, los medios alternos de resolución de conflictos, desde una perspectiva amplia de justicia (judicial y extrajudicial) que involucre a las instituciones públicas en su conjunto.

La acepción amplia de “Acceso a la Justicia” es aquella que no sólo incluye la tutela judicial efectiva y las garantías del debido proceso en los diferentes instrumentos internacionales de derechos humanos, sino que abarca todo mecanismo que sea eficaz para la resolución de un conflicto jurídico.

Tradicionalmente, el acceso a la justicia fue entendido más como una prerrogativa del Estado que como un derecho fundamental. En las últimas

³⁹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia. Buenos Aires: PNUD, 2005, p. 7.

⁴⁰ DESPOUY, Leandro. "En defensa de Jueces y Abogados. Informes 2008-2009 al Consejo de Derechos Humanos y a la Asamblea General de las Naciones Unidas" ed. Ed. El Mono Armado. Buenos Aires Argentina.2009. pág. 27-28. Proyecto “Independencia y Acceso a la Justicia en América Latina”. Disponible en: <http://www.apdh-argentina.org.ar/piajal/publicaciones/despouy2009/en.defensa.de.jueces.y.abogados.pdf>

décadas ha venido cobrando fuerza la idea del acceso a la justicia como un derecho con las características señaladas. La importancia del acceso a la justicia como derecho fundamental es que por medio de este derecho se le da contenido material a la igualdad formal mediante la exigibilidad de otros derechos y la resolución de conflictos entre particulares o entre particulares y el Estado. Por lo mismo, el acceso a la justicia es concebido como una especie de “derecho bisagra”, en cuanto permite dar efectividad a los distintos derechos, civiles y políticos y económicos, sociales y culturales, abriendo el camino para reclamar por su cumplimiento y así garantizar la igualdad y la no discriminación⁴¹.

La Dra. Martha Rojas Álvarez, analiza el derecho de acceso a la justicia desde una triple perspectiva:

1. El acceso propiamente dicho, es decir la posibilidad de llegar al sistema judicial, sin que existan obstáculos para el ejercicio de dicho derecho.
2. El lograr un pronunciamiento judicial que solucione el conflicto o tutele el derecho, siempre que se hubieren cumplido con los requisitos de admisión que establece la ley.
3. El lograr que la Resolución emitida sea cumplida y ejecutada, pues si se entiende que se acude a un proceso para que se reestablezca o proteja un derecho, un interés o un bien, de tal forma que si el fallo no se ejecuta, el derecho de acceso a la justicia no estará satisfecho.

Entonces el acceso a la justicia, también denominado por la doctrina española como derecho a la tutela judicial efectiva, implica la posibilidad de toda persona, independientemente de su condición económica, social o de cualquier otra naturaleza, de acudir ante los tribunales para formular

⁴¹ Programa Iberoamericano de Acceso a la Justicia. 2010. Pág. 5. Disponible en: http://www.piaje.org/PT/Docs/COMJIBDocs/ACCESO%20A%20LA%20JUSTICIA_ES_definitivo.pdf

pretensiones o defenderse de ellas, de obtener un fallo de esos tribunales y, que la Resolución pronunciada sea cumplida y ejecutada⁴².

Por su parte el Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos Bolivia “Para Vivir Bien” 2009- 2013 al referirse al acceso a la justicia señala que el derecho de acceso a la justicia Se debe analizar este derecho desde una triple perspectiva: El acceso específico a la justicia, es decir, la posibilidad que una persona tiene de hacer uso de los tribunales sin obstáculos; el fallo oportuno respecto al derecho pretendido y el lograr la ejecución de dicho fallo. A la vez, se desprende que el proceso no es un simple formalismo, sino que debe contar con reglas sustanciales, que permitan un adecuado proceder de los juzgadores, aplicando las denominadas “reglas del debido proceso”, con el fin de conseguir un fallo más justo.

1.11.1. Barreras que Dificultan el Acceso a la Justicia en Bolivia

El derecho de acceso a la justicia se configura como una garantía del derecho de igualdad en la medida que supone que los Estados deben asegurar que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades, y hagan efectivo su derecho sin sufrir discriminación alguna de por medio⁴³. Son diversos los factores que afectan a los sistemas de administración de justicia, en particular al nuestro, algunas de estas barreras⁴⁴ son descritas a continuación:

⁴² ROJAS Álvarez, Martha. “Derecho de Acceso a la Justicia” Tribunal Constitucional de Bolivia. Pág. 1.

⁴³ Barreras para el Acceso a la Justicia en América Latina. Washington. 2008. Pág. 2. Disponible en: www.dplf.org/uploads/1225727341.pdf.

⁴⁴ El estudio sobre “Barreras Para el Acceso a la Justicia en América Latina” al exponer los problemas sobre las principales barreras para un acceso igualitario a la justicia en América Latina, en el apartado 7 señala que existen: a) Barreras Culturales y Lingüísticas; b) Barreras Económicas; y, c) Barreras de Género. Ob. Cit. Pág. 3.

i) Discriminación:

Bolivia es el país con mayor población indígena- campesina en América del Sur, llegando al “62 %, del total de la población (...)”⁴⁵, de tal manera que la discriminación afecta particularmente a las minorías, mujeres, pueblos indígenas y otros grupos vulnerables que sufren, principalmente, dos tipos de discriminación cuando intentan acceder al sistema de justicia. El primero, tiene que ver con el trato que reciben por los denominados operadores de justicia (jueces, fiscales, abogados, policías y funcionarios de juzgados) y el segundo, con el propio sistema que refleja valores y una cultura (occidental) del grupo dominante que no considera las particularidades de estos grupos⁴⁶.

j) Lenguaje:

El defensor del pueblo en Sistema Jurídico de los Pueblos Indígenas, Originarios y Comunidades Campesinas en Bolivia, al referirse al plurilinguismo que existente en nuestro país señala, que, según el Censo 2001 concluyó que en Bolivia un 47,3% habla alguna lengua indígena, y el 11,6% sólo habla una lengua nativa, este hecho afecta principalmente a indígenas que ven vulnerado su derecho a expresarse en su propio idioma.

Esta sumada a una ausencia generalizada de sistemas de capacitación y selección de intérpretes judiciales y operadores de justicia de y para idiomas indígenas⁴⁷, toda vez que los servicios públicos – incluidos los servicios de justicia, es decir la policía, juzgados, fiscalías, etc. – sean prestados únicamente en idioma castellano, no sólo contribuye en la reducción de la población bilingüe, sino que por sí misma constituye una flagrante muestra de la discriminación y

⁴⁵ Informe de la Sociedad Civil Boliviana al Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de Naciones Unidas – CERD. 2009 Pág. 13. Disponible en: www2.ohchr.org/english/bodies/cerd/doc.

⁴⁶ BAYÁ, Camargo, Mónica “El Acceso a la Justicia como Derecho Humano”. Disponible en www.comunidad.org.bo/.../el_acceso_a_la_justicia_como_ddhh.doc.

⁴⁷ Ob. Cit. Pág. 12.

marginación a la que aun son sometidos los pueblos indígenas⁴⁸ al no poder comunicarse fácilmente en idioma español,

k) Falta de Información:

El acceso a la justicia también puede verse constreñido por el desconocimiento de los usuarios tanto de sus derechos como de todo aquello relacionado con su proceso. Como mínimo, se requiere conocer todos los extremos de la acusación y del caso: pruebas, plazos y otras partes implicadas⁴⁹, es decir acceder a toda información relacionada por parte de las instituciones públicas, en especial a nivel judicial, que facilite a los usuarios un entendimiento y seguimiento del proceso, así como una guía para la realización de trámites y presentación de documentos, información (...) ⁵⁰ destinada a beneficiar el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos reconocidos constitucionalmente.

l) Desconfianza en el Sistema Judicial⁵¹:

Otro de los motivos que se agrega a un real acceso a la justicia es la desconfianza, incluso el miedo, debido a su negativa (poca) experiencia con la justicia, sea porque a menudo se encuentran en situación de acusados, porque sus denuncias se vuelven contra ellos⁵², esta como consecuencia de la falta de información sobre los derechos que les asisten y las maneras de hacerlos efectivos, otros factores que incide en la desconfianza es la corrupción⁵³ y la interferencia política.

⁴⁸ Defensor del Pueblo, Sistema Jurídico de los Pueblos Indígenas, Originarios y Comunidades Campesinas en Bolivia. 2008. Pág. 16.

⁴⁹ DESPOUY, Leandro. Ob. Cit. Pág. 29.

⁵⁰ Obstáculos para el Acceso a la Justicia en las Américas. Instituto de Defensa Legal (IDL) de Perú y la Fundación Debido Proceso Legal (DPLF). Pág. 7. Disponible en: www.partnersglobal.org/

⁵¹ Según IPSOS, un 80% de los bolivianos encuestados no confían en el Poder Judicial y sólo un 14% ve entre “algo” y “mucha” confianza. Disponible en: <http://www.flamagistrados.org/noticias.asp?idn=58>.

⁵² DESPOUY, Leandro. Ob. Cit. Pág. 28.

⁵³ En fecha 18 de mayo de 2010 se promulgo la Ley No. 007 “Ley de Modificaciones al Sistema Normativo Penal” donde se amplía la protección del ciudadano, modificaciones al Código de Procedimiento Penal, al Código Penal y en la Ley de Ejecución de Penas, señala el Vicepresidente del Estado Álvaro García Linera. En: <http://www.fmbolivia.net/noticia12919-bolivia-ley-de-modificaciones-al-sistema-penal-ya-est-en-vigencia.html>.

m) Retardación:

La retardación de justicia en Bolivia es una de las causas principales de la violación a los derechos humanos de las personas, según revela un informe de la Dirección General de Régimen Penitenciario con datos a diciembre de 2009 (...), hay 6.074 presos preventivos (sin sentencia ejecutoriada) y 1.999 sentenciados en los 53 recintos carcelarios del país. En materia civil, se mantiene el sistema escrito, que incluye plazos procesales extensos que manifiestan, una excesiva retardación de justicia, situación característica a cualquier tipo de proceso, pues a los problemas ya descritos se le deben sumar la sobrecarga procesal de los juzgados⁵⁴, considerados como los cuellos de botella en el proceso de retardación de justicia “Son temas que van desde la propia legislación con sus lagunas, pasando por trámites burocráticos, recargas procesales para pocos funcionarios y la mentalidad de trabajo de algunos profesionales de la justicia, que no responden con verdadera vocación y profesionalismo” (Ayaviri, 2010).

n) Costo Económico:

Una gran cantidad de personas no pueden acudir a instancias judiciales o extrajudiciales a fin de solucionar algún conflicto, debido a los pocos recursos y los costos económicos que ello conlleva, los procesos judiciales pueden ser muy gravosos económicamente. Los costos incluyen el inicio del procedimiento, su mantenimiento y posibles dilaciones. A ellos se suman los honorarios de los abogados y otros gastos como los de transporte y la disminución de la actividad laboral que puede conllevar un proceso judicial⁵⁵. Circunstancias por lo que las personas pobres no se encuentran en capacidad de iniciar o sostener un proceso jurisdiccional completo en la medida que no pueden pagar un abogado o asumir los costos procesales que demanda el sistema y en ese sentido, se

⁵⁴ BOLIVIA, “Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos Bolivia para Vivir Bien 2009-2013” Pág. 78

⁵⁵ Ob. Cit. DESPOUY, Leandro. pág. 28.

encuentran en una situación de desigualdad frente a quienes pueden asumir ello⁵⁶.

o) Cobertura de los Servicios de Justicia:

Según datos extraídos de la propuesta realizada por la Corte Suprema, Cortes de Distrito, Vocales y Jueces a la Asamblea Constituyente denominada “El Poder Judicial en la nueva Constitución”. Sucre, Bolivia. 2006, pág. 8. Señala que de los 327 municipios de Bolivia tan sólo 180, es decir el 55%, cuenta con algún juez; tan sólo 76, es decir el 23%, cuenta con algún fiscal; y tan sólo 11, es decir el 3%, cuenta con algún defensor público²⁴. No obstante la creación de la jurisdicción agraria como el mecanismo judicial para solucionar las controversias relacionadas con la tierra, tan sólo en 43 municipios hay presencia de estos jueces⁵⁷.

p) Desconocimiento de Derechos:

El desconocimiento de los derechos reconocidos constitucional e internacionalmente por una gran mayoría de personas en situación de vulnerabilidad, genera incertidumbre de la población, respecto a los mecanismos legales y las vías que tiene en la búsqueda de soluciones para ejercer y defender los mismos, definida como, la Pobreza Legal o el desconocimiento de derechos, es: *“la incapacidad de una persona para poder utilizar las normas, las instituciones del Estado y otros mecanismos alternativos como medio idóneo para poder ejercer derechos y solucionar conflictos”*, es un problema que ha sido poco visibilizado (...) ⁵⁸, pero es un obstáculo que imposibilita un real y efectivo acceso a la justicia, toda vez que muchas personas carecen del conocimiento jurídico necesario para comprender el alcance de sus derechos, ya sea porque son migrantes del campo o que viven en zonas alejadas de las urbes, donde no

⁵⁶ Ob. Cit. Pág. 16-17.

⁵⁷ Ob. Cit. Pág. 18.

⁵⁸ Ob. Cit. Pág. 23.

existe o son escasas las instituciones públicas y/o privadas encargadas de promoción y difusión de los Derechos Humanos.

1.12. Entidades y/o Instituciones Participantes del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

A fin de cumplir con los objetivos trazados por el PNAJ, se ha propiciado la articulación de esfuerzos con instituciones públicas y/o privadas vinculadas a la administración de justicia, con las que coordina en la prestación de servicios mediante compromisos conjuntos de instituciones estatales, como ser:

- n) **Órgano Ejecutivo.** Como parte de las atribuciones conferida por la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia es deber del Órgano Ejecutivo el promover los derechos de toda la población boliviana, y en cumplimiento al inciso f) del Art. 80 del Decreto Supremo No. 29894 Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, señala que es atribución de la Ministra o Ministro de Justicia el deber de promover y desarrollar mecanismos de solución de conflictos, en cumplimiento de estos mandatos suscribe convenios interinstitucionales con instituciones públicas y/o privadas. Coordinar las relaciones del Poder Ejecutivo con el Poder Judicial (Corte Suprema, Tribunal Constitucional y Consejo de la Judicatura), Ministerio Público y Defensor del Pueblo, mediante acciones tendentes a mejorar la administración de justicia. crea por lo que (inc. a) Art. 80). Asimismo tras la salida del programa de USAID, el personal humano de los Centros Integrados de Justicia pasan a ser dependientes y personal del Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales.
- o) **Órgano Judicial.** Como parte de apoyo al PNAJ, son incorporados los Juzgados de Instrucción de Centros Integrados de Justicia conforme el Art. 5 de la Ley 3324 de 18 de enero de 2006, asimismo el Tribunal Supremo de Justicia emite la Circular N° 04/09 de fecha 17 de marzo de

2009, que se determina todo lo concerniente a la Homologación de Actas de Conciliación.

- p) **Gobiernos Municipales.** La Municipalidad de La Paz y su Gobierno (GAMLP), es una institución líder, pública, democrática y autónoma que tiene como misión institucional contribuir a la satisfacción de las necesidades colectivas de los habitantes del municipio, mejorando la calidad de vida de la población en sus aspectos tangibles e intangibles; con honestidad, responsabilidad, respeto, equidad, transparencia, calidez, lealtad, calidad y eficacia, capaz de enfrentar nuevas competencias, incentivando y generando espacios para la participación ciudadana, el intercambio intercultural, la inclusión social y construcción de ciudadanía⁵⁹.
- q) **Ministerio Público.** El Ministerio Público es un órgano constitucional que tiene por finalidad, defender la legalidad y los intereses generales de la sociedad, y ejercerá la acción penal pública, conforme a lo establecido en la Constitución y las Leyes de la República. El Ministerio Público actúa independientemente de cualquier otro órgano del Estado ya que la Constitución le concede autonomía funcional, administrativa y financiera⁶⁰.
- r) **Policía Nacional.** La Policía Bolivia es la principal fuerza de seguridad del Estado Plurinacional, creada un 24 de junio de 1826 mediante una ley reglamentaria dictada por Antonio José de Sucre. Tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, mediante el cumplimiento de las leyes en el territorio nacional (Art. 251 CPEP).
- s) **Defensa Pública.** El Servicio Nacional de Defensa Pública es una entidad pública descentralizada creada por Ley No. 2496 de fecha 04 de agosto de 2003, cuya finalidad es el de prestar Asistencia Jurídico Gratuito proporcionando defensa técnica penal a todo imputado carente de recursos económicos y a quienes no designen abogado para su defensa técnica.

⁵⁹ Disponible en: http://www.lapaz.bo/index.php?option=com_content&view=section&id=18&Itemid=132

⁶⁰ Disponible en: <http://www.fiscalia.gob.bo/index2.php?modulo=2>

- t) **Corte Nacional Electoral.** El Servicio Nacional de Registro Civil, es el encargado de registrar los actos y hechos jurídicos referentes al estado civil de las personas, agrupados en tres categorías registrales: nacimientos, matrimonios y defunciones. Desde 1992 depende de las Cortes Electorales: Nacional y Departamentales, que son los organismos directivos, siendo los organismos operativos la Dirección Nacional de Registro Civil, las Direcciones Departamentales de Registro Civil, las Direcciones Regionales de Registro Civil y las Oficialías de Registro Civil⁶¹.
- u) **Defensor del Pueblo.** El Defensor del Pueblo es una Institución establecida por la Constitución Política del Estado para velar por la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas en relación a la actividad administrativa de todo el sector publico; asimismo, vela por la promoción, vigencia, divulgación y defensa de los derechos humanos. Tiene por misión, como Alto Comisionado del Congreso, la defensa y protección de las garantías y derechos individuales y colectivos, tutelados por la Constitución Política del Estado y las Leyes⁶².
- v) **Brigadas de Protección a la Familia.** La Brigada de Protección a la Familia es un Organismo especializado encargado de la prevención, protección, auxilio e investigación de los casos de violencia familiar o domestica que pueden constituir faltas contravenciones i delitos conexos con otras formas delictivas tipificadas en las leyes que establecen la base legal de otras normas relacionadas con la familia, niño, niña, adolescentes discapacitados y adultos mayores, tiene como objeto Brindar un servicio de prevención, protección y auxilio y atención oportuna a las víctimas de toda forma de violencia intrafamiliar (V.IF.) generando un acercamiento con la institución policial. La Brigada de Protección a la Familia, tiene dependencia directa del comando Departamental de Policía⁶³.

⁶¹ Disponible en: <http://www.cne.org.bo/>

⁶² BOLIVIA, Ley N° 1818 del 22 de diciembre de 1997. Ley del Defensor del Pueblo. Art. 1.

⁶³ Disponible en: <http://www.policia.bo/brigada.php>

- w) **Servicios Legales Integrales Municipales.** Es un servicio Municipal, constituido por un equipo multidisciplinario de orientación y apoyo Psicológico, social y legal gratuito, que promueve y protege los derechos de la mujer familia contra la violencia intrafamiliar y doméstica, integrado por tres profesionales: Abogado, Trabajadora Social y Psicólogo. Con base en la Ley 1674 contra la violencia en la familia o doméstica, reglamentada por el Decreto Supremo N° 25087. Esta ley “ Establece la política del estado contra la violencia familiar en sus artículos (1° , 2° , 3° , f y 20°) señala que; Los SLI’s constituyen organismos municipales de apoyo para la lucha contra la violencia en la familia y que deben funcionar en los diferentes municipios del país, como parte integrante de los programas municipales de la mujer (PMM), siendo un servicio municipal permanente de defensa psico-social legal a favor de las mujeres y la familia, para brindar un tratamiento adecuado a la denuncias de violencia y discriminación⁶⁴.
- x) **Defensorías de la Niñez.** Las Defensorías de la Niñez y Adolescencia son un servicio municipal público, permanente y gratuito para la promoción, protección y defensa psico-socio-jurídica de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Las Defensorías fueron creadas por la Ley de Participación Popular 1551., el Art. 34 de la Ley 2026, referente a la creación indica que: “Cada Gobierno Municipal creará Defensorías de la niñez y Adolescencia”. La organización y el funcionamiento, entran en el marco de las características y estructura administrativa del Gobierno Municipal, tomando en cuenta que su funcionamiento está garantizado en el Código del Niño, Niña y Adolescente⁶⁵.
- y) **Universidades.** La a través de la firma de convenios Interinstitucional suscritos entre el Ministerio de justicia y el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB), se compromete el apoyo para que estudiantes puedan participar en las diferentes instancias del gobierno y

⁶⁴ Disponible en: <http://www.dnamunicipal.cotas.net/quesonsli.htm>

⁶⁵ Disponible en: <http://www.dnamunicipal.cotas.net/quesonsli.htm>

sus diferentes servicios sociales vinculados al acceso a la justicia y la necesidad de su contribución en el desarrollo de país.

- z) **Otras.** Cualquier otra entidad, a nivel nacional, departamental o municipal, que se considere necesaria para el cumplimiento de los objetivos del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

1.13. Brazos Operativos del Programa Nacional de Acceso a la Justicia

El Ministerio de Justicia tiene la necesidad de ampliar su cobertura y su área de acción a todo el territorio nacional, por lo que es importante que las oficinas del PNAJ ejerza la representación del Ministerio de Justicia en los diferentes Departamentos y Regiones constituyéndose en un nexo entre la sociedad y el Estado boliviano, a tal efecto forman parte del PNAJ las Casas y Centros Integrados de justicia.

1.13.1. Casas de Justicia.

Son entidades implementadas como un componente del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, asumen la representación del Ministerio de Justicia en las capitales de departamento, actualmente se cuenta con la presencia en la ciudades de La Paz y Cochabamba. Inician sus actividades en fecha 27 de octubre de 2006⁶⁶.

1.13.1.1. Objetivo.

Las Casas de justicia tienen como objeto primordial el de viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de sociedad Boliviana en un marco de respeto y preservación de sus derechos fundamentales⁶⁷.

⁶⁶ Por Resolución Ministerial N° 79/06, de fecha 27 de octubre de 2006, se la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCC), a Casa de Justicia.

⁶⁷ Programa Nacional de Casas de Justicia. Boletín Informativo. Año 1 – N° 2 La Paz – Bolivia.

1.13.1.2. Misión.

Constituirse el brazo social fundamental del Ministerio de Justicia y asumir la representación del Ministerio de Justicia en las Capitales de Departamento.

1.13.1.3. Funciones.

Según decreto Supremo Nro. 79/2006, en su artículo tercero las Casas de Justicia tienen funciones de:

- a) Orientación y/o Asistencia Legal Gratuita, asistencia psicológica, medica y social, conciliación y patrocinio legal gratuito para casos administrativos y judiciales de filiación,
- b) Resolución Alternativa de Conflictos en el marco de los derechos humanos y garantías constitucionales de las personas.
- c) Defensa y restitución de derechos, acompañando, representando y denunciando los casos de vulneración de derechos ciudadanos y la exigencia de sanciones ante los tribunales y autoridades competentes.
- d) Fortalecimiento de los conocimientos y la participación de las organizaciones de la sociedad civil, generando procesos planificados y sistemáticos encaminados a motivar a ciudadanos y ciudadanas, a adoptar nuevas actitudes o comportamientos en el ámbito de los Derechos Humanos y las Garantías Constitucionales.
- e) Promoción y procesamiento de las iniciativas de la sociedad civil sobre las reformas a la normativa jurídica vigente.
- f) Ejercer representación del Ministerio de justicia en el ámbito departamental.

1.13.2. Centros Integrados de Justicia.

Son entidades implementadas como un componente del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, tienen el objetivo de procurar el respeto a los derechos

fundamentales llegando a la población más distante proporcionando el acceso a la justicia en coparticipación con el Órgano Judicial, Ministerio Público y otras entidades del sector justicia.

1.13.2.1. Objetivo

Los Centros Integrados de Justicia constituyen un espacio de esfuerzo conjunto entre el Poder Judicial, el Poder Ejecutivo y el Gobierno Municipal cuya finalidad principal es brindar un servicio integral de justicia que posibilite a la población una solución pronta y oportuna a sus conflictos.

1.13.2.2. Misión.

Ser un espacio de articulación de esfuerzos en la prestación de servicios y programas orientados a facilitar el acceso a la justicia de la población más necesitada del país, como condición para el desarrollo sostenido de una democracia.

1.13.2.3. Funciones

Los Centros Integrados de Justicia estarán orientados a posibilitar al ciudadano, en forma gratuita:

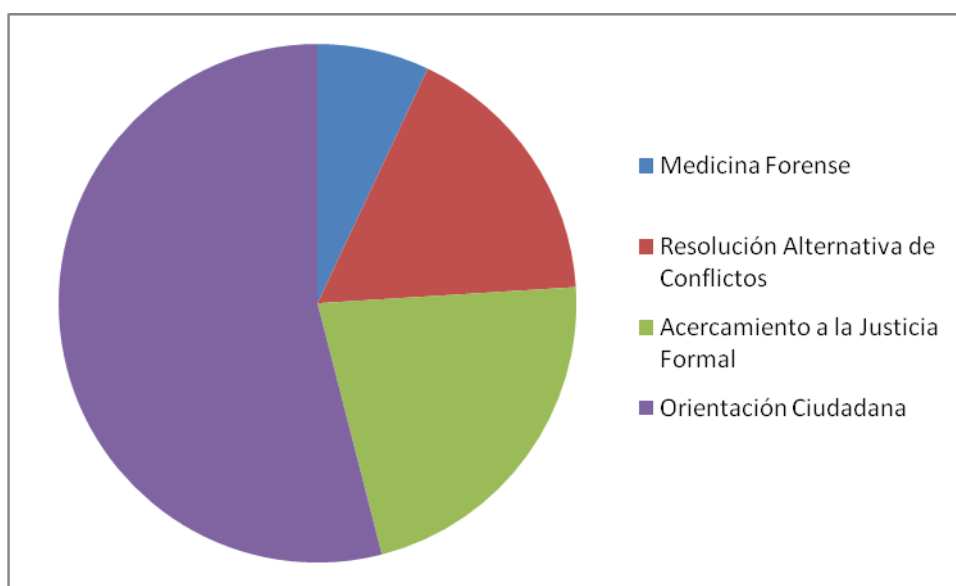
- a) Información legal básica sobre trámites y procedimientos para el ejercicio de derechos fundamentales y las posibilidades de resolución de conflictos a su alcance;
- b) Orientación jurídica;
- c) Difusión sobre derechos;
- d) Educación en derechos;
- e) Resolución Alternativa de Conflictos;

- f) Resolución Judicial de conflictos a través de los Jueces de los Centros Integrados de Justicia, de conformidad a lo previsto en la Ley de Organización Judicial;
- g) Todos los demás servicios y programas que se consideren necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Programa.

1.14. Logros Obtenidos.

Desde la implementación de los Centros Integrados de Justicia el año 2004 como parte de las Reformas Judiciales, que lleva adelante el Estado boliviano, vienen desarrollando actividades con objeto de cumplir con su mandato legal, propiciando mecanismos que mejoren el acceso a la justicia a favor de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Los servicios ofrecidos por los CIJs buscan resolver el tema del acceso a la justicia desde una perspectiva integral, sin aislarla de su contexto, involucrando a todos los actores sociales y construyendo una sentido diferente e integrador, de esta manera hasta diciembre del 2007 se han reportada un total de 55.792 casos atendidos. El cuadro siguiente muestra los casos atendidos por tipo de servicio:



FUENTE: Centros Integrados de Justicia Reporte de Resultados 2005-2007.

El Informe Complementario del Estado de Bolivia sobre el seguimiento de recomendaciones – Acceso a la Justicia e Inclusión Social: El camino hacia el fortalecimiento de la democracia en Bolivia. 26 de marzo de 2009, citado en el informe de seguimiento - acceso a la justicia e inclusión social: el camino hacia el fortalecimiento de la democracia en Bolivia, el apartado 64 señala que durante el año 2008 se atendieron 32.380 casos y se pretende fortalecer este mecanismo a través de la creación de nuevos Centros Integrados de Justicia en coordinación con los gobiernos municipales, el Poder Judicial, el Ministerio Público y algunas universidades⁶⁸.

Por otra parte, los principales servicios ofrecidos por los CIJs y las Casas de Justicia se encuentran: la Orientación Jurídica o Ciudadana; Resolución Alternativa de Conflictos –Conciliación- y Patrocinio Legal, de la que se desprende la Asistencia Integral y Asesoramiento Legal.

1.14.1. Logros en el Área de Orientación Jurídica.

Otorga al usuario información y orientación sobre tus derechos y las formas y medios que la ley le otorga para hacerlos efectivos, asimismo, las vías judicial o extrajudicial que puede tomar para resolver sus conflictos de manera fácil, rápida y oportuna, también se dan a conocer los requisitos, la autoridad competente, los costos cuando pueden ser determinados y el procedimiento.

El cuadro siguiente muestra los casos atendidos en el área de orientación jurídica en casas y CIJs.:

⁶⁸ En: <http://www.cidh.org/pdf%20files/CAP%20V%20BOLIVIA.Seguimiento.pdf>

SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA			
ENTIDAD	OFICINA	CASOS 2009	CASOS 2010
CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA	D-1	3.539	2.450
	D-2	1.847	1.356
	D-4	2.715	1.675
	D-6	5.659	3.715
	D-7	2.166	788
	D-8	4.610	3.608
	Coroico	1.828	691
	Max paredes	1.511	0
	Chimore	435	2.308
	Yapacani	453	409
	Plan 3000	694	3.796
	Total	25.457	20.791
CASAS DE JUSTICIA	La Paz	15.150	10.470
	Cochabamba	4.446	4.181
	Total	19.596	14.651
TOTAL GENERAL		45.053	35.442

FUENTE: Ministerio de Justicia

1.14.2. Logros en el Área de Conciliación

La Conciliación es un medio alternativo de resolver conflictos sin necesidad de instaurar un proceso judicial por cuanto los acuerdos arribados tienen el valor legal de cosa juzgada dispuesto por la Ley 1770 de 10 de marzo de 1997, en la que las partes de un conflicto se reúnen con un tercero – conciliador - con objeto de llegar a un acuerdo consensuado. De tal forma que en el periodo de 2009 al 2010 se atendieron un total de:

SERVICIO DE CONCILIACIÓN			
ENTIDAD	OFICINA	CASOS 2009	CASOS 2010
CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA	D-1	2.196	1.060
	D-2	2.388	884
	D-4	2.240	895
	D-6	2.797	1.099
	D-7	839	442
	D-8	1.816	709
	Coroico	324	134
	Max paredes	269	0
	Chimore	1.976	956
	Yapacani	359	479
	Plan 3000	809	952
	Total	16.013	7.610
	CASAS DE JUSTICIA	La Paz	4.816
Cochabamba		305	315
Total		5.121	3.202
TOTAL GENERAL		21.134	10.812

FUENTE: Ministerio de Justicia

1.14.3. Logros en el Área de Patrocinio Legal

Es el servicio que te permite tener la asistencia de un abogado en procesos judiciales en materia civil y familiar. Permite que los ciudadanos de escasos recursos puedan acceder a la tutela judicial de sus derechos sin necesidad de recorrer grandes distancias por cuanto funcionan Juzgados de Instrucción en materia civil, familiar y penal en los Centros Integrados de Justicia. El reporte de las gestiones 2009 – 2010 señala:

SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL			
ENTIDAD	OFICINA	CASOS 2009	CASOS 2010
CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA	D-1	772	172
	D-2	415	257
	D-4	312	268
	D-6	2178	397
	D-7	540	215
	D-8	407	186
	Coroico	207	54
	Max paredes	103	0
	Chimore	1419	359
	Yapacani	102	59
	Plan 3000	223	195
	Total	6678	2162
	CASAS DE JUSTICIA	La Paz	1019
Cochabamba		618	89
Total		1637	384
TOTAL GENERAL		8.279	2.546

FUENTE: Ministerio de Justicia

1.14.4. Asesoramiento Legal.

Este servicio Patrocinio legal incluye el análisis exhaustivo de expedientes y documentación presentada por los usuarios, sobre diferentes problemas con el objeto que esta institución emita una sugerencia legal, además de identificar, las posibilidades de cooperación institucional desde el Ministerio de Justicia, en el marco de sus competencias y atribuciones establecidas por ley.

ASESORAMIENTO LEGAL			
ENTIDAD	OFICINA	CASOS 2009	CASOS 2010
CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA	D-1	1.010	376
	D-2	151	263
	D-4	986	245
	D-6	2.875	890
	D-7	868	556
	D-8	877	293
	Coroico	379	198
	Max paredes	344	0
	Chimore	269	279
	Yapacani	156	309
	Plan 3000	279	734
	Total	8.194	4.143
CASAS DE JUSTICIA	La Paz	836	1186
	Cochabamba	65	1018
	Total	901	2204
TOTAL GENERAL		9.025	6.345

FUENTE: Ministerio de Justicia

1.14.5. Asistencia Integral.

Es el servicio que te facilita acudir a las entidades públicas y/o privadas adecuadas para resolver sus problemas. Consiste en el acompañamiento, remisión y/o representación institucional para resolver tus problemas ayudándote además en el análisis y revisión de trámites y expedientes y todo lo que pueda ser obrado en el marco de las competencias del Ministerio de Justicia.

ASISTENCIA INTEGRAL			
ENTIDAD	OFICINA	CASOS 2009	CASOS 2010
CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA	D-1	229	387
	D-2	205	719
	D-4	241	406
	D-6	603	1.056
	D-7	314	251
	D-8	409	456
	Coroico	154	26
	Max paredes	61	0
	Chimore	83	201
	Yapacani	415	591
	Plan 3000	505	2.770
	Total	3.219	6.863
	CASAS DE JUSTICIA	La Paz	1632
Cochabamba		935	925
Total		2.567	2.096
TOTAL GENERAL		5.696	8.959

FUENTE: Ministerio de Justicia

CAPITULO II: DIAGNOSTICO DE LAS FUNCIONES DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DEL DISTRITO CUATRO (CIJ D-4).

2.4. Antecedentes de los Centros Integrados de Justicia.

Los Centros Integrados de Justicia son inaugurados un 15 de septiembre de 2004, nacen con el objeto de promover el acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población, particularmente mujeres, indígenas y gente de escasos recursos económicos. Es un esfuerzo conjunto en merito al convenio suscrito entre la Corte Suprema de Justicia y el entonces Viceministerio de Justicia, Ministerio Público y el financiamiento del Programa de Administración de Justicia USAID/Bolivia.

El primer Centro Integrado de Justicia fue inaugurado en la ciudad de Santa Cruz, con la presencia del entonces el presidente de la Corte Suprema de Justicia Eduardo Rodríguez Veltze, el embajador británico William Sinton, el Vice ministro de Justicia, el presidente de la Corte Suprema del Distrito, el Alcalde, el Prefecto y otras personalidades invitadas que asistieron al acto.

Paralelamente fueron inaugurados seis Centros Integrados de Justicia en la ciudad de El Alto: Distrito 1; Distrito 2; Distrito 4; Distrito 6; Distrito 7; Distrito 8, estos centros forman parte de un proyecto piloto dirigido a sectores, distritos consideradamente poblados y con un alto índice de conflictividad, incluidos como elemento central del Plan Nacional Justicia para Todos y el Dialogo Nacional Bolivia Productiva 2004 como espacios que garanticen a través de los servicios un efectivo acceso a la justicia de todos los ciudadanos.

La infraestructura se encuentra diseñada y construida en una planta baja, la misma que cuenta con: una Plataforma de Atención al Vecino, una Sala Múltiple para capacitación, difusión, y promoción de los derechos humanos, despacho y secretaria del Juez, oficinas, espacio para los policías, central

telefónica, cocina y baños, todo los ambientes necesarios para un buen servicio.

El funcionamiento y la aceptación de los Centros Integrado de justicia por parte de la ciudadanía rebasaron las expectativas formuladas, la colaboración del vecino coadyuvo a estos resultados, siendo que gran parte del personal humano de los CIJs se encuentra conformado por vecinos, abogados, estudiantes voluntarios, claro está es un espacio de articulación de esfuerzos, que ofrecen servicios y programas orientados a facilitar el acceso a la justicia de la población (...) ⁶⁹, previamente el voluntarios es capacitado en las distintas aéreas y servicios, para luego prestar asistencia de manera gratuita, a sus mismos vecinos quienes acuden a estos espacios, con la finalidad de ser orientados y poder resolver rápida y pacíficamente sus conflictos.

Claras son las muestras de eficiencia y la acogida a los CIJs. a septiembre de 2005 las cifras son alentadoras toda vez que se atendieron en número de 33,740 casos Admitidos/Resueltos ⁷⁰, cumpliendo de esta forma con la premisa que, los Centros Integrados de Justicia facilita a sectores vulnerables de la población y hace accesible el servicio de justicia, la gratuidad de las prestaciones, la Conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos, la asistencia de un Juez que homologa las actas de Acuerdo suscrito entre las partes de un conflicto voluntariamente, contribuyen a llenar parte del enorme vacío que existe actualmente en muchas poblaciones del país por el difícil acceso a la justicia formal. Estos servicios hacen de los CIJs, una respuesta a las necesidades de los ciudadanos de escasos recursos que desde múltiples perspectivas, "Se trata de la redistribución de la justicia formal. Es decir, sacar a los jueces de los palacios de justicia, para que atiendan a los vecinos en los distritos y barrios" (ALARCÓN - 2004)

⁶⁹ BOLIVIA, Decreto Supremo Nro. 28586 de 17 de enero de 2006. Exposición de motivos

⁷⁰ USAID/BOLIVIA, Programa de Cooperación, Diciembre 2005, pág. 12. Disponible en: <http://www.megalink.com/usemblapaz/USAID/CHARTCooperacion.pdf>

Para el año 2006 ya se contaban con nueve centros a nivel nacional, mejorar los mecanismos de acceso a la justicia era prioridad y política pública del Estado Boliviano, los esfuerzos conjuntos del Poder Ejecutivo, Poder Judicial los Gobiernos Municipales, los vecinos y voluntarios habían logrado el reconocimiento de un instrumento para satisfacer demandas de acceso a la justicia, de esta forma el 17 de enero 2006 por Decreto Supremo N° 28586, los Centros Integrados de Justicia son reconocidos como brazos operativos y parte del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

Desde el inicio del programa de Centros Integrados de Justicia el Poder Judicial hoy Órgano Judicial Plurinacional, ha contribuido y participado de manera activa en el PNAJ, de tal forma, que, se han implementado en la judicatura boliviana los Juzgados de Instrucción de Centros Integrados de Justicia, reconocidos en la Ley de Organización Judicial, juzgados con triple competencia para conocer causas en materia Civil, Familiar y Penal. También en fecha 17 de marzo de 2009 el Tribunal Supremo de Justicia emite la Circular N° 04/09, determinando todo lo concerniente a la Homologación de Actas de Conciliación Sobre Asistencia Familiar, Ejecución de Actas de Conciliación en materia Familiar y la Ejecución de Actas de Conciliación en Materia Civil.

2.4.1. USAID en Bolivia.

La Agencia del Gobierno de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, USAID, cuenta con una gran trayectoria con respecto a la ayuda que brinda en el nuevo continente, su creación se remonta a inicios de 1961 cuando el presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, John F. Kennedy, anuncio la creación del Plan “Alianza para el Progreso” para mejorar la vida de los pueblos del continente, nueve días después envió un mensaje al Congreso estadounidense que daría pie a la creación de la Agencia del Gobierno de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, USAID.

Sin embargo, la colaboración de Estados Unidos a Bolivia no empezó en los años 60, puesto que sus antecedentes van más atrás en el tiempo. En 1942 esta cooperación inició asistencia técnica en el área de salud; en 1944, en educación; en 1948, en agricultura y en 1955, en la construcción de caminos. Entre 1946 y 1963, USAID y la asistencia predecesora habían aportado con 1.286 millones de dólares a Bolivia.

En los años 60, la cooperación de USAID a Bolivia hizo hincapié en el progreso económico acelerado mediante la construcción de infraestructura carretera, aeroportuaria y de servicios básicos. También apoyó a sectores como la minería, de la que entonces dependía el 80 por ciento de las exportaciones del país, transportes, agricultura e industria.

Los 70 nacieron con el fortalecimiento de las prácticas agrícolas para aumentar el suministro de alimentos y mejorar los índices nutricionales de la población de escasos recursos. También se desarrollaron programas para cualificar los recursos humanos en los campos de la salud, nutrición y educación, y para alentar el desarrollo de fuentes renovables y no convencionales de energía. Entre 1964 y 1979, USAID aportó a Bolivia con más de 1.506 millones de dólares.

Debido a la situación política de los 80 en Bolivia, Estados Unidos modificó en esa década su programa de asistencia, reduciendo su colaboración a proyectos e incluso suspendiéndolos con la consecuente disminución de su personal técnico.

Pero en 1982, con el retorno a la democracia, el respaldo de USAID volvió a fortalecerse para apuntalar el nuevo proceso democrático aliviando los efectos de la crisis económica y respaldando programas que alentaran una mayor participación del sector privado en los procesos productivos.

En los años 90, se decidió apoyar el crecimiento económico sostenible y participativo, además del proceso democrático y el programa antinarcoóticos mediante actividades de desarrollo alternativo, la colaboración de USAID sumó 1.219 millones de dólares.

En la línea del crecimiento económico, se promovieron el comercio y las inversiones. Se buscaba generar unos 100 millones de dólares en nuevas exportaciones, con apoyo técnico y asistencia para la comercialización.

Con el nuevo Milenio, USAID colaboró a Bolivia que buscaba un desarrollo económico sostenible que evitara la degradación ambiental. Por ello, la agencia estadounidense apoyó aquellos proyectos que podían apuntalar el manejo de recursos forestales y cuencas hídricas. FUENTE: USAID/BOLIVIA.

El 20 de septiembre de 2009 el periódico de circulación nacional Los Tiempos, con el titular de “Lamentan cierre de programas de USAID” informaba; Ayer se conoció la noticia de que el Ejecutivo, a través del Ministerio de Planificación, notificó a la entidad estadounidense que debe iniciar el cierre de dos de sus programas de apoyo del módulo de Democracia: Centros Integrados de Justicia (CIJ) y Fortalecimiento de Instituciones Democráticas (Fidem). FUENTE: Los Tiempos.

Esta noticia anunciaba el cese de los proyectos de Centros Integrados de Justicia (CIJ) y Fortalecimiento de Instituciones Democráticas (FIDEM), es decir la cooperación económica y asistencia técnica que manejan al menos 14 millones de dólares por año. Hasta ese momento, USAID brindó al área de la justicia boliviana apoyo al; Ministerio de Justicia, Fiscalía General, Corte Suprema de Justicia, Tribunal Constitucional, Consejo de la Judicatura y Tribunal Agrario Nacional.

2.5. El Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la Ciudad de El Alto (CIJ D-4).

Al referirnos al Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro, no podemos dejar de enfatizar la gran labor que desempeña a favor de los ciudadanos, este proyecto nacional que inicia sus actividades el año 2004, también conocido a un principio como Casas de Justicia, institución que tiene la premisa de mejorar el acceso a la justicia, empoderar a la sociedad civil por medio de la capacitación ciudadana en temas de derechos humanos, con especial énfasis a mujeres, ancianos, niños, estudiantes, que acuden en busca de solucionar algún conflicto, muchas veces llegan tras acudir a varias instituciones públicas y/o privadas donde solo les dijeron consulte a un profesional o acuda a la Policía, haciendo más agobiante su conflicto, desde su creación se ha constituido en un espacio al servicio de la comunidad, de interacción social que sirve al profesional, al egresado Trabajo Dirigido, al estudiante, al servidor público en un espacio de encuentro con la realidad social.

A seis años de la inauguración del Centro Integrado de Justicia del D-4 en la ciudad de El Alto, se puede asegurar que se ha constituido en parte de la población, cimentado en terrenos que fueron cedidos por la comuna alteña, con objeto de llevar la justicia hasta los barrios más populares y alejados de las urbes, ofrece tres prestaciones principales: Orientación Ciudadana, Resolución Alternativa de Conflictos (conciliación) y Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal a través del patrocinio gratuito de un Abogado, en temas o casos que por su naturaleza o la falta de acuerdos pacíficos requieren de su judicialización.

A referirnos a los logros obtenidos por el CIJ D-4, estos son atribuibles a la coordinación que existe entre los funcionarios, los líderes de juntas vecinales, la activa participación de Egresados en la Modalidad Trabajo Dirigido y voluntarios, demostrando al país entero, que con el trabajo conjunto se puede

tener una verdadera justicia, una justicia oportuna, transparente, eficaz y gratuita, un ejemplo de trabajo conjunto, donde ninguna persona en razón de sexo, raza, condición, estatus social, posición económica, académica es discriminada, excluida, al contrario este espacio de y para los (as) vecinos (as) es accesible a todos y cada uno de los habitantes de la comunidad.

2.5.1. Ubicación e Infraestructura.

El Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro se encuentra ubicado en la Urbanización Río Seco, Sector Estrellas de Belén, Av. 8 entre Av. Misael de Saracho y Av. Carabobo S/N, lado Subalcadia del Distrito Nro. 4, de la ciudad de El Alto.

En terrenos donados por el Gobierno Municipal de la ciudad de El Alto, con una superficie construida es de 307 Mts², sobre 646 Mts², el costo aproximado de su construcción es de 43 mil dólares americanos financiados por USAID, son edificios de una sola planta, en sus dependencias cuenta con una sala múltiple, cocina, despacho del Juez, secretaria del juzgado, espacio para los policías, una plataforma de atención, tres oficinas, dos salas de conciliación, una sala de psicología, central telefónica, baños, ambientes diseñados por el Arquitecto Alberto Asturizaga.

2.5.2. Sistema Información Estadística del Programa Nacional de Acceso a la Justicia (SIERAJ).

Una de las ventajas con el que cuenta el personal del CIJ D-4, es el Sistema de Información Estadística del Programa Nacional de Acceso a la Justicia (SIERAJ), implementado desde su inauguración, este sistema informático se encuentra conectado en red, permitiendo al personal facilitar los servicios, revisar en cualquier momento el estado de un caso, llevar el registro de cada uno de los usuarios (as), es decir que se puede verificar la consulta y la acción

que se realice, el seguimiento, las remisiones, la generación de datos estadísticos, todo ello con la propósitos de llevar adelante el monitoreo de los casos atendidos por el Centro Integrado de Justicia D-4.

El SIEPNAJ es un instrumento mediante el cual se pretende facilitar el registro de datos al profesional encargado de una de las áreas, el voluntario y el pasante universitario, quienes por medio de la aplicación de formatos útiles que faciliten y concentren los esfuerzos en la atención al usuario, en términos de operatividad podemos mencionar al:

- a) **Ingreso al Sistema.** El acceso al sistema informático solo es permitido al personal asignado al CIJ D-4, quien debe registrarse en la base de datos como nuevo usuario, asimismo el sistema le asigna un password personal y secreto, que se encuentra bajo su responsabilidad a partir de ese momento, sobre el uso y el registro de toda acción realizada en la base de datos personal.
- b) **Ingreso de Nuevo Caso.** Esta etapa comprende el llenado en el sistema de los datos del usuario (a), el sexo, ocupación, el grado de instrucción, la edad, es decir todos los datos que puedan identificar a una persona, así como la consulta y la respuesta a la consulta hecha, también se puede señalar la acción adicional que se requiera, y se asigna un número de caso con el cual se podrá realizar el seguimiento correspondiente.
- c) **Derivaciones Internas.** Son acciones que el personal realiza al derivar un caso a uno de los servicios internos como: Resolución Alternativa de Conflictos (conciliación), Patrocinio Legal (ASJF), asesoría Psicológica y otros que pueden ser incorporados, estos son efectuadas directamente en el SIEPNAJ, tras el llenado de formularios se imprimen la solicitud al nuevo servicio, donde se podrá efectuar el seguimiento correspondiente.

- d) **Remisiones Externas.** Es la acción que dispone remitir un caso a una institución pública y/o privada con el fin de obtener una atención más especializada, o solicita información, en este caso el sistema cuenta con las solicitudes dirigidas a las instituciones debiendo solo describir los hechos que fundan la remisión e imprimir la solicitud.

- e) **Seguimiento de Casos.** Con objeto de realizar el seguimiento de los casos atendidos hasta su conclusión, se registran un a una toda nueva actuación hasta la conclusión y/o solución del caso.

- f) **Cierre de Casos.** De la misma forma que se inicia un caso este al llegar a su conclusión se cierra en el SIEPNAJ permitiendo de esta manera llevar un seguimiento de los casos solucionados por el personal del CIJ D-4.

- g) **Generación de Reportes y Datos Estadísticos.** Este sistema informático también proporciona y administra la obtención de datos estadísticos sobre los servicios que presta el CIJ D-4, así como los casos más frecuentes, sexo, edad, etc., reportes que sirvan para diagnosticar y monitorear los factores de conflictividad teniendo información oportuna de los conflictos sociales.

2.6. Servicios del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro.

El Centro Integrado de Justicia D-4 a través de servicios permanentes y gratuitos, definidos de forma clara y precisa conforme lo establece el Decreto Supremo Nro. 28586, de fecha 17 de enero 2006, cumple tres funciones principales como ser: Orientación Jurídica y/o Atención en Plataforma; Resolución Alternativa de Conflictos (Conciliación); y Acercamiento a los Servicios de justicia Formal (Patrocinio Legal).

2.6.1. Orientación Jurídica y/o Atención en Plataforma.

A fin de brindar un mejor entendimiento dentro el presente análisis se utilizara indistintamente los términos Orientación Jurídica y/o Orientación Ciudadana.

La atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica, se constituye en la puerta de ingreso y el primer contacto que se tiene con el/la usuario (a), a la vez que de manera directa que se contribuye al empoderamiento⁷¹ de los ciudadanos, en especial a los más pobres o de escasos recursos económicos, es un medio para que el ciudadano pueda elegir entre las alternativas de solución a su conflicto, toda vez que por este servicio se dan a conocer derechos y obligaciones, la forma de efectivizar aquellos y cumplir con estos.

Entonces a través de esta prestación se proporcionar múltiples respuestas a todas aquellas preguntas, dudas que el/la usuario (a) tiene acerca de algún conflicto, servicio, tramite, requisitos y los órganos estatales encargados de garantizar el ejercicio pleno de los derechos. Esta Atención se brinda prioritariamente por el Pasante - Trabajo Dirigido - de la Carrera de Derecho que se encuentra bajo supervisión del Abogado Patrocinante o el responsable asignado al área, excepcionalmente este prestación puede ser realizada también por el Coordinador, el Abogado Patrocinante o el Conciliador.

2.6.1.1. Fases de Atención.

A fin de brindar un servicio eficiente, el personal encargado de cumplir funciones de atención en plataforma toma una serie de fases o etapas con un orden cronológico, salvo algunos casos que por su particularidad requieren un orden diferente, estas fases son:

⁷¹ El empoderamiento puede ser definido como el proceso por el cual una persona se valora a sí misma y empieza a tomar decisiones por si sola sin que otra la manipule, este proceso tiene como objetivo igualar oportunidades entre los actores sociales.

- 1) **Ingreso del Caso.** La recepción del usuario (a), se efectúa por el personal asignado al área, inicia con la etapa de registro de los datos del usuario (a), el llenado se realiza conforme los requeridos del SIEPNAJ, asignando un número al nuevo caso, con el que se realizarán futuras consultas y el seguimiento.

- 2) **Recepción de la Consulta.** Concluido el proceso de registro se pasa a la recepción de la consulta, entonces el/la usuario (a) busca de una solución pronta a su conflicto, dicha consulta es sintetizada y despejada por el encargado del servicio que generalmente es el pasante Trabajo Dirigido, quien:
 - a) Informa sobre los servicios que presta el Centro;
 - b) Orientar Jurídicamente y;
 - c) Deriva o Remite el Caso.

- a) **La Información.** Son informes sobre las prestaciones que ofrece el CIJ D-4, es decir que se hace conocer al/la usuario (a) las dos vías que puede tomar dentro las prestaciones del centro a fin de dar solución a su conflicto, las que son:
 - **La vía de la Conciliación.** El servicio de Resolución Alternativa de Conflictos permite al/la usuario (a), dar solución a un conflicto susceptible de transacción de manera rápida y consensuada, sin tener que recurrir a la justicia ordinaria, con el apoyo de un tercero imparcial – conciliador (a) – permite llegar a un arreglo satisfactorio, dichos acuerdos son suscritos en un acta de conciliación, que tiene el valor de cosa juzgada para su ejecución forzosa.
 - **La vía Legal.** La asistencia que se presta a través de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal, que consiste en ofrecer al/la usuario (a) - que no pudo llegar a un acuerdo por la vía de la conciliación o por la naturaleza de su conflicto el caso que presenta requiere de su judicialización - el asesoramiento y patrocinio gratuito por parte del/la Abogado Patrocinante y el personal asignado al servicio.

b) **Orientación Jurídica.** Terminada la parte de información se proporciona al/la usuario (a) se brinda asesoramiento básico sobre los derechos que tiene, las posibles soluciones a su conflicto, la naturaleza del mismo, los requisitos, el tiempo y costo cuando puedan ser determinados, secuencialmente y en los términos siguientes:

- **La Naturaleza y Autoridad Competente.** Consiste en informar el tipo de proceso o tramite que se debe seguir sean en vía administrativa y/o judicial, así como la autoridad competente que conocerá su caso para su resolución.
- **Las Posibles Soluciones.** El CIJ D-4 como principio tiene el intentar la solución de los conflictos mediante el servicio de conciliación, en tal sentido se informa al/la usuario (a) las posibles soluciones que tiene, sean en instancias administrativas, judiciales o extrajudiciales.
- **Requisitos.** Toda pretensión es probada mediante pruebas, y probar es demostrar de algún modo la certeza de un hecho o la verdad de una afirmación⁷², consiste, en saber cuáles son las formas en que es necesario respetar para que la prueba producida se considere valida⁷³, al momento de tramitar alguna causa por el/la usuario (a) de esta forma se hace conocer los documentos necesarios detallando cada uno de ellos, a fin ser valoradas por la autoridad competente que conocerá el tramite o proceso.
- **El tiempo.** Nos referimos a los plazos procesales que deben ser cumplidos, por otra parte bajo ningún motivo se debe de asegurar el tiempo en que pueda concluir algún trámite, toda vez que estos se pueden ampliar o ser reducidos.
- **Costo.** Por Decreto Supremo 28586 de fecha 17 de enero 2006, se establece que los servicios que brindan los Centros Integrados de

⁷² COUTURE. Eduardo Juan. Ob. Cit. Pág. 215.

⁷³ COUTURE. Eduardo Juan. Ob. Cit. Pág. 248.

Justicia son gratuitos no correspondiendo el pago de honorarios, pero la gratuidad no abarca los gastos por valores judiciales, fotocopias simple y otros requeridos, los que deben ser cubiertos en su integridad por el/la usuario (a).

- **Seguimiento.** También se brinda una orientación precisando al/la usuario (a), que corre a su cargo realizar el seguimiento correspondiente de su trámite, en tal sentido que cualquier demora en el mismo será de su plena responsabilidad.

c) **Derivar o Remitir el Caso.** Es la etapa en la que el/la usuario (a) con el conocimiento necesario está en condiciones para decidir la forma de solucionar su conflicto, sean por la vía pacífica o judicial, entonces se puede:

- **Derivar el Caso.** en tal sentido que el encargado del servicio puede remitir el caso a uno de los servicios internos que ofrece el CIJ D-4, a Resolución Alternativa de Conflictos - vía conciliatoria -, Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal - Patrocinio Legal - o al área de asesoría psicológica,
- **Remitir el Caso.** Son algunos casos en los que son necesarios realizar remisiones a un servicio más especializado a una institución Pública y/o Privada externa, de forma que pueda brindar una atención requerida sea para una evaluación médica, un informe, etc., como ser:
 - Remisión a Médico Forense.
 - Remisiones a Psicólogo.
 - Remisiones a Registro Civil.
 - Remisiones Corte Departamental Electoral.
 - Otros, conforme los requerimientos del/la usuario (a).

En líneas generales podemos concluir que el servicio de orientación jurídica cumple una función significativa toda vez que por intermedio de ella se puede

contribuir a la difusión y socialización de normas legales, empoderar a la población civil, ya que se brinda una descripción de los derechos que tiene un ciudadano boliviano, un extranjero residente en el país así como el que se encuentra de paso, y lograr que, sectores alejados de las urbes puedan hacer efectivos sus derechos por medio de los mecanismos que la ley otorga.

2.6.2. Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos (Conciliación).

La Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) o el servicio de Conciliación es considerado el servicio estrella del CIJ D-4, con base en la legislación boliviana⁷⁴ busca solucionar de mutuo acuerdo toda controversia – conflicto - susceptible de transacción, este proceso tiene la asistencia de un tercero neutral y calificado – conciliador - permitiendo a las partes resolver pacíficamente sus conflictos, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo antes de llegar a un proceso contencioso, en consecuencia es más efectiva, menos onerosa, rápida, beneficiosa y es socialmente más valiosa.

Debido a la trascendencia y el impacto de la conciliación como medio de resolución de conflictos, que nacen o surgen de la convivencia social, considero importante analizar el conflicto, los medios o mecanismos existentes para su solución, así como la conciliación en nuestro país como instrumento idóneo en los servicios que brinda el CIJ D-4.

2.6.2.1. El Conflicto.

Etimológicamente el conflicto tiene su origen en la voz latina *conflictus*, que a su vez deriva de la palabra *confligere* que significa: combatir, luchar, pelear. De esta manera el conflicto es la circunstancia en la cual dos o más personas

⁷⁴ La Ley No. 1770, Ley de Arbitraje y Conciliación de 10 de marzo de 1997. establece la normativa jurídica del arbitraje y la conciliación como medios alternativos de solución de controversias en Bolivia.

perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sea total o parcial, contrapuesto y excluyente, generando un contexto confrontativo de permanente oposición; es los más recio o incierto de un combate, pelea o contienda. El choque o colisión de derechos o pretensiones (OSORIO, 2007). También puede definirse al conflicto como: “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”

El conflicto es un fenómeno social inevitable y constante en nuestras vidas, que permea todos los ámbitos de nuestra existencia personal, laboral, organizacional y social. Tradicionalmente se ha venido considerando este fenómeno social como una barrera, una dificultad, un problema, algo negativo que es mejor evitar o, en todo caso, afrontarlo para salir de él lo mejor parado posible (FUNIBER, 2010).

Como fenómeno social Romero Gálvez al referirse al conflicto menciona que” El conflicto es parte *natural* de nuestra vida. Desde que el hombre apareció en la Tierra ha enfrentado el conflicto y ha ideado *formas de solución* desde las formas más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales”.

Podríamos afirmar que a lo largo de toda la historia los conflictos se han resuelto típicamente en dos formas: violenta y pacífica o amigable. Entre estos dos extremos se dan matices intermedios que conjugan ambas formas. A manera de ejemplo citamos el conflicto que enfrentaron Marcos y Andrea: ambos hermanos concertaron ahorrar dinero para la compra de una casa, en cuatro años ya tenían \$us 20.000, cuando Andrea percibe Marcos quería comprar un automóvil, un fin diferente al ya concertado, Marcos ansiaba que la hermana le apoyara a la compra de la movilidad, por su parte Andrea le solicitaba continuar con los ahorros. Concluyentemente, los intereses de los hermanos eran opuestos, lo cual pudo generar cierto nivel de desavenencia.

Este ejemplo nos muestra que para la concurrencia de un conflicto requieren ciertos elementos como ser:

- a. **La existencia de más de una persona – natural o jurídica - participante**
(Marcos y Andrea)
- b. **Intereses opuestos** (Marcos quiere comprar un automóvil y Andrea seguir ahorrando)
- c. **Sentir o percibir la oposición en torno a un objeto o materia de discordia.** (ambos hermanos observan la oposición de uno contra el otro, esto en relación al destino del dinero ahorrado por ambos)

Con el transcurrir del tiempo y la imperiosa necesidad de resolver los conflictos se han desarrollado formas de solución como: la Negociación, la Mediación, el Arbitraje, la Conciliación extrajudicial, como vías previas al proceso judicial y aun en el mismo proceso judicial. Para COUTURE el conflicto se puede resolver mediante autodefensa, autocomposición y proceso, En la autodefensa el hombre pone fin a sus conflictos por vías de hecho, para hacer cesar las injusticias. La Autocomposición implica un entendimiento para poner fin al conflicto por acto de las partes. En el Proceso, el hombre pone fin al conflicto por vías de derecho, por actos de autoridad.

GONZALES ATILIO citado por Rafael Medina Rospigliosi menciona que existen tres diferentes modos de solucionar conflictos y nos habla de la *Autotutela, Autocomposición y Heterocomposición*:

- a) **Autotutela.** Llamado también Autodefensa o auto ayuda predomina la coacción para dirimir el conflicto, es decir que el titular hace valer su derecho, considerada también como una forma egotista de resolver litigios, pues implica la imposición antes que la concertación, además que

la solución proviene de una parte del conflicto⁷⁵. Ej. La legítima defensa, la Huelga, la excepción non adimpleti contractus, o la guerra como ultima ratio.

El Código Penal contempla también la legitimidad de la autodefensa, bajo la figura de Legítima Defensa, cuando una persona en defensa de cualquier derecho, propio o ajeno, es atacada poniendo en inminente peligro su integridad física o la vida, siempre que no exista desproporción del medio o la defensa empleada⁷⁶.

- b) **Autocomposición.** Compone un conflicto mediante el uso de la razón, puede ser unilateral (allanamiento) y bilateral (transacción), y en la que el conflicto es solucionado por la mismas partes, Ej. El desistimiento, el allanamiento, la transacción.
- c) **Heterocomposición.** Soluciona el conflicto por intermedio de un tercero imparcial, se diferencia el proceso judicial como medio pacifico de debate dialéctico para lograr la solución de los conflictos íntersubjetivos de intereses, cuya razón de ser es la de erradicar la fuerza ilegítima de una determinada sociedad. Y el proceso privado dentro del cual encontramos el arbitraje.

2.6.2.2. Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARCS),

Los medios alternativos de disputas existieron desde hace mucho tiempo atrás. En efecto, el Arbitraje fue conocido en culturas Hebreas, China, pero donde tuvo relevancia fue en el Derecho Romano a partir de la Ley de las XII Tablas, donde aparece el procedimiento con la intervención de un magistrado que tenía la misión de impedir el ejercicio de la justicia privada que se realizaba mediante acuerdos entre las partes, en la mitología griega el Dios Hermes era mediador para solucionar encuentros olímpicos. Los navajos en

⁷⁵ VADO Grajales. Luis Octavio. Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Pág. 373 Disponible en <http://www.bibliojuridica.org/libros/5/2264/19.pdf>

⁷⁶ BOLIVIA, Ley No. 1768. Código Penal. Inciso 1) Parágrafo I, Art. 11.

América del Norte, los aimaras en América del Sur o comunidades orientales utilizaban la mediación o el arbitraje de equidad⁷⁷.

Estos métodos recobran fuerza primero en los EEUU en la década de 1970, en otros países como Francia, Inglaterra, Nueva Zelanda, Canadá, estos medios son conocidos como Resolución Alternativa de disputas; En nuestro país, los Jueces de Paz, los Árbitros y la misma conciliación ya fueron utilizados antaño, actualmente son concepto renovados y adaptados a la nueva realidad⁷⁸.

Los Medios Alternativos de Resolución de Controversias o los MARCs como se las conoce, tienden a desarrollar una propuesta organizativa que permita prestar un servicio masivo, con procesos de capacitación y formación para los servidores públicos y la sociedad civil, en la gestión y transformación o resolución de conflictos sociales⁷⁹. “En este sentido no se debe confundir la existencia de leyes que pueden establecer el mecanismo de conciliación previa, incluso con carácter obligatorio con una organización efectiva y alternativa de ese servicio” (Binder, 2004). Para entender los MARCs, definiremos otros conceptos necesarios para su comprensión como medio, alternativa, resolución y conflicto.

- **Medio:** Es un recurso usado por las personas para lograr alcanzar un objetivo, sustentado en una necesidad que se necesita satisfacer. Esto medios pueden ser de diferente naturaleza e incluso ser un conjunto de pasos secuenciales.
- **Alternativa:** Es la circunstancia por lo cual una persona, o grupo, tienen dos o más posibilidades de actuar para lograr un objetivo. Pueden ser

⁷⁷ PONIEMAN, Alejandro. En: “Impacto de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en los Sistemas Jurídicos Sudamericanos” citado por ALIAGA, Palma, Gustavo & JUNG, Jorge Eduardo. Programa de Formación Ciudadana, modulo II. Resolución Alternativa de Conflictos. Pág. 28.

⁷⁸ ALIAGA Palma, Gustavo & JUNG, Jorge Eduardo. Ob. Cit. Pág. 46

⁷⁹ BOLIVIA. Ministerio de Justicia. Viceministerio de Justicia y Derechos Humanos. Metodología y Propuesta del Plan de Acción de los Derechos Humanos de Bolivia 2008- 2013. Pág. 60. Disponible en: www.derechoshumanosbolivia.org/.../56cb_propuesta_plan_de_accion_limpio.doc -

excluyentes, es decir, solo se puede escoger una de las posibilidades; o ser incluyentes, en cuyo caso podemos escoger más de una.

- **Resolución:** Es la solución que encontramos para un problema, una dificultad o una disyuntiva.
- **Conflicto:** Según Stephen Robbins, un conflicto es un “Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa o que esta apunto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”.

2.6.2.3. La Negociación, Mediación, Arbitraje y la Conciliación.

La Negociación. Viene a ser, una forma de resolver un conflicto, por la que las partes intentan llegar a una decisión conjunta en asuntos de interés mutuo y situaciones conflictivas donde tienen desacuerdos, se trata de procesos informales enmarcados dentro la Resolución Alternativa de Conflictos la cual se encuentra amparada por decisiones jurisprudenciales de la mayoría de los países latinoamericanos, que valoran que las partes eviten poner en movimiento al aparato judicial del país y los interesados pueden llegar de forma pacífica y amistosa a solucionar sus diferencias. Generalmente la negociación se da como una etapa previa que puede conducir a la aplicación de otros métodos alternativos, como la conciliación o el arbitraje⁸⁰.

La Mediación. Es un proceso de negociación más complejo informal y flexible dirigido por las partes y el mediador un tercero que no es una de las partes. Para el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI, se trata de un procedimiento no vinculante en el que un tercero neutral, el mediador, ayuda a las partes a solucionar la controversia. (En función de la elección de la partes, la mediación podrá ser seguida por un arbitraje, un arbitraje acelerado o un proceso de decisión de experto)⁸¹. En Bolivia la mediación se define como un

⁸⁰ ALIAGA Palma, Gustavo & JUNG, Jorge Eduardo. Ob. Cit. Pág. 45.

⁸¹ Guía de Mediación. Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Pág.3. disponible en: http://www.wipo.int/freepublications/es/arbitration/449/wipo_pub_449.pdf

sistema de negociación asistida, mediante la cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolver por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), que actúa como conductor de la sesión, ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas partes⁸².

El Arbitraje. Es un método alternativo de resolución de conflictos establecido por ley, para que de acuerdo a la manifestación de su voluntad, las personas sometan la decisión de sus diferencias a uno o más terceros imparciales denominados árbitros, los cuales emiten una resolución de cumplimiento obligatorio, llamada Laudo⁸³. Esta figura se encuentra presente en la legislación de todos los países latinoamericanos y tiene su mayor ámbito de aplicación generalmente en asuntos que sean susceptibles de transacción, de carácter patrimonial y en materias de carácter civil comercial. Es decir que es un proceso cuasi-judicial que vincula a las partes con un árbitro. Por su parte la revista Futuros Abogados Latinoamericanos define el Arbitraje como el método alterno de solución de conflictos mediante el cual las partes, por voluntad propia, deciden someter la resolución de su problema ante un Tribunal Arbitral o Árbitro único, sujetándose a las reglas procedimentales que los mismos protagonistas del asunto eligieron.

Al respecto el artículo 7 numeral I de la Ley 1770 de Arbitraje y Conciliación, en concordancia con el artículo 39, establecen que las partes pueden derivar la función de elegir el procedimiento a una tercera persona. Este artículo nos dice que, en caso de no existir acuerdo entre las partes, dicha persona será el Tribunal Arbitral.

Para el CEBAC El Arbitraje es un Método Alternativo a la Justicia Ordinaria que permite a las partes conseguir la solución de sus controversias a través de

⁸² ALIAGA Palma, Gustavo & JUNG, Jorge Eduardo. Ob. Cit. Pág. 46

⁸³ Centro de Arbitraje de la Sociedad de Ingenieros de Bolivia. Disponible: <http://www.sibcochabamba.com.bo/>

un laudo (sentencia) de obligatorio cumplimiento, dictado por un tribunal arbitral elegido libremente por las partes, sustrayéndose de la intervención de los órganos judiciales estatales.

Rivera Antonio, citado en el Programa de Formación Ciudadana indica que en Bolivia el “Arbitraje es un juicio de conocimiento, derivado a una relación jurídica contractual mediante el cual, cuando hay controversias entre dos o más personas, empresas o estados, estos recurren a personas no vinculadas con el poder judicial, sino particulares, o a una institución, para que los designe, a las que reconocen autoridad y prestigio, a fin de que después de apreciar los argumentos, pruebas y alegatos de las partes, emitan un veredicto, conviniendo previamente y en forma libre, a acatar el fallo, con características y efectos idénticos a una sentencia judicial denominada laudo arbitral”.

La Conciliación. Está contemplada en todos los países latinoamericanos, pero con una diferencia importante entre los que la consideran (siempre y en todo caso) formando parte del procedimiento judicial, y los que la utilizan, además, como un mecanismo obligatorio prejudicial (etapa previa al inicio del juicio) e incluso extrajudicial, como es el caso de las conciliaciones administrativas y de las conciliaciones de equidad (USAID, 2009). La conciliación en Bolivia, es un medio alternativo de solución de conflictos originados en una relación susceptible de transacción a través de la designación de un tercero imparcial que actúa como coordinador de las partes en disputa, cuya función es la de proponer fórmulas de solución, arribar a un acuerdo amigable y suscribir un Acta de Conciliación, documento que tiene el mismo valor jurídico que una sentencia judicial firme y definitiva. Para el CEBAC la conciliación es un medio alternativo de solución de controversias que facultativamente pueden adoptar los sujetos jurídicos para la solución de cualquiera controversia susceptible de transacción antes o durante la tramitación de un proceso judicial, cuyo procedimiento se basa en la

designación de un tercero imparcial e independiente, que tendrá la función de facilitar la comunicación y relacionamiento entre las partes pudiendo pronunciarse, en cualquier etapa, sobre el fondo de la controversia.

El siguiente cuadro comparativo muestra los medios alternativos de solución de controversias desarrollados:

	NEGOCIACIÓN	MEDIACIÓN	ARBITRAJE	CONCILIACIÓN
Formalidad	Es informal el procedimiento lo definen las partes	Es informal el procedimiento lo definen las partes	Es formal y pueden definirla las partes	Informal lo definen las partes
Las personas que participan en el proceso	Solo las partes. No implica la participación de un tercero	Las partes y un tercero.	Las partes y un árbitro, escogido por las partes	Las partes con la ayuda de un conciliador (escogido por las partes)
Participación de las partes	Voluntaria	Voluntaria	Voluntaria	Voluntaria
Participación del tercero	No requiere la participación de un tercero	Por un tercero sin derecho a sugerir soluciones	Por un tribunal o un arbitro	Un tercero conciliador que puede sugerir soluciones.
Lugar	Las partes disponen el lugar donde se lleva el proceso.	Las partes disponen el lugar donde se lleva el proceso.	En Centros de Arbitraje conciliación autorizados	En Centros de Conciliación autorizados
Duración del proceso	No existe un tiempo determinado, siendo un procedimiento rápido	No existe un tiempo determinado, siendo un procedimiento rápido	El tribunal arbitral dictar resolución (llamada laudo) en un plazo no mayor de ciento ochenta (180) días calendario	Son una dos hasta tres sesiones de conciliación, llevadas de manera rápida y efectiva
La decisión de los acuerdos	Corresponde sólo a las Partes	Corresponde sólo a las Partes	Es única y exclusiva del o los árbitros designados	Corresponde sólo a las Partes con ayuda del tercero
Resultado del Proceso	Puede ser un acuerdo mediante la suscripción de un documento privado.	Puede ser un acuerdo mediante la suscripción de un documento	Una decisión llamado Laudo Arbitral con efectos jurisdiccionales.	La elaboración y suscripción de un Acta de Conciliación

		privado.		
Cumplimiento de los acuerdos	No es obligatorio el cumplimiento	No es obligatorio el cumplimiento	Las decisiones son imperativas y de cumplimiento obligatorio	Las decisiones son imperativas y de cumplimiento obligatorio

2.6.2.4. La Conciliación en Bolivia.

En el marco de lo determinado por los Artículos 1 y 85 de la Ley No. 1770, la Conciliación es el medio alternativo de solución de conflictos, que facultativamente pueden adoptar las personas naturales y jurídicas, para resolver sus diferencias por la vía extrajudicial, antes de someter sus conflictos a la justicia ordinaria e inclusive durante su tratamiento judicial, con la intervención de un tercero imparcial y facilitador/a llamado/a Conciliador/a⁸⁴.

A partir de la promulgación de la Ley de Arbitraje y Conciliación de 11 de marzo de 1997 Ley No. 1770, la conciliación y arbitraje toman mayor notabilidad, considerando que la Conciliación Prejudicial Obligatoria era un requisito de la justicia formal para la admisión e ingreso de nuevas causas en la justicia ordinaria conforme señalada el Art. 117 de la Constitución de 1826, a decir de Morales Guillen citado por Orellana Miriam 1998 al referirse a la conciliación señala que “la conciliación es una institución conocida en el ordenamiento jurídico nacional preceptuada en la Constitución Bolivariana legislada en el código de procedimientos”, como podemos apreciar este mecanismo alternativo de solución de conflictos es propia de una República democrática, hoy la conciliación se presenta incluida en las políticas públicas en un escenario de transición a un nuevo modelo de Estado, por lo que exige un mayor conocimiento sobre su aplicación, los beneficios, su validez.

El Art. 65 de la Ley No. 025, Ley del Órgano Judicial Plurinacional, de 24 de junio del 2010, señala que la conciliación es el medio de solución inmediata de

⁸⁴ BOLIVIA, Art.1. del Decreto Supremo No. 28471 de 06 de diciembre del 2005, Reglamentario de la Ley 1770.

conflictos y de acceso directo a la justicia, la designa como la primera actuación procesal - Conciliación Prejudicial Obligatoria - las juezas y jueces tendrán la obligatoriedad de promover la conciliación de oficio o a petición de parte, en todos los casos permitidos por ley, señala el Art. 67 de la referida norma, con la promulgación de Ley del Órgano Judicial Plurinacional se pretende reducir la carga procesal de los juzgados a corto plazo, siendo de vital importancia la socialización, capacitación de los operadores, en síntesis promover en la sociedad su utilización.

La desjudicialización de los conflictos es uno de los objetivos del CIJ D-4, basada en la conciliación, como forma de evitar la confrontación entre particulares posibilita una justicia más cercana a la comunidad, con carácter integral y el fortalecimiento de mecanismos que permitan una convivencia más tranquila garantizando la satisfacción de la ciudadanía, en este contexto y las circunstancias de cambio por los que atraviesa nuestro país, y la promulgación de nuevas normas se establece dos tipos de conciliación, una denominada conciliación pre-judicial voluntaria la segunda la conciliación pre-judicial obligatoria, ambas sustentadas en el ordenamiento jurídico nacional como se verifica en el cuadro siguiente.

	CONCILIACIÓN PREJUDICIAL VOLUNTARIA	CONCILIACIÓN PREJUDICIAL OBLIGATORIA
Marco Normativo	La Conciliación Prejudicial Voluntaria se encuentra regulada por la Ley 1770 Ley de Arbitraje y Conciliación y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo No. 28471.	La Conciliación Prejudicial obligatoria se encuentra regulada por la Ley No. 025 Ley del Órgano Judicial
Definición	Según el Art. 1 de la Ley No. 1770. La conciliación es un medio alternativo de solución de controversias, que facultativamente pueden adoptar los sujetos jurídicos antes de someter sus litigios a los tribunales ordinarios (...).	Según el Art. 65 de la Ley 025. La conciliación es el medio de solución inmediata de conflictos y de acceso directo a la justicia, y señalada como la primera actuación procesal.
Tuición	El Órgano Ejecutivo Plurinacional a través del Ministerio de Justicia ejerce tuición de los Conciliadores y los Centros de Conciliación (Art. 93, Ley No. 1770).	El conciliador y las secretarías de conciliación se encuentran bajo tuición Órgano Judicial Plurinacional en lo administrativo y disciplinario dependen del Consejo de la

		Magistratura
El Conciliador	Es la persona acreditada por el Registro de Conciliadores dependiente del Ministerio de Justicia,	Art. 88. I. de Ley No. 025 dispone que la designación de la conciliadora o el conciliador deberá ser hecha por el Consejo de la Magistratura, en base a concurso de méritos y examen de competencia.
Forma de conclusión de los procesos	La última parte del Art. 92, señala que: El procedimiento concluirá con la suscripción de un Acta de Conciliación (Ley No. 1770).	Se levantara un acta de conciliación, según el Parágrafo II del Art. 67, Ley No. 025
Valor de los acuerdos	El parágrafo II. Del Art. 92 precedente señala que El Acta de Conciliación surtirá los efectos jurídicos de la transacción y tendrá entre las partes y sus sucesores a título universal la calidad de cosa juzgada, para fines de su ejecución forzosa.	Se levantara un acta, declarará la conciliación mediante auto definitivo con efecto de sentencia y valor de cosa juzgada. Previamente ser aprobados por la jueza o el juez (Art. 69,70, 71, 73, 74, 75, 81, 82- Ley No. 025)
Necesidad de aprobación de los acuerdos.	El Acta de Conciliación tiene el valor de cosa juzgada (Art 92, Ley No. 1770), pudiendo ser homologada o ejecutar los acuerdos en la vía correspondiente (circular 04/09).	Los acuerdos llegados deberán ser aprobados (Art. 69,70, 71, 73, 74, 75, 81, 82- Ley No. 025)
Fuente: Elaboración Propia		

Pero no solo estos instrumentos normativos regulan la conciliación como medio de resolución de controversias siendo que también son contemplados en:

Constitución Política del Estado Plurinacional.

La Constitución Política del Estado señala que en materia de competencias que ejercerán de forma compartida entre el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas⁸⁵, las instancias de Conciliación ciudadana para resolución de conflictos entre vecinos sobre asuntos de carácter Municipal. Inc. 6 del Parágrafo I. del Art. 229.

⁸⁵ En el plano vertical o territorial, se adopta el sistema de descentralización político administrativa y el sistema de las autonomías departamentales, regionales, municipales y de los pueblos indígenas. Véase: RIVERA, Santivañez José Antonio. Análisis de la Nueva Constitución Política del Estado. En www.juridicas.unam.mx. Asimismo el régimen de autonomías por mandato del Artículo 271 de la Constitución Política del Estado y las bases de la organización territorial del Estado establecidos en su Parte Tercera, Arts. 269 al 305 son reguladas por la Ley No. 031 Ley marco de Autonomías.

Código de Procedimiento Civil.

Ley 1760 de 28 de febrero de 1997.

La conciliación es una forma extraordinaria de conclusión del proceso, ya que se dispone, que: si las partes llegaren a un acuerdo total suscribirán conjuntamente con el juez el acta de conciliación, la cual tendrá el valor de cosa juzgada. Su cumplimiento podrá exigirse en proceso de ejecución “. Inc. 4 del Art. 181, en relación al Art. 180 del mismo cuerpo legal, señala que: procederá la conciliación en los procesos civiles, siempre que no fuere parte el Estado, las municipalidades, los establecimientos de beneficencia, las entidades de orden público ni los incapaces de contratar y podrá realizarse como diligencia previa o durante el proceso a instancia del juez.

Ley del Tribunal Constitucional Plurinacional.

Ley No. 027 de 6 de Julio de 2010.

Art. 121. Señala que en los casos en que se susciten conflictos de competencias entre el Gobierno Plurinacional, las Entidades Territoriales Autónomas y entre éstas, respecto del conocimiento de determinado asunto, serán resueltos por el Tribunal Constitucional Plurinacional cuando no haya sido posible por la vía de la Conciliación y trámite administrativo previo dispuesto por ley.

Ley del Servicio Nacional de Reforma Agraria.

Ley No. 1715 del 18 de octubre de 1996.

Tiene por objeto establecer la estructura orgánica y atribuciones del Servicio Nacional de Reforma Agraria (S.N.R.A.) y el régimen de distribución de tierras; garantizar el derecho propietario sobre la tierra; crear la Superintendencia Agraria, la Judicatura Agraria y su procedimiento, así como regular el saneamiento de la propiedad agraria.(Art. 1)

Dentro las atribuciones del Instituto Nacional de Reforma Agraria el inc.9) Art. 18, señala que se promoverá la conciliación de conflictos emergentes de la posesión y del derecho de propiedad agraria; por su parte la conciliación será instada por el juez (inc. 4. Art. 82) en el desarrollo de la audiencia (Art.82) llevada en el proceso oral agrario, pudiendo en caso de llegar a un acuerdo total, poner fin al proceso con la homologación de los acuerdos.

Ley de Derechos de Autor.

Ley No. 1322 de 13 de abril de 1992.

El capítulo II, en su Artículo 71. Establece el procedimiento administrativo de conciliación y arbitraje de mutuo acuerdo entre las partes, previa a la instancia ordinaria, bajo la competencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor para resolver controversias civiles relativas a la materia de esta Ley.

Reglamento de la Ley de Derecho de Autor.

Decreto Supremo No. 23907 del 7 de diciembre de 1994.

El Art. 30. Establece el procedimiento administrativo de conciliación y arbitraje bajo la competencia de la Dirección General de Derecho de Autor, disponiendo que el procedimiento de conciliación podrá ser recurrido por cualquiera de las partes o por ambas de común acuerdo ante el Director General de Derecho de Autor, quien convocará en un plazo no mayor a 48 horas de recibida la petición a las partes para una audiencia pública donde se intentará la conciliación.

El inciso b) del referido artículo señala que en caso de fracasar la conciliación, se intentará el arbitraje, convocada en un plazo no mayor a los 15 días de concluida la audiencia de conciliación, asimismo designara tres árbitros, uno por cada parte y uno en representación del Director General de Derechos de Autor.

El Parágrafo II. Dispone el procedimiento de arbitraje, la presentación de pruebas por las partes que se producirán en el acto y oralmente (inc. a), la tercera audiencia llevarse en un plazo no mayor a los 15 días (inc. b) y la conclusión del trámite, con el dictamen del Director General de Derecho de Autor, decisión a la que las partes podrán acogerse o solicitar se remita el caso a los tribunales ordinarios (inc. b).

Ley General del Trabajo.

Decreto Supremo de 24 de mayo de 1939.

Elevado a rango de Ley el 8 de diciembre de 1942.

La ley general del trabajo como norma que determina con carácter general los derechos y obligaciones emergentes del trabajo, reconociendo el derecho de asociación en sindicatos, que podrán ser patronales, gremiales o profesionales, mixtos o industriales de empresa (Art.99), con la finalidad de la defensa de los intereses colectivos que representan. Los de trabajadores tendrán facultades para celebrar con los patronos contratos colectivos y hacer valer los derechos emergentes; representar a sus miembros en el ejercicio de derechos emanados de contratos individuales, cuando los interesados lo requieran expresamente; representar a sus miembros en los conflictos colectivos y en las instancias de conciliación y arbitraje(Art. 100).

El capítulo I del Título X. de la Conciliación y Arbitraje señala que ninguna empresa podrá interrumpirse el trabajo intempestivamente, ya sea por el patrono, ya sea por los trabajadores, antes de haber agotado todos los medios de conciliación y arbitraje (Art. 105), permitiendo al sindicato que tuviere alguna disidencia con los patronos, remitir su pliego de reclamaciones ante el Inspector del Trabajo (Art. 105) previamente de agotar la negociación con el patrono quien en plazo de 10 días hubiera rechazado la reclamación (Art. 150 del Reglamento), dentro de la 24 horas siguientes recibido el pliego de

reclamaciones el inspector hará conocer al patrono o patronos interesados, emplazando a las partes a constituir dos representantes - de cada parte trabajadores y patronos - para integrar la Junta de Conciliación que se reunirá dentro de las 72 horas conocido el caso por el Inspector, quien presidirá la junta (Art. 109), los representantes podrán asesorarse de abogados y de peritos, así como presentar todas las pruebas legales (Art. 108), la junta no se disolverá hasta llegar a un acuerdo conciliatorio, caso contrario el conflicto se llevara ante el tribunal Arbitral (Art. 110; Art. 154 y Art. 155 de su reglamento), asimismo los representantes de las partes tendrán la facultad de constituir el pliego de reclamaciones y suscribir por sus mandantes un acuerdo (Art. 107) y tomar las acciones que correspondan en caso de fracasar las gestiones de conciliación y arbitraje según señala el Art. 114 y Art. 155 de su reglamento de la Ley General del Trabajo.

Ley de Seguros de la República de Bolivia.

Ley No. 1883 de 25 de junio de 1998.

El Art. 39. Hace referencia al Arbitraje como medio de resolución de controversias sobre las características técnicas de un seguro, serán resueltas a través del peritaje, de acuerdo a lo establecido en la póliza de seguro. Si por esta vía no se llegara a un acuerdo sobre dichas controversias, éstas deberán definirse por la vía del arbitraje.

Las controversias de derecho suscitadas entre las partes sobre la naturaleza y alcance del contrato de seguro, reaseguro o planes de seguro, serán resueltas en única e inapelable instancia, por la vía del arbitraje, de acuerdo a lo previsto en la Ley 1770 (Ley de Conciliación y Arbitraje).

Asimismo en las atribuciones de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, el inciso h) del Art. 43. Describe que se ordena la conciliación periódica de las cuentas de reaseguros.

Ley de Hidrocarburos.

Ley No. 3058 De 18 de julio de 2004.

Esta ley tiene por objeto la ejecución y cumplimiento de los resultados del Referéndum del 18 de julio de 2004, que expresan la decisión del pueblo de boliviano, en ese marco el capítulo I de los derechos a la consulta y participación de los pueblos campesinos, indígenas y originarios, y en cumplimiento a los Artículos 4º, 5º, 6º, 15º y 18º del Convenio 169 de la OIT , ratificado por Ley de la República N° 1257, de 11 de julio de 1991, las comunidades y pueblos campesinos, indígenas y originarios, independientemente de su tipo de organización deberán ser consultados de manera previa, obligatoria y oportuna cuando se pretenda desarrollar cualquier actividad hidrocarburífera prevista en la presente Ley (Art. 114), la consulta se efectuará previamente a la licitación, autorización, contratación, convocatoria y aprobación de las medidas, obras o proyectos hidrocarburíferos, así como antes de la aprobación de estudios de Evaluación de Impacto Ambiental y deberá ser realizada por las autoridades competentes del Gobierno Boliviano y con procedimientos apropiados y de acuerdo a las circunstancias y características de cada pueblo indígena, para determinar en qué medida serían afectados y con la finalidad de llegar a un acuerdo o lograr el consentimiento de las Comunidades y los Pueblos Indígenas y Originarios (Art. 115)

En caso que las consultas realizadas a los pueblos campesinos, indígenas y originarios sea negativo el Estado podrá promover un proceso de conciliación en el mejor interés nacional (Art. 116)

Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”.

Ley No. 031 de 19 de julio de 2010.

La Tercera Parte de la constitución política del estado plurinacional de Bolivia, determina la estructura y organización territorial del Estado hace al sistema de autonomías, desarrolla en el espacio el proceso de descentralización administrativo y político. Define, por lo tanto, los cambios en la geografía política. Son cuatro las formas de autonomía: departamental, regional, municipal e indígena (PRADA Raúl, 2009). En ese contexto y como parte de la nueva normativa nacional se promulgo la ley No. 031, la cual tiene por objeto regular el régimen de autonomías conforme el Art. 271 de la Constitución Política del Estado y las bases de la organización territorial del Estado (Art. 2), en lo relativo a los conflictos de limites existentes entre municipios estos deberán ser resueltos en la vía conciliatoria (Art. 17), en caso de conflictos de asignación, transferencia, delegación o ejercicio de competencias que se susciten entre el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas, o entre éstas, podrán resolverse por la vía conciliatoria ante el Servicio Estatal de Autonomías - entidad pública descentralizada que se encuentra bajo tuición del Ministerio de Autonomía Art. 125 - mediante convenio de conciliación que deberá ser refrendado por los órganos legislativos correspondientes. Esta vía administrativa no impide la conciliación directa entre partes (Art. 17), es decir que como parte de sus atribuciones el SEA puede promover la conciliación como mecanismo previo y voluntario a su resolución ante el Tribunal Constitucional Plurinacional, causando estado con su ratificación por los órganos legislativos de las entidades territoriales involucradas (inc. 1. Art. 129).

Código de Transito.

Decreto Ley No. 10135 de 16 de Febrero de 1973.

Establece la solución de controversias por la vía de la conciliación entre las partes que tengan alguna reclamación sobre transferencia de vehículos, registros y gravámenes (Art. 176).

2.6.2.5. Ciclos del Proceso de Conciliación.

Para acceder al servicio de Conciliación – Resolución Alternativa de Conflictos - las fases del servicio guardar un orden cronológico, y salvo casos de excepción o particulares pueden tomar otro orden.

1. **Solicitud de Atención.** Es la solicitud que el/la usuario (a) realiza para que su caso sea tratado por la vía pacífica, es decir en el área de RAC - conciliación – toda vez que ya es de conocimiento los beneficios que esta prestación brinda, hecho por el que el caso es remitido al servicio interno (RAC), debiendo a este efecto registrarse en el SIEPNAJ, llenado el formulario de solicitud y se programa - conforme la agenda de cesiones y la disponibilidad del solicitante – se fija día y hora a llevarse la audiencia, emitiendo la invitación.

La Primera Invitación consiste en la emisión por escrito a la parte invitada para asistir a una audiencia de conciliación con la finalidad de dar solución al conflicto que tiene con otra persona, de tal forma que el personal encargado del servicio imprime en dos ejemplares la invitación que contiene el nombre del invitado, el motivo o caso a conciliar, el día y hora de audiencia, impresa la invitación es suscrita por el encargado de la unidad de conciliación. La misma puede ser emitida en tres oportunidades, *Segunda Invitación*, es emitida cuando transcurrido el periodo de 30 minutos espera del día y hora fijado por causa de inasistencia de una de las partes sea el solicitante o el

invitado, entonces se reprograma un nuevo día y hora para la audiencia de conciliación. La *Tercera Invitación*, se emite cuando transcurrido el periodo de 30 minutos espera del día y hora fijado por inasistencia de una de las partes se reprograma un nuevo día y hora de audiencia, que será por última ocasión, debiendo en caso de inasistencia:

- 1) Se emitirá un Acta de Inasistencia.
- 2) También podrá con objeto de dar solución al conflicto del/la usuario (a) se remitir el caso al servicio interno de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal, también se puede remitir en caso de requerir la Homologación del acuerdo sobre Asistencia Familiar.

2. **Audiencia de Conciliación.** La conciliación como medio alternativo de resolución de controversias conforme establece la ley No. 1770 Ley de Arbitraje y Conciliación, conlleva una serie de pasos o etapas dentro el proceso conciliatorio, las que inician con la solicitud, es así que llegando al día de audiencia, el conciliador verifica la presencia de las partes por medio de su cedula de identidad, informa sobre su papel y el procedimiento que seguirán para dar inicio al proceso, escucha una a una la posición y la predisposición para solucionar el conflicto, el conciliador identifica los puntos que originaron el conflicto y estimulara la búsqueda de las vías de solución priorizando los temas de importancia, las partes podrán ofrecer propuestas, que conjuntamente con la ayuda del conciliador serán analizadas y evaluadas, tomando en consideración las ventajas y desventajas para ambas partes, finalmente y habiendo llegado a un acuerdo satisfactorio se dará por concluida el proceso conciliatorio, a tal efecto se redactara y suscribirá el acta de acuerdo que puede ser total, parcial, de imposibilidad de acuerdo o de inasistencia.

Este servicio a parte de ser gratuito conlleva una serie de ventajas como ser:

- **Confidencial:** La información que las partes revelan o comparten en la audiencia de conciliación es de carácter confidencial no pudiendo ser utilizadas por el conciliador ni las partes (Art. 87 Ley 1770).
- **Cooperativo:** Contribuye que las partes de manera cooperativa trabajen en la búsqueda de soluciones satisfactorias.
- **Económico:** Los servicios del Centro Integrado de Justicia son gratuitos permite evitar gastos de dinero como en un juicio ordinario.
- **Efectivo:** El acta de conciliación – Acta de Acuerdo Total – tiene valor de cosa juzgada asimilándose a una sentencia judicial.
- **Exclusivo:** El/la conciliador (a) se dedica al proceso a tiempo completo de tal manera que ayuda a las partes a identificar las soluciones más adecuadas.
- **Flexible:** Permite adaptar el proceso conciliatorio a las necesidades y requerimiento de las partes.
- **Libre Acceso:** El servicio de conciliación puede solicitarlo cualquier ciudadano como una alternativa para solucionar sus conflictos.
- **Participativo:** Permite la participación directa y activa de las partes fundamentalmente, en la búsqueda de soluciones.
- **Rápido:** Permite resolver los conflictos de una manera rápida – en una, dos, tres o cuatro sesiones - pudiendo inclusive establecer el tiempo que durará el proceso.
- **Restablece las relaciones entre las partes:** Al ser un acuerdo emanado y forjado entre las partes se restituye y mejora las relaciones de amistad, familiares o laborales.

3. **Formas de Conclusión del proceso Conciliatorio y las Actas de Conciliación.** La audiencia de conciliación concluye con la suscripción del acta de acuerdo conciliatorio, dicha acta tiene el valor de cosa juzgada⁸⁶ y es elaborada, redactada por las partes y el conciliador enumerando uno a uno

⁸⁶ El Acta de Conciliación surtirá los efectos jurídicos de la transacción y tendrá entre las partes y sus sucesores a título universal la calidad de cosa juzgada, para fines de su ejecución forzosa. Art. 92. Ley No. 1770. Ley de Arbitraje y Conciliación.

los acuerdos alcanzados, los derechos y obligaciones de cada una de las partes, quienes darán su consentimiento suscribiendo dicha acta, esta acta se elaborara tres ejemplares debiendo quedar uno en archivo, y dos para las partes.

Conforme los resultados de la audiencia de conciliación podrán elaborarse cuatro tipos de actas que son:

- **Acta de Acuerdo Total.-** Esta Acta se suscribe cuando todos los puntos en conflicto son resueltos, de tal forma que contiene todos los acuerdos arribados por el/la usuario (a) solicitante y la parte invitada, correspondiendo su elaboración enumerando todos los aspectos puestos en discusión y resueltos por las partes con ayuda del/la conciliador (a) a través de la conciliación.
 - **Acta de Acuerdo Parcial.-** Contiene solo parte de los acuerdos arribados entre el/la usuario (a) solicitante y el invitado debiendo resolver el resto en otro procedimiento y/o audiencia de conciliación o en su caso por la vía judicial.
 - **Acta de Imposibilidad de Acuerdo.-** Son emitidos al/la usuario (a) interesado cuando terminado el proceso conciliatorio las partes no llegan a ninguna solución, debiendo tratarse el caso por la vía que corresponda.
 - **Acta de Inasistencia de una o Ambas Partes.-** Se emite al/la usuario (a) interesado – la parte invitada o solicitante del servicio – en circunstancias que la parte solicitante o invitada no asiste a la audiencia programada en tres oportunidades, dando por concluido el procedimiento de conciliación.
4. **Seguimiento.** Las funciones del/la conciliador (a) no concluye con la suscripción del acta, debiendo realizar el seguimiento del caso y el grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados y enumerados dentro del Acta de Conciliación, con ese objetivo se efectuara:

- La derivación del caso al Área de Patrocinio Legal cuando se suscriba un acta sobre Asistencia Familiar que debe ser Homologado ante la autoridad competente.
- De la misma forma se realizara la derivación al Área de Psicología en casos que soliciten terapia de pareja.
- También se podrá acompañar y recepcionar la entrega de bienes muebles y otros necesarios para el cumplimiento de los acuerdos.

Según el Sistema de Información Estadística del programa Nacional de Acceso a la Justicia, el total de casos atendido a octubre del 2010 son de 20.756 casos de los que corresponde al Centro Integrado de Justicia D-4 dentro el servicio de conciliación 2.840 es decir el 6.64 %; 600 casos más que los 18.610 de la gestión 2009, tomando en cuenta que estos datos no son los definitivos de esta gestión se establece la gran acogida que tiene este servicio a favor de toda la población.

2.6.3. Acercamiento los Servicios de Justicia Formal (Patrocinio Legal).

Se entiende por Acercamiento los Servicios de Justicia Formal, al asesoramiento y/o patrocinio legal gratuito por parte del abogado Patrocinante y el personal asignado al área en procesos civiles, ordinarios, voluntarios y otros habilitados, así como la asistencia de todo tramite que requiera la participación de un profesional abogado, a fin de garantizar el acceso a la justicia de todos los sectores vulnerables de la población en especial de escasos recursos económicos.

Esta área se encuentra bajo dirección del /la abogado (a) Patrocinante, responsable de las oficinas de Patrocino Legal, quien se encarga de brindar y supervisar este servicio, es decir la redacción de Demandas, memoriales, escritos, el seguimiento hasta su conclusión de procesos como: Homologaciones, Declaratoria de Herederos, Asistencia Familiar, Violencia

intrafamiliar, Rectificación, complementación y supresión de Datos en vía administrativa o judicial, y otros que excepcionalmente o en casos emergentes pueden ser patrocinados.

Las oficinas de Patrocinio Legal cuenta con personal altamente capacitado en las diversas áreas del derecho, el cual está conformado por pasantes Egresados en la modalidad Trabajo Dirigido de la Carrera de Derecho, se constituyen en asesores o patrocinadores asignados a esta área de servicio del CIJ D-4, con la firme convicción de satisfacer las necesidades jurídicas en la tramitación de problemas legales, la experiencia y la prontitud en la asistencia son parte trascendental para gestionar soluciones legales al o los conflictos del/la usuario (a), permitiendo un mejor desenvolvimiento de la tarea cotidiana de servicio a la ciudadanía.

Son casos que el/la usuario (a) no ha soluciona o no ha llegado a un acuerdo mediante los Servicios de Resolución Alternativa de Conflictos o que por la naturaleza del conflicto, las características, las partes involucradas requieren de su judicialización, hecho por el que son derivadas y tramitadas por el personal de las oficinas de Patrocinio Legal del CIJ D-4, este servicio tiene el objeto de disminuir o suprimir los obstáculos de acceso a la justicia formal, de sectores vulnerables de la población en particular del distrito número cuatro de la ciudad de El Alto.

La naturaleza del Centro Integrado de Justicia del D-4 tiene como base la articulación y coordinación de estrategias, acciones de carácter nacional y regional, parte de los esfuerzos interinstitucionales celebrados entre el Órgano Ejecutivo, el Órgano Judicial Plurinacional, gobiernos locales, departamentales y las organizaciones sociales y en merito a estos convenios, el CIJ D-4 cuenta con un Juzgado Mixto de Instrucción, con triple competencia (en materia civil, familiar y penal), bajo estricta sujeción al Órgano Judicial Plurinacional conforme establece la Ley de Organización Judicial, posibilitando de esta

manera que el ciudadano pueda acceder a la justicia formal, sin tener que recorrer grandes distancias, llevando los operadores de justicia a los barrios o lugares más alejados de las urbes alteñas, toda vez que la mayor parte de los casos que requieren de la judicialización son tramitadas en los Juzgados de los CIJ D-4.

Con base en principios, valores y la vocación de servicio que caracteriza al equipo humano - del Centro Integrado de Justicia del D-4 - comprometido en la atención de los asuntos que les son conferidos, se forman estrategias legales que coadyuvan a la ejecución de una asesoría jurídica de excelencia, conducida en un marco de honestidad y eficiencia, promoviendo una relación de confianza recíproca entre el/la pasante (TD), el/la abogado Patrocinante y el/la usuario (a), conformando un grupo de trabajo que tiene como finalidad el generar posibilidades efectivas de acceso a la justicia dentro la jurisdicción ordinaria o extraordinaria para la resolución de un conflicto, a la vez que generan procesos de participación ciudadana, en la protección y defensa de los derechos.

2.6.3.1. Ventajas del Servicio.

Los beneficiarios del servicio, cuentan con una serie de ventajas que contribuyen a un mejor y fácil tratamiento hasta la resolución del proceso, estas son:

- **Gratuidad.** Conforme establece el Decreto Supremo 28586 de fecha 17 de enero 2006, se establece que los servicios que presta los Centros Integrados de Justicia son gratuitos no correspondiendo el pago de honorarios profesionales.
- **Confidencialidad.** Por la cual se mantiene discreción y confidencialidad de las consultas, el tratamiento, las decisiones tomadas entre el/la usuario (a), el/la abogado (a) Patrocinante y el/la pasante, en todas las acciones.

- **Responsabilidad.** El personal humano es responsables de cada una de las labores y compromisos asumidos, considerando los conflictos del/la usuario (a) prioridad en nuestra labor.
- **Iniciativa.** Se establecen estrategias tomadas por el personal designado al servicio en el tratamiento, seguimiento y actuaciones de los procesos permitiendo ahorrar tiempo y recursos económicos que beneficien al usuario (a).
- **Ética.** Al desempeñar nuestras labores con ética y transparencia frente a nuestros usuarios.
- **Sinceridad.** Por la cual se expone al/la usuario/a la situación jurídica veraz y objetiva partiendo de la realidad y a fin de obtener soluciones y toma de decisiones más convenientes.
- **Puntualidad.** Instituido clave y fundamental para el éxito de todo tramite y/o proceso en el tratamiento de nuestro trabajo y en nuestra vida profesional al servicio del/la usuario/a.
- **Lealtad.** El equipo humano se encuentra comprometido con el servicio que se ofrece correspondiendo a la confianza depositada por el usuario al que valoramos y respetamos.
- **Información.** En todo momento las consultas, dudas y la información sobre su caso son atendidas en todo momento por el personal asignado al servicio.
- **Atención Personalizada.** Toda atención, servicio, asistencia a favor del/la usuario/a son atendidas de manera personalizada por el personal altamente capacitado en los diferentes servicios que presta el centro.

2.6.3.2. Procesos Habilitados para el Servicio.

Los procesos habilitados para el patrocinio de casos obedecen a la demanda de la sociedad boliviana, generada por la ausencia de espacios de información

sobre posibilidades legales, ejercicio de derechos y conocimiento de obligaciones, por medio de esta prestación sectores vulnerables de la población, pueden paliar sus necesidades de patrocinio en procesos judiciales.

a) En Materia Familiar.

- Asistencia Familiar.

Al ser deber del Estado, la sociedad y la familia garantizar la prioridad del interés superior de la niña, niño y adolescente, que comprende la preeminencia de sus derechos, la primacía en recibir protección y socorro en cualquier circunstancia, la prioridad en la atención de los servicios públicos y privados, y el acceso a una administración de justicia pronta, oportuna y con personal especializado (Art. 60 la CPEP concordante con el Art. 4 del Código de Familia; Art. 1, 5, 7 de la Ley 2026), se ha insertado en los procesos habilitados para el patrocinio del CIJ D-4 el proceso de Fijación de Asistencia Familiar.

En ese contexto la Asistencia Familiar en una común acepción significa el modo de prestar ayuda o socoro; y en un sentido más restringido hace referencia a la atención profesional sea medica, jurídica o religiosa, etc., a toda persona o grupo de ellas, en trance de necesitarlas. La asistencia surge como un derecho y deber de ayuda reciproca entre personas que por consanguineidad y/o afinidad integran el grupo familiar. En otras legislaciones y en la doctrina se conoce con el nombre de “Alimentos” los que en nuestro código de Familia tiene en nombre de “Asistencia Familiar” (JIMENEZ, 2006).

De tal manera que la familia al ser reconocida como núcleo fundamental de la sociedad⁸⁷, es protegida por el Estado, procurando la satisfacción de sus necesidades. Entre estas se contempla la asistencia familiar, denominada también deber de asistencia. Según Bonnecase citado por Jiménez Raúl, la obligación de prestar asistencia familiar u obligación alimentaria “es la relación de derecho por virtud del cual una persona está obligada a subvenir, en todo o en parte, a las necesidades de otra”, siendo que el parentesco supone una serie de derechos y obligaciones. Entre estas últimas y, principalmente, las derivadas del matrimonio y de la patria potestad, cuya inobservancia puede dar lugar a sanciones de orden civil y penal. Así, las relativas a la crianza, alimentación y educación de los hijos⁸⁸, siendo estos últimos los beneficiarios, de lo dispuesto en el Código de Familia que refiere:

Art. 14.- (EXTENSION DE LA ASISTENCIA). La asistencia familiar comprende todo lo indispensable para el sustento, la habitación, el vestido y la atención médica.

Si el beneficiario es menor de edad, esta asistencia también comprende los gastos de educación y los necesarios para que adquiera una profesión u oficio.

Asimismo y conforme el Art. 15 del C.F., las personas que están obligadas a prestar asistencia son: 1º El cónyuge; 2º Los padres, y, en su defecto, los ascendientes más próximos de estos; 3º Los hijos, y, en su defecto, los descendientes más próximos de estos; 4º Los hermanos, con preferencia los de doble vínculos sobre los unilaterales, y entre éstos los maternos sobre los paternos; 5º Los yernos y las nueras; 6º El suegro y la suegra, en tales casos la asistencia sólo puede ser pedida por quien se halla en

⁸⁷ La Constitución Política del Estado Plurinacional en su Art. 62 en relación a la Familia señala “El Estado reconocerá y protegerá a las familias como el núcleo fundamental de la sociedad, y garantizará las condiciones sociales y económicas necesarias para su desarrollo integral. Todos sus integrantes tienen igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades.

⁸⁸ OSORIO, Manuel. Ob. Cit. Pág. 106.

situación de necesidad y no está en posibilidades de procurarse los medios propios de subsistencia, fijándose en proporción de la necesidad de quien la pide y a los recursos del obligado que debe darla.

De lo expuesto surge el interés legítimo del Estado a través del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de patrocinar por medio del Abogado/a Patrocinante del CIJ D-4, procesos de Fijación de Asistencia Familiar, a favor de uno de los sectores en situación de vulnerabilidad como son los niños, niñas y adolescentes.

- **Denuncia de Violencia Intrafamiliar.**

Dentro los procesos en materia familiar habilitados para el patrocinio se tiene a las denuncias de Violencia Intrafamiliar, que a decir de la Constitución política del Estado Plurinacional de Bolivia, en el parágrafo II, Art. 15 señala, que, todas las personas, en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia física, sexual, psicológica, tanto en la familia como en la sociedad, de tal manera que la Ley No. 1674. Ley Contra la Violencia en la Familia o Domestica de 15 de diciembre de 1995, tiene por finalidad de lucha de manera frontal contra la violencia familiar o doméstica, plantea y determina los sujetos de protección y bienes protegidos, como la integridad física, psicológica, moral y sexual, además de fijar mecanismos y órganos encargados de su aplicación. A su vez, determina las medidas cautelares de prevención y protección en favor de las víctimas, define las sanciones y establece las medidas que ayuden a cumplir este propósito (CARVAJAL HUGO - 2006).

Entendemos que la violencia doméstica es un modelo de conductas aprendidas, coercitivas que involucran abuso físico o la amenaza de abuso físico. También puede incluir abuso psicológico repetido, ataque sexual, aislamiento social progresivo, castigo, intimidación y/o coerción

económica. Hay autores que señalan que la violencia Intrafamiliar se da básicamente por tres factores; uno de ellos es la falta de control de impulsos, la carencia afectiva y la incapacidad para resolver problemas adecuadamente; y además en algunas personas podrían aparecer variables de abuso de alcohol y drogas⁸⁹.

La Organización Mundial de la Salud la define la violencia como: El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

En este contexto la Ley 1770 establece la política del Estado contra la violencia en la familia o domestica, con objeto de prevenir y erradicar la violencia intrafamiliar, disponiendo las sanciones que corresponden al autor y las medidas de prevención y protección inmediata a la víctima (Art. 1 - 1770) en hechos de violencia familiar, sean física, psicológica, sexual, de la misma forma, determina una serie de medidas cautelares y provisionales de asistencia familiar y tenencia de hijos, destinadas a garantizar la seguridad e integridad física o psicológica de la víctima, pudiendo ordenar la ayuda de la fuerza pública para su cumplimiento.

Las medidas cautelares pueden tomarse de oficio o a petición de la parte, estas son: 1) Prohibir o restringir temporalmente la presencia del denunciado en el hogar conyugal; 2) Ordenar la restitución de la víctima al hogar del que hubiera sido alejada con violencia; 3) Autorizar a la víctima el alejamiento del hogar común y disponer la entrega inmediata de sus efectos personales; 4) Disponer la inventariación de los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la comunidad ganancial; 5) Prohibir o limitar la concurrencia del denunciado al lugar de trabajo de la víctima. Aunque la

⁸⁹ La Violencia Intrafamiliar. Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/>

Ley dispone la temporalidad de las mismas, estas medidas parecen tener una finalidad preventiva y se aplican a partir del momento en el que se interpone la denuncia hasta la conclusión del proceso (Art. 20).

El procedimiento inicia con la presentación de la denuncia en forma oral o escrita, con asistencia o no de un abogado, ante el Juez de competente, el Ministerio Público, la Policía Nacional (Art. 21), esta denuncia no solo es presentada por la parte interesada – víctima de hechos de violencia en la familia – sino que también pueden denunciar los parientes consanguíneos, civiles o afines, o cualquier persona que conozca estos hechos (Art. 22), admitida la denuncia por el juez, señalara audiencia dentro un plazo no mayor a 48 horas (Art. 29), disponiendo la citación al denunciado que podrá efectuarse, cualquier día u hora y en el lugar donde pueda ser habido, (Art. 30), cabe destacar que se admitirá como prueba documental cualquier certificado médico expedido por profesional que trabaje en instituciones públicas de salud (Art. 37).

Como podemos observar este es un procedimiento sumarísimo toda vez que, el juez en la misma audiencia pronunciará resolución expresando los motivos en que se funda (Art. 36), en consecuencia y en cumplimiento de los objetivos trazados, estos procesos forman parte esencial para un mejor acceso a la justicia, destinada a la protección también de otro de los sectores más desprotegidos y vulnerables de la sociedad.

- Homologación de Actas de Asistencia Familiar.

Uno de los servicios del centro es la conciliación, como medio alternativo de resolución de conflictos, que facultativamente pueden tomar las personas naturales y jurídicas, para resolver sus diferencias, antes de someter sus conflictos a la justicia ordinaria, este procedimiento se lleva con la asistencia de un imparcial – conciliador – todo de conformidad a la

Ley No. 1770, y Decreto Supremo 28471. Luego de acceder a este servicio y elaborar el acta sobre disposiciones familiares, es decir sobre Asistencia Familiar, esta debe ser homologada por autoridad competente⁹⁰.

Estos procesos son patrocinados luego de ser derivados del área de Resolución Alternativa de conflicto (conciliación) donde se llega a acuerdos sobre disposiciones familiares - Asistencia Familiar – de tal forma y conforme lo establece la Circular 04/09, la solicitud de homologación podrá ser presentada oral o por escrito - como es el caso nuestro- conforme lo establece el Art. 327 del C.P.C., la cual llevara la firma de una o ambas partes que participaron en el proceso conciliatorio, como parte de los requisitos se adjunta un original del Acta de Conciliación o fotocopia debidamente legalizada, mas la firma del/la abogado Patrocinante.

Estos procesos de homologación no solo comprenden las Actas suscritas en el área de conciliación, también se patrocina acuerdos elaborados y suscritos en bufet de abogados particulares, la brigada de protección a la familia, la policía nacional, la fiscalía de familia, etc. etc., siendo el único requisito para el patrocinio la solicitud de atención y que el usuario viva dentro la circunscripción del distrito cuatro de la ciudad de El Alto.

⁹⁰ La Circular 04/09 emitida por el Tribunal Supremo de Justicia en fecha 17 de marzo de 2009, sobre fomento de la práctica de métodos alternativos de resolución de conflictos señala que: Con propósito de coadyuvar como Poder Judicial – hoy Órgano Judicial Plurinacional – al efectivo acceso a la justicia de sectores vulnerables, a través del fomento de la práctica de métodos alternativos de resolución de conflictos, por determinación de Sala Plena del Tribunal Supremo de Justicia, los Sres. Jueces en materia Civil y familiar del distrito Judicial deberán observar las siguientes determinaciones, en estricto cumplimiento de las normas legales en vigencia vinculadas a la conciliación extra judicial. Señalando el procedimiento para la homologación, ejecución de Actas de Conciliación sobre Asistencia Familiar. En ese contexto dentro las atribuciones contenidas en los Art. 179 y 186 de la Ley No. 1455 de 18 de febrero de 1993, se establecen que los Juzgados de Instrucción en Materia de Familia y Juzgados de Instrucción de Provincia y Centros Integrados de Justicia puedan conocer y homologar actas referentes a Asistencia Familiar. La ley No. 025 Ley del Órgano Judicial de 24 de Junio del 2010, en sus Arts. 70, 81, disponen que las Juezas y Jueces podrán aprobar o rechazar el Acta de Conciliación sobre disposiciones familiares.

- **Liquidación y Ejecución de Actas de Asistencia Familiar.**

Conforme establece el al art. 22 del CF, “La asistencia familiar se cumple en forma de pensión o de adquisición pagadera por mensualidad vencidas, y corre desde el día de la citación con la demanda”, siendo de aplicación el art. 149 del mismo cuerpo legal y art. 11 de la Ley de Abolición de Prisión y Apremio Corporal por Obligaciones Patrimoniales⁹¹.

La solicitud de liquidación de la asistencia debida, sea de manera verbal o escrita, se realizara conforme el Art. 327 del C.P.C., la misma, admitida por el juez ordenara que por actuario de su despacho se elabore la planilla de liquidación sobre las pensiones devengadas desde el día de la citación con la demanda o el ultimo depósito judicial.

Practicada la liquidación de la asistencia familiar y notificada al obligado, si dentro de tercero día de intimado el pago no se hubiere hecho efectivo, el juez, a instancia de parte o de oficio y sin otra substanciación, dispondrá el embargo y la venta de los bienes del obligado en la medida necesaria para cubrir el importe de las pensiones devengadas y/o emitir el mandamiento de apremio del obligado, conforme el Art. 11 de la Ley No. 1602; Art. 70 de la Ley No. 1760, concordante con el Art. 149 y 436 del C.F.

El Art. 11 de la Ley No. 1602 Ley de Abolición de Prisión y Apremio Corporal por Obligaciones Patrimoniales de fecha 15 de noviembre de 1994, señala que: I. El apremio previsto por el párrafo tercero del Art. 149 del C.F., podrá ser ordenado únicamente por el Juez que conozca de la petición de Asistencia, el mmo que no podrá ser mayor a 6 meses, vencido este, el obligado será puesto en libertad, sin necesidad de constituir fianza, es decir con el sólo compromiso juramentado de cumplir la obligación, transcurrido 6 meses desde la puesta en libertad el obligado no hubiera satisfecho el pago de las pensiones adeudadas, el juez podrá disponer nuevo apremio (párrafo II).

b) En Materia Civil.

- **Rectificación, ratificación, complementación, supresión, reposición y cancelación de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción.**

Con propósito de resolver los problemas que afectan a las personas en el libre ejercicio de sus derechos, se realizan procesos administrativos y/o judiciales, por ante la Dirección de Registro Civil Sala Murillo o Provincia, sobre rectificación, ratificación, complementación, supresión de datos en partidas de nacimiento, matrimonio y defunción que se encuentran registrados en los libros correspondientes.

Siendo las autoridades competentes para conocer y resolver en vía administrativa la Dirección Departamental de Registro civil, que podrá: Corregir y suprimir cualquier dato incorporado en partidas de nacimiento, excepto si con la corrección o supresión se pretende modificar la identidad del inscrito⁹²; a complementar cualquier dato no registrado o registrado de forma abreviada o incompleta en partidas de nacimiento, matrimonio y defunción. Si se pretende completar la fecha de nacimiento ella debe ser congruente con la fecha de la partida (RESOLUCIÓN N° 094 /2009).

Asimismo las solicitudes de cancelación de partidas de nacimiento por más de una inscripción serán conocidas y resueltas por la vía administrativa ante las Direcciones de Registro Civil, según dispone el Decreto Supremo No. 0132 del 20 Mayo 2009.

⁹² Al respecto la Resolución N° 094 /2009 de 12 de mayo del 2009 señala que se modifica la identidad de un inscrito si se cambia: un nombre propio por otro distinto; un apellido paterno y/o materno por otros distintos, el nombre propio del padre o la madre del inscrito por otro distinto; el día, el mes o el año de nacimiento del inscrito por otros.

- **Rectificación, ratificación, complementación, supresión, reposición y sustitución de datos en la tarjeta prontuario ante el Servicio Nacional de Identificación Personal.**

Estos casos son patrocinados en merito al derecho de identidad que tiene toda la población de Bolivia y siendo requisito necesario e indispensable para realizar trámites administrativos, judiciales en instancias públicas y/o privadas, es así que la identidad conceptualizada como conjunto de caracteres y circunstancias que distinguen a una persona de otra y merced a los cuales se puede individualizar, es el sello característico de la persona, en lo personal, con repercusión en el estado civil y en lo criminalístico, filiación o señas particulares de cada cual (OSORIO, 2007).

c) Procesos Voluntarios.

- **Declaratoria de Herederos.**

El proceso sobre declaratoria de herederos es aquel reconocimiento judicial de la persona o personas que, en virtud de la ley o de testamento están llamados a suceder en sus bienes acciones y derechos a otra que ha fallecido, los documentos que acrediten el grado de parentesco de los demandantes con el causante, hallando este proceso en los procedimientos voluntarios, como conjunto de actos sucesivos que realiza una persona para pedir al juez la legalización o reconocimiento de un hecho importante de la vida civil (CPC, 639, 711). En los procedimientos no hay dos partes como en los procesos. En los procedimientos no hay contención, es por eso que se los saca de la enumeración de los procesos civiles⁹³.

Es un proceso puede ser iniciado por cualquiera de los herederos y en cualquier tiempo. (Art. 642 del CPC), observando los requisitos señalados

⁹³ QUISBERT, Ermo, "*Procedimientos Voluntarios*". Sucre, Bolivia: USFX, 2010.

en el Art. 327, y adjuntando las pruebas necesarias conforme al Art. 643 del C.P.C., el Certificado de defunción del causante, todos los documentos que acrediten el grado de parentesco de los herederos con el causante, mencionando el nombre o nombres de otros posibles coherederos, también se debe señalar el último domicilio del causante, a efecto de determinar la competencia de la autoridad que conocerá y resolverá el trámite.

d) Procesos de Ejecución.

- Ejecución Forzosa de Actas de Conciliación en Materia Civil.

Son procesos en los cuales se llegó a un acuerdo conciliatorio y que por incumplimiento de una de las partes se requiere de su ejecución conforme establece la circular 04/09 de 17 de marzo de 2009, que a su letra señala, en observancia de lo prescrito por los Arts. 15, 16 de la Ley de Reformas Orgánicas y Procesales – Reforma a la ley de Organización Judicial, modificatorios de los Art. 134 y 177 de la L.O.J., son competentes para la ejecución forzosa de actas de conciliación en materia civil los jueces de Partido e Instrucción en lo civil, según la cuantía del asunto, debiendo aplicar el mismo procedimiento previsto para la ejecución forzosa de sentencias previsto en los Art. 517 y siguientes del CPC.

e) Procesos Emergentes.

- Procesos de Divorcio en trámite emergentes de Violencia Intrafamiliar, Asistencia Familiar, y derivados de instituciones que prestan servicios sociales y que medien intereses de menores.

Son procesos emergentes los que surgen a consecuencia y de procesos patrocinados anteriormente por oficinas de Patrocinio Legal, sobre

denuncias de Violencia Intrafamiliar, que concluyeron en una sentencia debidamente ejecutoriada, y que pasados un tiempo el/la usuarios (a) es demandado (a), citado legalmente debe contestar en el termino de 15 días, en forma negativa, afirmativa y/o reconviniendo.

La reconvención debe ser propuesta en el memorial de contestación, y debe citarse con él, personalmente al demandante ya que significa nueva demanda, por lo que se observaran iguales formalidades que en la demanda principal, debiendo ser contestada también dentro de 15 días⁹⁴.

De la misma forma que en el caso anterior se pueden patrocinar Procesos de Tenencia emergentes de violencia intrafamiliar a usuarios del centro.

2.6.3.3. Ciclos de Atención.

El proceso de atención del servicio en el área de Acercamiento a la Justicia Formal o Patrocinio Legal da inicio con:

1. **Recepción del Caso.** Toda persona que solicita una prestación en el centro es atendida en plataforma donde se le comunica las ventajas y las obligaciones que tiene el/la usuario (a) cuando acceda a uno de los servicios, de la misma forma se orienta sobre los documentos, el procedimiento a seguir de su trámite y la autoridad competente quien conocerá y resolverá su caso, de esta forma el nuevo caso es remitido al área de Patrocinio Legal, cuando: no se ha llegado a una solución pacífica del conflicto por la vía de la conciliación, o por la naturaleza del conflicto se requiera su tratamiento en la justicia ordinaria, o inmediatamente después de suscribir un acta de conciliación sobre asistencia Familiar que deba ser Homologada ante la autoridad competente.

⁹⁴ JIMENEZ SANGINES, Raúl. Ob. Cit., Pág. 232.

2. **Etapa Preparatoria.** Se constituye en la recolección de documentos conforme la pretensión del/la usuario (a) o el tramite, por medio del asesoramiento preciso se comunica al usuario el procedimiento a seguir a fin de nutrirse de mayores elementos de prueba, pudiendo ser requeridas por orden judicial o petición de informes por medio de cartas, oficios o solicitudes, estas últimas se elaboran por escrito, en hojas membretadas, en caso de órdenes judiciales se presentara ante la autoridad competente y cumpliendo los requisitos establecidos por el Art. 327 del Código de Procedimiento Civil, en ambos casos son revisados y aprobados suscribiendo el/la Abogado (a) Patrocinante.

3. **Recepción de Documentos.** Previamente a la recepción se realiza un análisis de todo documento – prueba – que el/la usuario (a) tiene como poder jurídico de hacer valer su pretensión⁹⁵, adjuntando los obtenidos mediante órdenes judiciales o solicitud de informes, este análisis tiene el objeto de determinar el valor legal, así como el cumplimiento de los requisitos necesarios para iniciar el proceso o tramite según corresponda, la recepción se realizara en un folder, el/la pasante emite una nota de recepción, detallando una a una los documentos originales o fotocopias entregados por el usuario.

4. **Elaboración del Escrito.** La redacción de la demanda o memorial es realizado por el pasante (TD), quien sigue y cumple lo señalado por el Art. 327 del Código de Procedimiento Civil, antes de ser presentado al juzgado competente es revisada por el/la abogado (a) Patrocinante quien aprueba el memorial suscribiendo el mismo, de la misma forma se prepara las pruebas que acompañaran a la demanda, que guardaran un orden cronológico, son foliados adjuntados a la Caratula Judicial que llevara el

⁹⁵ COUTURE. Eduardo Juan. “Fundamentos de Derecho Procesal Civil”. Editorial Depalma. 3° Edición. Buenos Aires. Argentina 1978. Pág. 72.

nombre del demandante y demandado, el proceso, la fecha de presentación conforme establecen las formalidades de rigor.

5. **Presentación.** A momento de presentar un memorial o demanda se solicitara al/la usuario (a) fotocopias de todo el expediente – la demanda, documentos y las pruebas presentadas – integrado hasta el momento, para fines de realizar el seguimiento correspondiente, formando así una carpeta con una caratula de color (rojo Asistencia Familiar; amarillo Denuncia de Violencia Intrafamiliar; azul procesos Ordinarios, etc.) de manera que se pueda realizar un seguimiento adecuado de todos los procesos y/o tramites patrocinados por el centro, posteriormente, a estas carpetas se adjuntaran sucesivamente todos los actuados a realizarse conforme procedimiento.

6. **Seguimiento de la Causa.** Firmado – por el abogado Patrocinante y el usuario - el memorial o demanda, foliados y con los timbres judiciales correspondientes, se presenta ante el juzgado competente para el caso, insinúa al usuario que retorne en tres días a fin de realizar el seguimiento de su proceso, toda vez que en este tiempo el Juez valorara la pretensión del actor y las pruebas que acompañan.

Entonces el seguimiento a un proceso se realizara por el personal asignado al área de Patrocinio Legal, iniciando con la revisión en l libro de demandas nuevas del juzgado correspondiente, verificando el auto o decreto, para continuar con las notificaciones y todo actuado necesario hasta la conclusión del proceso.

7. **Cierre y Conclusión del Servicio.** Corresponde cerrar un caso cuando concluye el proceso con la sentencia debidamente ejecutoriada por el Juez competente, con este actuado también concluye el servicio por lo

que se debe cerrar el caso en el Sistema de Información Estadística del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

2.7. Estructura del Centro Integrado de Justicia D-4.

El personal humano que conforma la estructura del Centro Integrado de Justicia D-4 está conformada por:

2.7.1. Coordinador del Centro Integrado de Justicia de Distrito Cuatro.

En términos generales, la Coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas u objetivos de la organización con eficacia. También se puede describir que es la acción y efecto de disponer elementos metódicamente o concertar medios y esfuerzos para buscar un objetivo común.

En tal sentido, dentro la organización del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (CIJ D-4), la coordinación de acciones se encuentra a cargo del/la Coordinador (a), quien concretiza sus acciones en estricta aplicación de los principios rectores sobre los cuales se edifica el Programa Nacional de Acceso a la Justicia, toda vez que sin una adecuada coordinación en la conducción y administración, el servidor público del CIJ D-4 confundiría las funciones derivando en un pésimo servicio de la institución, es decir que si solo se crearan puestos, unidades especializadas en ciertas funciones, servicios, estas sin una adecuada coordinación carecen de acción, requiriendo unidades metódicamente entrelazadas entre sí, para buscar la concreción de objetivos comunes.

En consecuencia, el Coordinador es la persona encargada de ejercer la coordinación del CIJ D-4, mediante la supervisión de los servicios, la organización y el control del personal humano que se encuentra a su cargo,

así como de los servicios de pasantías orientadas al cumplimiento de los objetivos.

El trabajo activo de coordinación en la conducción de acciones dirigidas a la realización de un mismo objetivo, considerase un proceso trascendental que además pone de manifiesto el equilibrio que existe entre miembros del CIJ D-4, un equipo de trabajo basado en la combinación y la coordinación interinstitucional con organizaciones representativas de la sociedad e instituciones relacionadas a mejorar las posibilidades de un mayor y mejor acceso a la justicia. Los resultados conseguidos hasta la fecha no serian posibles sin una adecuada y comprobada efectividad en la recepción, atención y seguimiento de los casos, con una amplia coherencia del Coordinador en la asignación, supervisión de tareas, la dirección en el desempeño de funciones, la colaboración entre los servidores, las unidades y servicios que ofrecen a favor del/la usuario (a), la participación de hombres y mujeres que de manera gratuita colaboran a la gestión de los centros - tomando como pilar fundamental - el alto grado de compromiso social que caracteriza a la población boliviana⁹⁶.

2.7.1.1. Funciones de Coordinación.

El Coordinador del Centro Integrado de Justicia del D-4 cumple una agenda acorde a las funciones del puesto de Coordinación y supervisión de los servicios que son:

- a) Asumir la representación y gestión institucional, evaluación, supervisión y coordinación administrativa general del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto.
- b) Implementar y ejecutar sistemas de control y monitoreo de los Servicios de Orientación Jurídica Integral, Conciliación, Patrocinio Legal y las

⁹⁶ CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA, Bolivia - Reporte de Resultados 2005-2007, Pág.16.

Actividades de información y prevención programados a fin de lograr un impacto en la sociedad que permita una disminución de conflictos y hechos ilícitos.

- c) Implementar y ejecutar sistemas de control y monitoreo de conformidad a los requerimientos y metodologías establecidos por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia.
- d) Ejercer la coordinación interinstitucional entre el Centro Integrado de Justicia del D-4 y organizaciones o entidades públicas o privadas y las organizaciones representativas de la comunidad del área de influencia del Centro.
- e) Ejercer coordinación y supervisión del Sistema de Pasantías Universitarias del Centro Integrado de Justicia D-4.
- f) Ejercer coordinación y supervisión de los procesos de capacitación de nuevos pasantes así como de la capacitación especializada dirigida a los recursos humanos asignados CIJ D-4.
- g) Acompañar a los usuarios, ante las instancias administrativas, policiales, judiciales u otras que correspondiera a los fines de la restitución de sus derechos y en exigencia del cumplimiento de la ley.
- h) Remitir los casos que no son de competencia de los Centros Integrados de Justicia a las Instituciones que corresponda de acuerdo a la naturaleza del problema.

2.7.2. Abogado (a) Patrocinante.

El área de Patrocinio Legal también conocido como el servicio de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal del CIJ D-4, propone mejorar las posibilidades de acceso a la justicia del/la usuario (a), es decir de sectores vulnerables de la población civil que acceden a la asistencia, patrocinio y representación de un profesional Abogado.

El Art. 1 de la ley de la Abogacía refiriéndose a la definición del abogado señala que: “Son abogados los que cumplen los requisitos exigidos por Ley y demás disposiciones que regulan la profesión, declarando que la Abogacía es una función social al servicio del Derecho y la Justicia. Su ejercicio es una función pública, pero de desempeño particular”. Es el profesional técnico y jurídico respaldado por un diploma académico y un título en provisión nacional que le habilita al ejercicio de la abogacía⁹⁷.

De lo expuesto se puede concluir, que, el/la Abogado (a) Patrocinante del Centro Integrado de Justicia es “la persona que profesionalmente habilitado presta asistencia jurídica en el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4) al/la usuario (a) ejerciendo la representación, defensa y asesoramiento aplicando ciencia y técnicas jurídicas en casos que se hallan en instancias judiciales o extrajudiciales”.

Como puede apreciarse él representa, defiende y asesora al/la usuario (a) en los procesos habilitados y los establecidos reglamentariamente a través del manual de funciones o emergentes, con el objetivo de colaborar en la defensa y la administración de la Justicia, al ser un profesional capacitado en temas legales se constituye en pieza necesaria en la articulación de esfuerzos interinstitucionales, con el firme apoyo de vecinos, estudiantes y profesionales voluntarios se constituye en parte esencial en la solución de conflictos.

Debe destacarse que además de su intervención en procesos administrativos, judiciales y extrajudiciales, una de las funciones básicas del abogado Patrocinante es la preventiva, toda vez que con un buen asesoramiento, orientación, una correcta redacción de contratos y el análisis de documentos, pueden evitarse conflictos, los servicios que presta siguen principios por los cuales se prioriza la resolución de conflictos mediante la concertación – Resolución Alternativa de Conflictos - y evitar llegar a procesos judiciales

⁹⁷ BALDIVIA Calderón De La Barca, Andrés. Derecho Procesal Civil. Apuntes de Clase 2008.

largos y costosos, cumpliendo servicios de mediador - conciliador - extrajudicial ofreciendo un punto de vista legal y adecuado del conflicto, permitiendo al usuario tomar una vía rápida, gratuita, en la que, la voluntad de las partes marquen el camino para llegar a un acuerdo consensuado y no a la imposición del arreglo como ocurre en un proceso judicial.

El/la abogado (a) Patrocinante a tiempo de dirigir, representar en juicio al usuario, quien no conoce de actuaciones legales o administrativas, aquel cuenta con una sólida formación teórica y práctica, capacitado para el diseño jurídico, en base a relaciones de confianza que se crean entre el usuario y los servidores del CIJ D-4, en el desempeño de sus funciones de asistencia jurídica gratuita destinados a beneficiar a ciudadanos que carecen de medios económicos para pagar los honorarios de un abogado.

Una gran parte de este servicio y los resultados tiene como elemento primordial la responsabilidad y compromiso social, con la que desempeña su labor cotidiana, implicando de esta manera sus más altos oficios en:

- ✓ Reuniones con el/la usuario (a) a fin de hacerles conocer de sus derechos y responsabilidades.
- ✓ Identificar el problema y plantear las probabilidades de solución y el tiempo aproximado que demandará.
- ✓ Evaluar y negociar la conveniencia de algún acuerdo voluntario mediante las oficinas de Conciliación con objeto de concluir el proceso en casos susceptibles de transacción.
- ✓ Investigar y analizar todos los hechos e informaciones disponibles en relación con el problema del usuario.
- ✓ Represente los intereses del usuario tanto dentro como fuera del juzgado.
- ✓ Prepare documentos legales necesarios y apropiados según procedimiento.

- ✓ Actúa con diligencia y prontitud razonables en todos los actuados procesales.
- ✓ Mantenga oportunamente informado al usuario sobre el estado de su caso.
- ✓ Acepte las decisiones del/la usuario (a) después de haberle aconsejado las medidas posibles a tomar.
- ✓ Mantenga la confidencialidad del caso.
- ✓ Demuestre el mayor grado de conducta ética.

2.7.2.1. Funciones del Abogado Patrocinante.

El/la Abogado (a) Patrocinante del Centro Integrado de Justicia del D-4 cumple una agenda acorde a las funciones y el puesto que despliega siendo estas:

- a) Patrocinio legal en los casos derivados habilitados para su conocimiento.
- b) Otorgar asesoramiento jurídico a los usuarios derivados al Servicio de Patrocinio Legal en las materias del derecho que le fueren consultadas tanto en los Centros Integrados de Justicia como en las actividades de prevención programadas.
- c) Realizar gestiones ante instancias administrativas a fin de exigir el respeto y restitución de los DDHH y los derechos fundamentales de individuos o grupos que acudan al CIJ.
- d) Supervisar el desempeño de pasantes universitarios asignados al Servicio de patrocinio legal, de acuerdo a las capacidades y destrezas; monitoreando y calificando su desempeño.
- e) Realizar de manera sistemática y sostenida procesos de capacitación especializada a los pasantes asignados al Servicio de Patrocinio Legal.
- f) Participar de manera activa en los procesos de capacitación y/o difusión hacia la comunidad en temas vinculados al acceso a los servicios de justicia formal, planificados por el CIJ.

- g) Mantener actualizada la base de datos del Servicio a su cargo y coadyuvar a la elaboración de informes estadísticos periódicos.
- h) Asistencia legal a través de la elaboración de memoriales sueltos y solicitudes administrativos.
- i) Revisión de expedientes para fines de prestar asistencia legal o asumir el patrocinio legal.
- j) Coadyuvar en la gestión integral de los servicios brindados por el CIJ.

2.7.3. Conciliador (a).

La conciliación como medio alternativo de resolución de controversias, tiene como objeto de llegar a acuerdos consensuados entre las partes con la ayuda o asistencia de un tercero llamado conciliador (a), este tercero imparcial se encuentra capacitado en un conjunto de conocimientos teóricos en temas de conflictos, mediación y con capacidad de análisis, experiencia práctica y estratégicas para solución de conflictos susceptibles de transacción.

El área de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) o Conciliación, toda acción en busca solucionar controversias, es gestionada por un tercero interviniente, es decir el /la conciliador (a), permitiendo a las partes de manera rápida y gratuita resuelvan pacíficamente sus conflictos, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo, acuerdos que no se llegarían a concretar sin su asistencia neutral y calificada.

El conciliador en la conciliación podrá ser toda persona natural, no necesariamente un profesional⁹⁸ – Abogado, o Juez – sino que puede ser un servidor público o particular, con la función principal de hallar una solución a los diferentes conflictos que llegan a su conocimiento.

⁹⁸ En el marco de lo establecido por los Art. 58 y 90 de la ley No. 1770, será habilitado para el ejercicio de conciliador toda persona natural con capacidad jurídica que no haya sido condenada judicialmente y cuando cumpla las previsiones referidas en el presente reglamento. Art. 4 D.S. 28471.

Pero no toda persona natural puede ser conciliador, toda vez que este cargo o función está destinada a las personas que cumplan una serie de requisitos para su ejercicio, como ser, tener capacidad de obrar, que corresponde a la persona mayor de edad no incapacitada legalmente⁹⁹, el Código Civil en su Art. 4 -II señala que “El mayor de edad tiene capacidad para realizar por sí mismo todos los actos de la vida civil”, relacionado por el Art. 144 del CPE, que establece el derecho de ejercer funciones públicas a partir de los 18 años de edad.

Otro de los requisitos es la formación especializada el Anexo B del D.S. No. 28471 señala ejes temáticos y temas para solucionar los conflictos, los cuales deben ser actualizados en temas de conciliación y técnicas de negociación, Resolución de Conflictos, transformación de conflictos, resolución de disputas, resolución alternativa de disputas o ADR, estudios sobre la paz y la teoría de los conflictos, etc. etc., es decir que el/la Conciliadora debe tener una visión actualizada de los conocimientos teóricos sobre el conflicto, a fin de prestar un mejor servicio a la sociedad.

Las actividades que cumple el/la conciliador (a) son variadas y pasan desde el control y seguimiento de tareas asignadas al personal asignado al área, el seguimiento de los casos, hasta calificar a los pasantes Trabajo Dirigido.

En lo que se refiere al proceso conciliatorio – la audiencia de conciliación – el/la conciliador, diseña y conduce el proceso conciliatorio, iniciando por la orientación a los usuarios sobre el papel que él tiene y el procedimiento, las reglas que se seguirán, escucha en tiempo igual a las partes, diseña y aplica metodología, mediante la cual puedan las partes llegar a ser capaces de identificar sus intereses, necesidades, en torno al conflicto que tienen para luego motivarlas y construir acuerdos satisfactorios.

⁹⁹ Los incapaces de obrar según el Art. 4 del Código Civil son: los menores de edad, los interdictos declarados.

Crear un clima de confianza en la audiencia es muy importante, siendo que es un fragmento en vías de facilitar el diálogo entre las partes identificando y enfatizando los intereses comunes de las partes y los puntos de coincidencia, pudiendo a este fin llevar sesiones por separado, para que una a una las partes puedan expresar sus ideas.

También se encuentra facultado para sugerir posibles soluciones, que las partes podrán aceptar o no, concluir el proceso, restableciendo la armonía que se vio perturbada por el conflicto, resultados que se consiguen con la implementación de estrategias prácticas en vías de solución a los conflictos, capacidades y habilidades desarrolladas con la experiencia y en base a diferentes técnicas de resolución y transformación de conflictos, con una visión actualizada en los temas más comunes que llegan a su conocimiento, le permite desarrollar habilidades para salvar actitudes negativas que surgen ante un conflicto y lograr el máximo beneficio para cada una de las partes, concluyendo con la elaboración y suscripción del acta correspondiente.

De tal forma que podemos mencionar características diferenciales del/la Conciliador (a) con otros profesionales, como son:

- **Inspira confianza**, de forma que las partes puedan brindar elementos que contribuyan a la resolución del conflicto.
- **Paciente**, para esperar los espacios que las partes requieran y no sucumbir al deseo de imponer sus criterios.
- **Oyente**, de forma que las partes sientan que han sido escuchadas y comprendidas.
- **Objetivo**, para no ligarse emocionalmente al conflicto y ayudar a las partes a ver el conflicto y sus posibles soluciones con mayor claridad.
- **Imparcial**, para no inclinarse a favor o en contra de ninguna de las partes.
- **Capacitado en el tema**, y capaz de ayudar verdaderamente a las partes.

- **Flexible**, para adecuarse a las necesidades que las partes requieren someterse ni someterlos a rígidos esquemas.
- **Honesto**, para no prometer algo que luego no pueda cumplir. las partes requieran y no sucumbir al deseo de imponer sus criterios en el afán de concluir.
- **Creativo**, para aportar ideas y generar opciones de solución.

Por lo expuesto podemos concluir en que el/la Conciliador /a es “la persona que profesionalmente habilitado diseña, conduce el proceso conciliatorio, facilitando la comunicación entre las partes, con objeto de generar paciones reales y posibles soluciones a conflictos susceptibles de transacción mediante acuerdos voluntarios sin tener que recurrir a la justicia ordinaria”.

2.7.3.1. Funciones del/la Conciliador (a).

Las funciones que el/la conciliador (a) cumple en el CIJ D-4 son:

- a) Otorgar orientación especializada a los usuarios derivados al Servicio de Conciliación sobre la naturaleza, características y alcance de la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos susceptibles de conciliación y transacción.
- b) Realizar de manera integral el procedimiento de Conciliación en los casos que así fueren susceptibles de conciliación o transacción, de conformidad a la normativa legal vigente.
- c) Realizar un adecuado sistema de seguimiento de los acuerdos de conciliación y transacción realizados en el CIJ;
- d) Supervisar el desempeño de Pasantes Universitarios, asignándoles tareas específicas y evaluación de su desempeño.
- e) Coadyuvar a la realización sistemática y sostenida procesos de capacitación especializada dirigida a los pasantes asignados al Servicio de Conciliación;

- f) Participar de manera activa en los procesos de capacitación y/o difusión hacia la comunidad en temas vinculados a la promoción y ejercicio del Servicio de Conciliación planificados.
- g) Mantener actualizada la base de datos del Servicio a su cargo y coadyuvar a la elaboración de informes estadísticos periódicos.

2.7.4. Practicantes Trabajo Dirigido (TD).

Los Centros Integrados de Justicia, más particularmente el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (CIJ D-4) cuenta desde su inauguración con la cooperación de vecinos voluntarios, estudiantes y Egresados de la Carrera de Derecho, personal esencial en el funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos trazados.

El Pasante (TD) forma parte del personal de apoyo del CIJ D-4, quien en merito al Convenio Interinstitucional celebrado entre la Universidad Mayor de San Andrés a través de la Carrera de Derecho - de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (UMSA) - y el Ministerio de Justicia, acceden a Trabajo Dirigido como una modalidad de titulación con objeto de adquirir el grato de Licenciatura en Derecho¹⁰⁰, por un periodo no menor de ocho meses ni mayor a un año, a tiempo completo de ocho horas diarias conforme establece el Reglamento Interno de Trabajo Dirigido.

Convenios interinstitucionales,¹⁰¹ permiten a egresados – en la modalidad Trabajo Dirigido - de la Carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés cumplir funciones de orientadores jurídicos bajo la supervisión directa de la responsable del área, de tal forma que se constituyen en asesores del/la

¹⁰⁰ Artículo 6 del Reglamento de la Modalidad de Graduación del Programa Trabajo Dirigido de la Carrera de Derecho, aprobado por Resolución del Honorable Consejo Universitario No. 063/01 de 21 de marzo de 2001.

¹⁰¹ El 07 de junio del 2010, el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB) suscribió un Convenio Interinstitucional con el Ministerio de Justicia, posibilitando el ejercicio profesional de Egresados de las Universidades Estatales de Bolivia en Instancias del Ministerio de Justicia y sus cuatro Vice ministerios. FUENTE: <http://www.justicia.gob.bo>

usuario (a) en la resolución de cada uno de los casos presentados, procurando la solución efectiva, mediante una resolución debidamente ejecutoriada por un Juez competente (vía judicial) en las diversas áreas del derecho y/o la suscripción de un Acta de Conciliación, un acompañamiento y/o remisión a una institución más especializada conforme los requerimientos o particularidades del caso a tratarse.

Designado el/la pasante Trabajo Dirigido se presenta a la institución de destino - en este caso - al Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (CIJ D-4) de la ciudad de El Alto, este acompañando del Memorándum de Designación, - evacuada por el Ministerio de Justicia a través del Responsable del Área Jurídica o el Coordinador Nacional Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia - se entrevista con el/la Coordinador (a) del CIJ D-4, haciéndole conocer su condición, quien de inmediato informara sobre las prestaciones que brindan, asigna funciones que cumplirá y le designa un Tutor Institucional, pudiendo ser el propio Coordinador.

Como parte de sus funciones el Tutor Institucional participa directamente en la inducción, permitiendo que el/la pasante Trabajo Dirigido pueda conocer información básica que le permita realizar una adecuada labor, esta etapa que también podría llamarse de entrenamiento contiene: la forma de ingreso y manejo del SIEPNAJ, es decir, el llenado de formularios, los mecanismos utilizados en las derivaciones internas, en la emisión de invitaciones y remisiones externas por medio de solicitudes también impresas por el sistema computarizado, además de la participación supervisada en las orientaciones jurídicas efectuadas por el/la abogado (a) Patrocinante o personal permanente del PNAJ, y toda inducción necesaria y pertinente para buen desarrollo de las funciones que le fueran asignadas.

Las funciones que desarrolla el/la pasante (TD) le permitirá adquirir habilidades propias del profesional en derecho, como la entrevista profesional,

el análisis de la información, de documentos, el estudio y análisis jurídico de casos, de consultas sobre conflictos en distintas áreas del derecho, y la confección de una respuesta jurídica sobre el caso planteado conforme la normativa vigente de nuestro país, toda vez que durante el tiempo que subsista sus funciones se encontrara bajo supervisión del Tutor institucional y el personal – Abogado Patrocinante, Conciliador - del centro, a quienes en cualquier momento puede acudir para despejar dudas con relación a servicios, procedimientos y otras consultas necesarias para desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia.

Conforme los requerimiento y servicios que brinda el CIJ D-4, el nuevo pasante (TD) cumple una apretada labor en las prestaciones a favor de los menos privilegiados que acuden en procura de una respuesta a sus consultas, y poner fin a sus conflictos, en tal sentido, le corresponde al universitario egresado en la Modalidad Trabajo Dirigido cumplir con una determinada tarea en: Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica, de la que se desprende: Remisión de casos a: Médico Forense, Registro Civil, Corte Nacional Electoral, Defensoría de la Niñez y Adolescencia, Derechos Reales, Centro de la Mujer Gregoria Apaza y otros; Derivación a los distintos servicios internos del centro; Asimismo apoyo en los servicios de Resolución Alternativa de Conflictos (Conciliación) y; Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal, cumpliendo las funciones inherentes de cada una de estas áreas según corresponda.

2.7.4.1. Funciones Asignadas en Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.

Los servicios de Orientación Jurídica, se promueven a toda la comunidad, servicio que requieren como único requisito para su prestación, que el/la usuario (a) consultante sea vecino y se presente a las oficinas del CIJ D-4, claro está que no cuente con los recursos económicos suficientes, para afrontar el pago de honorarios de un abogado particular o de la profesión libre.

El servicio de Atención en Plataforma, brinda al usuario información técnico legal sobre consultas, tramites y otros, que son absorbidos por el pasante (TD), quien se encuentra capacitado para efectuar dicha asistencia, toda vez que en los años de estudio ha adquirido destrezas y conocimientos teóricos necesarios para proporcionar respuestas legales a todo tipo de consultas que le son planteadas.

Una de las facilidades que tiene el pasante del CIJ D-4 es el sistema computarizado o Sistema de Información Estadístico del Programa Nacional de Acceso a la Justicia (SIEPNAJ), que permite realizar el ingreso y seguimiento a los distintos casos, por ello, todo servicio prestado al usuario es registrado en el SIEPNAJ, donde se insertan los datos generales del beneficiario, luego se sintetiza la consulta, informando de los servicios que ofrece y se emite las posibles soluciones o vías que puede tomar a fin de dar solución a su conflicto, pudiendo en caso de ser necesario, a petición y/o decisión del interesado derivar a un servicio interno o remitir a una institución más especializada si el caso lo amerita, es decir que toda acción adicional que pudiere ser efectuada es almacenada en la base de datos del SIEPNAJ.

La Orientación Jurídica, desarrolladas y detalladas *supra*, se brinda prioritariamente por el pasante (TD) quien realiza orientaciones jurídicas de forma individual, en el escritorio asignando para la atención¹⁰², cumpliendo funciones que resumimos a continuación:

1. Ingreso del caso, con la recepción, atención y registro en el SIEPNAJ
2. Recepción de la consulta, informa sobre los servicios, orienta jurídicamente y deriva o remite el caso

¹⁰² Se establece que el pasante, voluntario pasado el periodo de 15 para el entrenamiento bajo la supervisión del responsable asignado y el Abogado Patrocinante, para luego los voluntarios, pasantes trabajos dirigidos, continúan con la orientación jurídica de forma individual, por el resto de tiempo que se encuentren desempeñando su trabajo.

- a) Informa y Orienta al ciudadano sobre los mecanismos – vía pacífica o conciliación - alternativos que tiene para la resolución pacífica de sus conflictos y la vía legal, es decir, el servicio de Patrocinio Legal, sus ventajas y beneficios.
- b) Orienta jurídicamente, sobre la naturaleza de su caso, - sea en materia civil, penal, familiar u otro - la autoridad competente llamada por ley quien conocerá y resolverá su caso, las posibles soluciones, las pruebas y/o requisitos, el tiempo y costo cuando puede ser determinado.
- c) Deriva o remite los casos a un servicio interno del centro en el primer caso y a una institución pública y/o privada para un tratamiento más especializado en el segundo caso.

En tal sentido que se brinda una atención individualizada y personalizada a sectores de escasos recursos económicos, quienes acuden a pedir orientación con objeto de dar solución a los diferentes conflictos que pudieran tener.

2.7.4.2. Funciones Asignadas en Resolución Alternativa de Conflictos (Conciliación).

Como ya señalamos *supra* que los métodos alternativos de resolución de conflictos son procedimientos legalmente establecidos, que tienen por objeto permitir a la sociedad civil resolver sus conflictos sin la intervención de la justicia ordinaria tomando decisiones propias y voluntarias.

En este contexto la atención al/la usuario (a) en plataforma y la posterior orientación al beneficiario está a cargo del pasante (TD), quien también remite los casos al área de RAC o conciliación, en las formas señaladas cuando tratamos los ciclos del proceso conciliatorio detallados *supra*, en este contexto señalaremos un resumen de sus funciones que son:

- a) Deriva el caso al servicio de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).
- b) Llena el formulario de solicitud de atención en el SIEPNAJ.
 - Registra los nombres y apellidos de la parte invitada, la dirección de la de esta pudiendo ser el domicilio o el lugar de su fuente de trabajo.
 - Señala día y hora de audiencia conforme la agenda de audiencias.
 - Excepcionalmente se lleva adelante una audiencia de conciliación de emergencia cuando se encuentren ambas partes de un conflicto, previa autorización del responsable del área.
- c) Imprime la invitación en dos ejemplares, que es suscrita por el pasante (TD) y el/la usuario (a) solicitante, puede emitir una segunda y hasta una tercera invitación, previa autorización del encargado del área, las invitaciones deben ser suscritas y autorizadas por el encargado del área o el/la coordinador (a) del CIJ D-4, que posteriormente es entregada a la parte invitada.
- d) El día y hora de audiencia, presentes las partes se solicita su cedula de identidad para luego conducir a las partes a la sala de conciliación.
- e) También realiza funciones que le fueren asignadas por el responsable del área.

2.7.4.3. Funciones Asignadas en Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal o Patrocinio Legal.

El servicio de Patrocinio Legal analizado *supra*, comprende el análisis, el seguimiento hasta la conclusión de todo proceso, es decir, inicia con la etapa preliminar comprendida en la recolección de elementos probatorios con los que demostraremos la pretensión, la redacción del memorial de demanda, la presentación al juzgado, la revisión periódica en juzgados, asimismo se asesora en las actuación procedimentales como ser, las notificaciones y citaciones, presentación de memoriales, petición de informes, oficios y todo trámite necesario para afirmar la protección o reconocimiento del derecho invocado por el/la usuario (a).

En este contexto el pasante (TD) se constituye en pieza fundamental e indispensable, toda vez que estimula la relación de confianza entre al/la usuario (a), el/la abogado (a) Patrocinante y el centro, desplegando representación procesal ante los Juzgados, debido a que es él, quien conoce al detalle el estado de cada uno de los casos que le son asignados y los iniciados en el tiempo que dura sus funciones, trata a diario con auxiliares, oficiales, secretarios y el personal de los juzgados, controla el cumplimiento del procedimiento y los plazos procesales¹⁰³ e informa sobre los mismos, advierte de exigencias de cada juzgado y las audiencias fijadas, solicita información formal sobre el estado, los procedimientos a seguir, participa directamente en el manejo en los procesos o causas que patrocina, analizando y determinando la estrategia en juntas constantes con el/la Abogado Patrocinante y el/la usuario (a), pudiendo también incorporarse a las reuniones el/la Coordinador (a), el/la Conciliador (a), es decir el equipo humano que conforma el CIJ D-4.

Estas acciones judiciales o extrajudiciales son parte se la atención personalizada que el pasante (TD) brinda, absorbiendo consultas sucesivas, despeja dudas, prepara de todo tipo de escritos, vigila que la presentación de memoriales sean en los plazos establecidos, mejorando su desempeño con el pasar de los días, en temas y casos en los que requieran de su participación y deba intervenir como futuro profesional.

De esta forma el pasante se erige como el "brazo derecho" del/la Abogado (a) Patrocinante, quien promueva las causas con sus gestiones personales ante los oficiales y el personal de los Juzgados, al mismo tiempo gestiona personalmente la resolución de las controversias, es decir, acompaña al/la

¹⁰³ Los plazos procesales son lapsos de tiempo en los cuales las partes, el juez y los terceros deben realizar algunas actuaciones inherentes al desarrollo del proceso, el art. 139 Código de Procedimiento Civil señala que los plazos legales o judiciales señalados en este Código a las partes para la realización de los actos procesales, serán perentorios e improrrogables, asimismo los plazos procesales transcurren ininterrumpidamente y sólo se suspenderán durante las vacaciones judiciales Art 141 del mismo cuerpo legal.

usuario (a) en muchas diligencias, en las que, no es ni ordenado ni necesario que asista el/la Abogado (a) Patrocinante, es así que en cualquier momento conjunta o paralelamente aclara algunas dudas sobre el procedimiento y el estado de los procesos, siendo parte de su labor orientar e informarse a diario los autos y providencias que cursan en los distintos expedientes, haciendo la tramitación más continua, permitiendo tomar correctivos, cuando estos son detectados, ya sea por error del/la usuario (a) en una actuación personal ante los juzgados sin asesoramiento o por la intervención de la parte contraria.

Este, es un servicio ágil, dinámico que ofrece el pasante Trabajo Dirigido bajo supervisión y experiencia de un profesional en Derecho – abogado (a) Patrocinante - manteniendo una política de compromiso, con objeto de brindar una asistencia completa e integral, de esta forma toda prestación que ofrece el Centro conlleva un procedimiento o ciclo, que inicia cuando el usuario (a) agobiado por un conflicto o duda se apersona a Plataforma de Atención y/o Orientación Ciudadana, donde es atendido por el – pasante (TD) - personal asignado, quien de manera remite el caso al área de Patricio Legal o ASJF.

En este contexto, derivado el caso al servicio o área de Acercamiento a los Servicios de justicia Formal o Patrocinio Legal, el pasante (TD), en las formas señaladas cuando tratamos los ciclos de atención detallados *supra*, señalaremos un resumen de las funciones que son:

1. La Recepción del Caso, que es realizada luego de ser derivado de plataforma de atención, del servicio de conciliación, o remitido de una institución pública o privada y/o por las particularidades del caso requiere de la intervención, asesoramiento o patrocinio de un profesional en derecho.
2. Recolección de documentos o etapa preparatoria, en esta instancia el/la usuario (a) cuenta con la información suficiente, entonces se realiza la recolección de la documentación y las pruebas necesarias que requieren.

3. Redacción de escrito, adjuntando los obtenidos mediante órdenes judiciales o solicitud de informes, se procede a la redacción de la demanda o memorial, que es elaborado por el pasante (TD) y revisada por el/la abogado (a) Patrocinante, para posteriormente presentar ante la autoridad competente conforme establece las formalidades de ley y rigor.
4. Seguimiento de la causa, este proceso se realizara iniciando por la revisión del libro de demandas nuevas en el juzgado que corresponda, que puede estar en despacho del Juez o en la letra o casillero que corresponde del juzgado, en este último caso se verifica el decreto o auto, que puede ser observada¹⁰⁴ o admitida¹⁰⁵, para continuar con los actos y procedimientos necesarios hasta la culminación del proceso.

A partir de la admisión de la demanda la labor del pasante se hace más ardua y responsable, toda vez que se encuentra a cargo de un proceso el cual requiere de su máxima atención en las actuaciones, que según procedimiento, inician con citación y emplazamiento con la demanda y auto de admisión, en este caso se asesora al usuario sobre el procedimiento que seguirá, para posteriormente la parte demandada puede responder a la demanda, deducir reconvenición (Art. 348 del CPC) o podrá ser declarado rebelde de oficio o a pedido de la parte demandada en caso de no comparecer en el plazo fijado por ley (Art. 68 CPC), la tarea es destacable ya que en todo momento el pasante (TD) que inicio o le asignaron el proceso despeja dudas que pudiere tener el/la usuario (a) beneficiario del servicio, a quien le informa y acompaña en las actuaciones que no requieren ser realizadas por el abogado, en tal sentido que el pasante se convertirá en vinculo que existe entre el demandante, el abogado y el personal del juzgado en todo el tramite hasta su conclusión emitida la resolución por el juez.

¹⁰⁴ Cuando una demanda es observada, el Juez ordena de oficio que se subsanen los defectos dentro del plazo prudencial que fije y bajo apercibimiento de que si no se subsanaren se la tendrá por no presentada. (Art. 333 CPC).

¹⁰⁵ Admitida, la demanda cumpliendo las reglas establecidas, el Juez correrá en traslado al demandado ordenando su citación y emplazamiento en las formas previstas por ley (Art. 334-CPC).

5. Cierra o concluye casos, todo actuado, presentación de memoriales y otros son registrados en el SIEPNAJ conforme el avance de un proceso o tramite hasta su conclusión, de esta forma los procesos que obtienen una sentencia debidamente ejecutoriada son concluidos y se cierran en el SIEPNAJ, a los fines de llevar un registro para el centro,

2.7.4.4. Otras Funciones del Pasante Trabajo Dirigido.

9. Análisis de Documentos.

La recepción y el análisis de documentos esta considera como la etapa preparatoria de todo trámite y/o proceso, su estudio se realizará observando la naturaleza del documento administrativo o judicial y el cumplimiento de requisitos establecidos para cada caso concreto por las disposiciones legales vigentes.

Esta labor es efectuada por el/la pasante Trabajo Dirigido quien se encuentra capacitado para revisar, analizar y diagnosticar contratos, informes, sentencias, cartas, oficios, cedulones y todo tipo de documento público o privado en vía administrativa, judicial o extrajudicial, con objeto de emitir una explicación sobre la autenticidad y el valor legal del documento consultado, que posteriormente servirán de prueba pre constituida en pretensiones del/la usuario (a), según la sugerencia técnico legal del pasante (TD) en relación al caso, el tramite y el procedimiento a aplicarse.

10. Elaboración de Cartas u Oficios.

Este tipo de escritos son de carácter administrativo, tienen como finalidad la comunicación y/o solicitud de servicios, inspecciones, órdenes, informes, consultas que se encuentran dirigidos a Gobiernos Municipales, Departamentales, empresas e instituciones públicas y/o privadas, que

requieran solo la firma del interesado y no así la firma de un profesional abogado.

La redacción y elaboración de cartas u oficios corresponde ser efectuada por el pasante (TD) como parte del cumplimiento de sus labores asignadas y efectuada a solicitud de/la usuario (a), o después de absorber una consulta, en su orientación emitirá una sugerencia de carácter legal, con objeto de proseguir o iniciar un trámite en instancias administrativas como ministerios, municipios, colegios, oficinas de gobierno y otros en los que sean requeridos.

11. Solicitud de Informes.

Conforme la variedad de los casos, se tiene que gran parte de los/las usuarios (as), no cuentan con información ni las pruebas necesarias a fin de iniciar su trámite, por lo que requieren que se deba pedir informes a diferentes instituciones en la mayoría de casos sobre inscripciones de nacimientos, matrimonio, defunción, derechos reales, colegios, etc. etc..

Se trata de realizar un pedido por escrito, para que información de carácter público que se encuentra en los archivos de una institución pública y/o privada, pueda ser obtenida a solicitud del/la usuario (a), información que debe entregarse tal como se encuentra en sus archivos sin necesidad de ser requerirla mediante Orden Judicial, requerimiento Fiscal, etc., el objeto de esta información es de poder constituirse en un medio probatorio a fin de fundar la pretensión en el trámite a seguir.

12. Revisión de Expedientes.

Como parte de sus funciones el/la Pasante Trabajo Dirigido de oficio o a petición del/la usuario (a), revisa ante el Juzgado de Instrucción Mixto del CIJ D-4, todo expediente patrocinado por el centro, procesos que se encuentren a su cargo y con objeto de verificar estado y cumplimiento del

procedimiento, y los plazos procesales, asimismo informa de manera clara y precisa al/la usuario (a) sobre futuras actuaciones que deben seguirse.

Conforme la variedad de casos presentados en oficinas de Patrocinio Legal en razón de competencia muchos no pueden ser tramitados ante el Juzgado de Instrucción Mixto del CIJ D-4, es así que estos son puestos a conocimiento para su resolución en los diferentes Juzgados por fuera de las instalaciones del centro.

En este contexto la revisión de los expedientes por ante los diferentes Juzgados se realizaran conforme establece el cronograma diseñado y aprobado por el/la Coordinador (a) y el/la Abogado (a) Patrocinante, excepcionalmente el pasante Trabajo Dirigido podrá realizar la revisión en otro día y hora previa consulta y autorización del superior inmediato.

13. Elaboración de Memoriales.

En nuestra sociedad muchas de las solicitudes deben ser realizadas a través de memoriales en tal razón el pasante Trabajo Dirigido elabora para el/la usuario (a) el escrito de índole legal que sea requerido para iniciar, solicitar, pedir un servicio, la emisión de un documento o informe, que se realiza conforme los requerimientos legales, considerando la solicitud y la procedencia del memorial, el cual se elaborara conforme lo establece el art. 327 del Código de Procedimiento Civil, dicho escrito antes de su presentación es revisado y suscrito por el/la abogado /a Patrocinante previa su presentación. La elaboración de memoriales dentro un determinado proceso, este es revisado antes de la presentación para no incurrir en errores, en estos casos también son revisados por el/la abogado (a).

14. Elaboración de Órdenes Judiciales.

La redacción y elaboración de órdenes judiciales son realizadas con objeto que se ordene, la emisión de fotocopias legalizadas, información de

documentos de carácter público que se encuentra en los archivos de una institución pública y/o privada, con carácter obligatorio y bajo pena de ser sancionados por el incumplimiento.

En este contexto, estos son solicitados con propósito de nutrirse de elementos probatorios o parte necesaria para el inicio o prosecución de trámites en vía judicial o administrativa.

15. Acompañamientos.

Como parte de sus tareas el/la pasante (TD) realiza el acompañamiento o asistencia directa al/la usuario (a), con propósito de velar por el cumplimiento de la normativa vigente y en conocimiento sobre denuncias en contra de instituciones públicas y/o privadas, precautelando los derechos y garantías reconocidos constitucionalmente, toda vez que por razón de idioma, desconocimiento sobre tramites, procesos dificultan el ejercicio de los derechos del/la usuario /a cuando acude a realizar un trámite o pedir un servicio, en casos que no es necesario la intervención del abogado (a) Patrocinante.

16. Remisiones.

Es la acción inmediata realizada por el pasante (TD) en casos en los que se requiera de un servicio más especializado, de tal forma que se insta a una institución Pública y/o Privada externa, mediante la solicitud escrita y motivada para que atienda el caso, de esta forma se pueda brindar una atención más especializada, requerir una evaluación médica, un informe, etc., conforme se verifica las remisiones más frecuentes son:

- a) Remisiones a Médico Forense. Son realizadas cuando el/la usuario (a) acude directamente al servicio y refiere ser o haber sido víctima de Violencia Intrafamiliar, de tal forma que se requiere establecer el grado de lesiones que presenta por las agresiones físicas sufridas por parte

del cónyuge, concubino, familiar u otra persona conocida o desconocida, inmediatamente se remite el caso al Médico Forense, Centro de Salud Lotes y Servicios u otro Centro Médico a fin de conocer el grado de Lesiones y los días de impedimento, obtenido este certificado médico tomar las acciones que correspondan.

- b) Remisiones a Psicólogo. son requeridas a fin de obtener una evaluación psicológica del/la usuario (a), generalmente como prueba pre constituida sobre una denuncia de Violencia Intrafamiliar o cuando se requiera de una terapia psicológico, estas remisiones se las realizan al Centro de la Mujer Gregoria Apaza.
- c) Remisiones a Registro Civil. Es la acción realizada por el personal a cargo del servicio que conoce denuncias por cobros irregulares y en caso que solicitar la inscripción gratuita¹⁰⁶ en los libros correspondientes de nacimientos, cuando se encuentran ambos padres o por indicación de la madre o del padre¹⁰⁷. conforme se establece nuestra normativa vigente, en tal sentido que también se puede realizar el acompañamiento correspondiente.
- d) Remisiones Corte Departamental Electoral. Este tipo de remisiones son realizadas con objeto de nutrirse de mayores elementos de prueba, es decir que se necesita obtener informes respecto a las inscripciones de Nacimientos, Matrimonios, Defunciones en los libros correspondientes de usuarios que tengan algún problema en documentos de identificación o de bienes sujetos a registro.
- e) Las remisiones no solo son realizadas a estas instituciones, también pueden remitirse a: la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, la Brigada de protección a la Familia, Derechos Reales El Alto, SEDEGES, etc., etc.,

¹⁰⁶ Según el arancel de Oficiales de Registro civil Inscripción de la Partida y el Certificado de Nacimiento de acuerdo a la Ley 2616 de 0 a 18 años (primer certificado) son gratuitos.

¹⁰⁷ En la primera parte del Art. 65 de la Constitución Política del Estado Plurinacional se señala: “En virtud al interés superior de las niñas, niños y adolescentes de su derecho a la identidad, la presunción de filiación se hará valer por indicación de la madre o el padre”.

2.7.4.5. Presentación de Informes.

Por el tiempo que dura las funciones del/la pasante (TD) se le asigna un Tutor Institucional, quien se encarga de realizar el seguimiento, el tutor institucional será de gran significación para el pasante, toda vez que ambos cumplen funciones en la misma institución.

Para la evaluación del trabajo desempeñado por el/la pasante (TD) se deben presentar informes, conforme establecen los requerimientos del CIJ D-4, que son: dos informes trimestrales; un informe bimestral que contenga el informe final, que contienen la matriz de casos atendidos durante el periodo informado.

En la forma de evaluación de parte del Tutor Institucional consiste en la revisión de la matriz de casos atendidos en el periodo informado, por ejemplo si un pasante atendía 100 casos en tres meses de esto se sortean 30 casos, estos nuevamente impresos son revisados y calificados por el/la Abogado (a) Patrocinante y refrendados por el/la Coordinador (a), tomando como referencia las orientaciones jurídicas realizadas. Toda vez que la matriz contiene: 1) La fecha de atención, 2) El nombre del usuario, 3) El número de cédula de identidad, 4) La Consulta realizada, 5) La respuesta jurídica otorgada y 6) Las acciones adicionales que se hubiesen realizado en cada uno de los casos, tomados en cuenta para la evaluación y calificación del pasante, actualmente se sigue tomando este método de evaluación que valora en un 85% de los 100 % de la calificación, el restante 15% es calificado según la calidad en la atención.

Asimismo el pasante (TD) motivan que el tutor Institucional eleve al Instituto de Investigaciones Seminario y Tesis (Carrera de Derecho UMSA), dos informes trimestrales; un informe bimestral que contenga el informe final sobre: I) El cumplimiento de las funciones asignadas, II) Avance de las tareas, y III) El desempeño del pasante.

2.8. Del Voluntario.

Los voluntarios son vecinos, estudiantes, profesionales y consultores que integran el equipo de apoyo del Centro Integrado de Justicia D-4, estos son asignados a las distintas prestaciones y coadyuvan en el cumplimiento de los objetivos trazados por el PNAJ.

Con la salida de USAID del programa en el 2009 el se ha reducido considerablemente, el personal voluntario que anteriormente de 9 a 12 personas voluntarias entre vecinos, estudiantes de Derecho, Conciliadores acreditados, no asisten más al CIJ D-4, actualmente solo 1 persona en calidad de voluntario continua en sus funciones, siendo que los Egresados en la modalidad Trabajo Dirigido de Universidades Públicas desempeñan las actividades que anteriormente eran cumplidas por el/la vecino (a) voluntario.

2.9. El Vecino Usuario.

Se considera al vecino (a) usuario (a) como: toda persona natural que anoticiada de los servicios que presta el Centro Integrado de Justicia del D-4, acude con propósito de solicitar orientación, asistencia, patrocinio sobre un conflicto que tiene y que requiere dar solución de manera rápida y gratuita.

2.10. Marco Legal del Centro Integrado de Justicia del D-4.

La Constitución Política del Estado determina en su artículo 13.1, que: *“Los derechos reconocidos por esta Constitución son inviolables, universales, interdependientes, individuales y progresivos. El Estado tiene el deber de promoverlos, protegerlos y respetarlos”*, estableciendo el deber del Órgano Ejecutivo de promover los derechos de toda la población boliviana, en cuya consecuencia, el Decreto Supremo N° 29894 que estructura el Órgano Ejecutivo determina en su artículo 80 inciso f) como atribución de la Ministra,

Ministro de Justicia el deber de promover y desarrollar mecanismos de solución de conflictos.

En este contexto el 17 de enero de 2006 mediante Decreto Supremo No. 28586 se crean los Centros Integrados de Justicia, institución dependiente del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales en función a sus atribuciones contenidas en el inciso a) del artículo 81 del Decreto Supremo No 29894

Los CIJs gozan del respaldo político e institucional del Ministerio de Justicia, y se tiene prevista la transformación de la instancia de Coordinación Nacional del Programa Nacional de Acceso a la Justicia a una Dirección General. Un paso importante de institucionalización y sostenibilidad del funcionamiento de los CIJs ha sido la decisión del Gobierno de incluir a 47 funcionarios de los CIJs en el presupuesto (TGN) a partir del 2009¹⁰⁸.

2.11. Juzgado de Instrucción Mixto.

A un principio los Centros Integrados de Justicia tenían una dependencia múltiple, por un lado la cooperación internacional encargada de pagar al Coordinador, el Poder Judicial hoy Órgano Judicial Plurinacional pagaba al Juez, quien sólo se ocupa de Homologar las conciliaciones que efectúa el Coordinador, el consejero de la Judicatura, Dr. Rodolfo Merida Rendon, al respecto menciona “Los Jueces que desempeñan sus labores en los Centros Integrados de Justicia estarán sometidos a la jurisdicción y competencia que les dé el Poder Judicial de Bolivia, ya sea a través de la Corte Suprema de Justicia o de las Cortes Superiores de los Distritos en los que funcionan, mientras que en lo administrativo y disciplinario dependerán del Consejo de la Judicatura¹⁰⁹.

¹⁰⁸ BOLIVIA. Gobierno de Dinamarca. Ministerio de Planificación para el Desarrollo. Ministerio de Relaciones Exteriores. Pro-Justicia Apoyo al Acceso a la Justicia 2009-2012. Documento del Programa Pág. 18. Disponible en: <http://www.amblapaz.um.dk/NR/rdonlyres/CAF29FFB-AFE2-447B-99BF-07D7AACFC437/0/>

¹⁰⁹ Disponible en: http://mail.poderjudicial.gob.bo/comunica/espec.php?param_id=192

Con propósito de coadyuvar acciones a favor de sectores vulnerable de la población de la ciudad de El Alto, son incorporados los Juzgados de Centros a la Integrados de Justicia en la Judicatura boliviana conforme el Art. 5 de la Ley 3324 de 18 de enero de 2006, con propósito de hacer mas factible el acceso a la justicia tal como es el objetivo del Programa Nacional de Acceso a la justicia.

2.11.1. Personal.

Conforme el Art. 184 de la Ley de Organización Judicial, el personal del Juzgado se encuentra constituido por: el Juez y el personal indispensable para su funcionamiento, es decir un Juez, un Secretario Actuario, un Oficial de Diligencias y el personal voluntario o pasante.

2.11.2. Competencia.

Los Jueces que desempeñan funciones en los Centros Integrados de Justicia tienen competencia para conocer de manera integral, todos los asuntos que corresponden a un Juez Mixto, es decir, Materia Civil y Familiar de manera integral, conforme el Art. 186 de la Ley de Organización Judicial que a su letra señala:

Los Jueces de Instrucción en las Provincias y en los Centros Integrados de Justicia tienen competencia para:

1. Ejercer todas las facultades señaladas a los Jueces de Instrucción en Materias Civil, Penal y de Familia de las capitales de departamento;
2. Conocer a falta del Juez de Partido, los recursos de habeas corpus, de acuerdo con la Constitución Política del Estado.

CAPÍTULO III:

MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DEL DISTRITO CUATRO DE LA CIUDAD DE EL ALTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA.

PRIMERA PARTE:

LINEAMIENTOS GENERALES

1.5. Disposiciones Generales.

1.5.1. Objeto del Manual.

El presente Manual tiene por objeto establecer en forma detallada los lineamientos relativos a las funciones, actividades y servicios del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la Ciudad de El Alto, asimismo establece las bases de coordinación entre organizaciones e instituciones de la sociedad, que trabajan en la construcción de un modelo de desarrollo fundado en la democracia, la cultura de paz, el vivir bien y la promoción y el respeto integral de los derechos humanos y un mejor acceso a la justicia.

1.5.2. Definición.

El Centro Integrado de Justicia del D-4, es un espacio integral de servicios, que posibilita a la población una solución pronta, oportuna a sus conflictos, conforme esfuerzos conjuntos entre el Órgano Judicial, Órgano Ejecutivo, los Gobiernos Autónomos Departamentales, Municipales y la Comunidad en general, con especial énfasis en Medios Alternativos de Solución de Controversias – conciliación - y el Acercamiento a la Justicia Formal por intermedio del patrocinio gratuito

en vía administrativas, judicial y extrajudicial, dirigidos a mejorar el acceso a la justicia en particular de sectores vulnerables de la población.

1.5.3. Objetivos.

- a) Generar espacios de convivencia humana y comunitaria en la provisión de servicios eficientes de justicia, con una eficaz visión de la Resolución Alternativa de Conflictos como medio idóneo en la solución de controversias.
- b) Apoyar y fortalecer a la sociedad civil boliviana en la generación de alianzas estratégicas construidas sobre experiencias y la capacidad de la población, de los administradores de justicia y servidores públicos, del gobierno nacional, gobiernos departamentales y gobiernos municipales, que trabajen activamente en proyectos dirigidos a mejorar el acceso a la justicia en particular de sectores vulnerables de la población.
- c) Favorecer el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos de cada uno de los /las bolivianos /as reconocidos constitucionalmente.
- d) Facilitar al ciudadano y al servidor público el conocimiento sobre procedimientos operativos en materia administrativa, funcional y legal del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro el Alto, para su aplicación y servicio en el marco de las normas vigentes.
- e) Exteriorizar una visión integral de los servicios operacionales del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro El Alto, a través de investigaciones, capacitación ciudadana, talleres, seminarios destinados a coadyuvar el conocimiento de los beneficios de la administración de justicia.
- f) Elaborar, presentar y describir gráficamente en cada gestión los flujos operativos de trabajo, de forma secuencial y resumida, acordes al procedimiento y de forma textual para simplificar y facilitar su

comprensión, con objeto que pueda lograrse una retrospectiva y proyección que nos garantice un mejor servicio de acceso a la justicia.

- g) Proponer, describir y ejecutar en forma objetiva y precisa políticas públicas sobre servicios y alianzas estratégicas, con tareas específicas de manera que se puedan lograr los objetivos en forma eficaz y eficiente conforme los requerimientos y necesidades de la población boliviana.
- h) Propiciar y promover el mejor aprovechamiento del tiempo y trabajo de los funcionarios, recursos logísticos y materiales, a través de la elaboración de Manuales, reglamentos y otros instrumentos necesarios que permitan una mayor y mejor operatividad en la estructura organizacional de los servicios para lograr concretar los objetivos trazados.

1.5.4. Misión.

El Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro, tiene como misión brindar servicios integrales orientados a implementar la conciliación como mecanismo moderno y eficiente de resolución de conflictos, el acceso a la justicia de la población más necesitada del país mediante la formulación, diseño, ejecución y el planteo de políticas públicas, servicios, normas y programas acordes a la realidad social, con la finalidad de otorgar herramientas necesarias a los/las usuarios /as para salvaguardar sus derechos reconocidos constitucionalmente.

1.5.5. Visión.

Constituirse en un espacio líder y de articulación de esfuerzos institucionales en la prestación de servicios integrales donde prevalezca el espíritu de solidaridad, respeto democrático participativo,

que garantice el acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población, basado en los principios de solidaridad, equidad, igualdad, justicia plural, transparente, y enfocado en el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos de la población boliviana.

1.5.6. Alcance del Manual.

El presente Manual es de cumplimiento obligatorio para todo el personal del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro de la ciudad de El Alto (CIJ D-4), su cumplimiento y aplicación será a partir de la incorporación de todo servidor público al equipo humano del Centro Integrado de Justicia del D-4.

Están comprendidos igualmente en el ámbito de aplicación del presente Manual, el Voluntario, Pasante Trabajo Dirigido en las distintas áreas y servicios y el/la usuario /a.

1.5.7. Principios.

Los principios que asume el presente manual y personal humano del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro son:

1. **Adaptación.** Corresponde al personal del Centro Integrado de Justicia del D-4 a incorporarse a los cambios, reformas o innovaciones de la legislación, servicios y mecanismos jurídicos, administrativos que sean necesarios para garantizar su efectividad.
2. **Celeridad.** Implica que todo servicio que se brinda debe ser rápido y sin dilaciones injustificadas debiendo realizar en un solo acto todos los trámites que por su naturaleza lo admita, suprimiendo los innecesarios y demorosos.
3. **Compromiso.** Los servicios y el personal humano deben ser exclusivos a los intereses, objetivos, misión y visión del Centro Integrado de

Justicia del D-4, no pudiendo realizar otras actividades al margen de las establecidas y en beneficio de la población boliviana, en los horarios y normas establecidas.

4. **Continuidad.** Significa que la presentación, seguimiento y la conclusión de causas y/o casos, iniciados no pueden suspenderse por ningún motivo, cambio de los recursos humanos ni en situaciones de excepción, más aún se garantizara con mayor razón toda prestación.
5. **Constitución de Alianzas Estratégicas.** El Centro Integrado de Justicia del D-4 a través del Coordinador deberá formar alianzas estratégicas entre organizaciones sociales de base o comunitarias, Universidades, ONGs (Asociaciones Civiles o Fundaciones), que demuestren interés y capacidad para coordinar esfuerzos en el logro de los objetivos del Programa Nacional de Acceso a la Justicia y que muestren la complementariedad en las capacidades y experiencias para el logro exitoso de los objetivos.
6. **Eficiencia.** Compromete la solución oportuna y directa de los casos presentados a conocimiento del centro por medio de acciones prontas y oportunas para el cumplimiento de los objetivos y las metas trazadas.
7. **Eficacia.-** El resultado óptimo de los objetivos permitirá al Ministerio de Justicia a través del Centro Integrado de Justicia del D-4 alcanzar los resultados programados y orientados a lograr impactos en la sociedad.
8. **Gratuidad.** El acceso a los servicios en todos y cada una de las prestaciones del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) son gratuitos, sin costo alguno para el ciudadano boliviano, siendo ésta la condición necesaria para efectivizar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad.
9. **Igualdad.** Propicia que los/las usuarios /as son atendidos en los distintos servicios sin ningún tipo de distinción, con objeto de poder acceder al sistema de administración de justicia y gozar del ejercicio pleno de sus derechos y garantías constitucionales, sin discriminación o privilegio alguno.

10. **Legalidad.** Constituye el hecho que el personal humano del centro enmarca sus acciones y servicios en apego a la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, la Ley del Estatuto del Funcionario Público, Decretos Supremos, el presente Manual y el ordenamiento jurídico vigente.
11. **Libertad.** Se en el reconocimiento de facultades potestativas a las partes para adoptar el proceso conciliatorio - conciliación - como un medio alternativo para la resolución de sus controversias.
12. **Participación.** El personal humano del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) y el/la usuario /a participa activamente en formulación, diseño, ejecución y el planteo de políticas públicas, servicios, programas debates, cursos, seminarios y otros con la finalidad de proteger los derechos reconocidos constitucionalmente.
13. **Responsabilidad.** Todo el personal humano y el/la usuario /a que brinda servicios y es beneficiario de las prestaciones del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) asume las consecuencias de todos sus actos.
14. **Tolerancia.** Constituye la base en el respeto del personal humano del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) hacia ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias, a fin de mejorar la convivencia social y el respeto entre los ciudadanos,
15. **Transparencia.** Supone que los actos dentro el Centro Integrado de Justicia Distrito cuatro (4) son públicos de tal forma que el personal humano tiene la obligación de informar permanentemente sobre los resultados de las gestiones a su cargo, por medio de acciones y herramientas de acceso al ciudadano sobre la información relacionada con nuestra labor institucional.

1.5.8. Valores.

El quipo humano del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4), presta sus servicios conforme los siguientes valores éticos morales:

1. **Honestidad.** Es aquella cualidad humana por la que el servidor del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) elige actuar siempre con base en la verdad y justicia creando un ambiente de confianza entre el/la usuario/a y el personal humano.
2. **Puntualidad.** Es la disciplina de todo el personal de estar a tiempo y cumplir con todas sus labores inherentes a los servicios que brinda, manifestando su carácter de orden y eficacia, a fin de cumplir con las actividades planificadas y realizar un mejor desempeño de nuestro servicio.
3. **Sensibilidad.** Es la capacidad por la cual el personal encamina sus actos, percibe y comprende el estado de ánimo, el modo de ser y de actuar, así como las circunstancias para intervenir correctamente en beneficio de la población boliviana que requiere de nuestra ayuda.
4. **Servicio.** Implica la ayudar al/la usuario/a de forma espontánea, adoptando una actitud permanente de colaboración en todos los ámbitos de su labor, procurando que la resolución de su conflicto sea más ligero y asimilable posible.
5. **Respeto.** Implica el respeto no es sólo hacia las leyes o las autoridades, sino a la conducta de toda persona - usuario/a – que acude al centro en procura de solucionar algún conflicto, como forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de sus cualidades y derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o su sola condición de persona.
6. **Lealtad.** Involucra un corresponder, un compromiso con el centro y el/la usuario/a en razón de cumplir con las funciones a favor de los menos privilegiados logrando llevar una relación a una etapa más

profunda, con madurez al defender los principios de justicia y con un implícito compromiso social.

7. **Paciencia.** Es la actitud diaria que diferencia al equipo humano del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4), cumpliendo sus funciones de manera cordial, paciente con objeto de mantener una relación sensata, amable, tolerante, que le permita comprender y sobrellevar los contratiempos y adversidades por las que pasa el/la usuario/a y los propios con fortaleza, en todas sus labores.
8. **Prudencia.** Son actuaciones discretas, consientes, adecuadas al caso concreto sobre procedimiento en situaciones normales o difíciles, tomadas con calma y serenidad ante cualquier circunstancia, mediante la reflexión, razonamiento de los efectos que pueden producir nuestras palabras y acciones en la toma de decisiones del/la usuario /a.

1.6. Base Normativa del Manual.

Se constituye como base legal del presente Manual, las siguientes disposiciones legales:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) Ley No. 1178, de Administración y control Gubernamental, que establece los Sistemas de Administración y Control de las Entidades Públicas.
- c) Ley de Organización del Poder Ejecutivo No. 3351 y su Decreto Reglamentario No. 28631 del 8 de marzo de 2006, que establecen las atribuciones y competencias del Ministerio de Justicia.
- d) Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997.
- e) Decreto Supremo N° 23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

- f) Decreto Supremo N° 26237 del 29 de junio del 2001 que modifica los artículos 12, 14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.

1.7. Servicios.

Conforme el Programa Nacional de Acceso a la Justicia los Servicios que presta el Centro Integrado de Justicia del D-4 comprende:

- Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.
- Resolución Alternativa de Conflictos – Conciliación.
- Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal - Patrocinio Legal.

1.8. Dependencia Funcional y Administrativa.

El Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4), se encuentra bajo dependencia Funcional y Administrativa del Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales.

La Dirección se encuentra a cargo del Coordinador Nacional de Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia, con funciones de Coordinación y supervisión de todos los servicios a nivel nacional.

SEGUNDA PARTE:
ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN FUNCIONAL.

Para el desempeño de los objetivos trazados por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia, el Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) cuenta con las siguientes instancias de organización funcional por la cual se coordina y ejecutan los objetivos de manera eficaz y eficiente.

- 1. Coordinación Nacional Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia.** Se encuentra integrado por todas las acciones de organización, coordinación, con una visión integradora a cargo del Coordinador Nacional de Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia.
- 2. Coordinación del Centro Integrado de Justicia D-4.** Es la máxima autoridad de dirección, conducción y se encuentra representado por el Coordinador responsable, quien coordina y organiza las actividades institucionales e interinstitucionales a fin de cumplir con los objetivos trazados.
- 3. Abogado /a Patrocinante.** Es el profesional responsable del área de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal y el personal asignado a su cargo, brindar asistencia en las diferentes materias del derecho, de tal forma que se logre acercar al/la usuario/a a los servicios estatales de administración de justicia.
- 4. Conciliador/a.** Es el responsable del área de Resolución Alternativa de Conflictos y el personal asignado a su cargo, encargado de facilitar los procesos de solución de conflictos por vía de la conciliación.
- 5. Equipo de Apoyo.**
 - a. Pasantes Trabajo Dirigido.** Son egresados de la Carrera de Derecho con objeto de brindar servicios de orientación jurídica por

un periodo de ocho meses como forma de acceder al grado en Licenciatura en Derecho.

- b. Voluntarios.** Son estudiantes de últimos años de las diferentes carreras de Universidades Públicas o Privadas con objeto de coadyuvar al cumplimiento de objetivos y funciones del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro.

2.6. COORDINADOR NACIONAL CASAS DE JUSTICIA Y CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA.

2.1.1. Funciones de Principales de Coordinación Nacional.

- a) Organizar y supervisar el funcionamiento de las Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia en los procedimientos y tareas relacionadas con los servicios a desarrollar.
- b) Dirigir y asesorar a los responsables de Casas de Justicia y/o Centros Integrados de Justicia en los procesos propios de cada uno de los servicios y el cumplimiento Institucional de los procesos y procedimientos.
- c) Supervisa el cumplimiento de los objetivos, metas, planes y programas que se proyecten en Casas de Justicia y/o Centros Integrados de Justicia.
- d) Representar a Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia en reuniones con instituciones públicas y/o privadas relacionadas con asuntos de su competencia.
- e) Apoyar y elaborar el diseño de indicadores de gestión y hacer el seguimiento adecuado.
- f) Coordinar con las áreas competentes, la definición, desarrollo y aplicación de indicadores de retrospectiva y la proyección de gestión para definir el modelo de gestiones anuales.

- g) Implementar los procesos, planes, programas y proyectos a desarrollarse en las Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia, patrocinando las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento y aplicación en todos los niveles de ejecución, así como establecer sistemas o canales de información para su ejecución y seguimiento.
- h) Elaborar planes operativos anuales y viabilizar su cumplimiento.
- i) Elaborar informes periódicos conforme reglamento Interno del Ministerio de Justicia, a requerimiento de autoridades superiores y/o el/la usuario/a.
- j) Ejercer la coordinación de tareas conjuntas con autoridades del Ministerio de Justicia e instituciones representativas de la sociedad a fin de coadyuvar y garantizar un mejor servicio en Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia.
- k) Coordinar, otorgar asistencia técnica, y supervisar la ejecución de programas de investigación, comunicación y capacitación al personal de Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia.
- l) Implementar espacios de coordinación y relación con la Comunidad, que involucre a organizaciones representativas de la sociedad civil, gobierno Nacional, Departamental, Municipal y comunidad en su conjunto.
- m) Coordinar la implementación de los sistemas de trabajos dirigidos en las Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia en coordinación con Universidades del Sistema Universitario Boliviano.
- n) Coordinar y prestar el servicio de mediación de conflictos conforme a la Ley 1770 cuando sea requerido por las autoridades del Ministerio de Justicia.
- o) Coordinar y ejecutar la gestión administrativa y normativa para el funcionamiento de las Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia.
- p) Gestionar convenios con organizaciones ó instituciones públicas y/o privadas para la gestión o mejoramiento de servicios.

2.7. COORDINADOR /A DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA D-4.

El Coordinador es el profesional encargado de ejercer la coordinación del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4), mediante la supervisión de los servicios, la organización y el control del personal humano que se encuentran a su cargo, así como del sistema de pasantías orientados a la consecución de los objetivos.

2.2.1. Funciones del Coordinador del Centro Integrado de Justicia del Distrito 4.

Son funciones principales del Coordinador:

- a) Asumir la representación y gestión institucional, evaluación, supervisión y coordinación administrativa general del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4).
- b) Asignar objetivos y recursos materiales y humanos a cada área del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4).
- c) Acompañar a los usuarios, ante las instancias administrativas, policiales, judiciales u otras que correspondiera a los fines de la restitución de sus derechos y en exigencia del cumplimiento de la ley.
- d) Asistir a las audiencias de procesos judiciales en los que el/la Abogado /a Patrocinante no pueda concurrir.
- e) Brindar apoyo en el diseño y conducción del proceso conciliación conforme las sesiones programadas.
- f) Coadyuvar en el patrocinio de procesos judiciales y/o procedimientos administrativos habilitados por el presente manual y los emergentes del servicio.
- g) Coordinar y asesorar de manera permanente a pasantes Trabajo Dirigido y/o voluntarios en el cumplimiento de sus funciones, trámites judiciales o

extrajudiciales relativos al inicio, seguimiento y conclusión de todos los casos.

- h) Coordinar la calificación sobre el desempeño de pasantes universitarios asignados al Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4), de acuerdo a las capacidades, destrezas, superación conforme criterios de evaluación del presente manual.
- i) Diseñar y conducir el proceso conciliatorio en audiencias de emergencia en caso de ser solicitadas por ambas partes de un conflicto.
- j) Ejercer coordinación interinstitucional entre el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4) y organizaciones o entidades públicas y/o privadas y las organizaciones representativas de la comunidad.
- k) Ejercer coordinación y supervisión del Sistema de Pasantías Universitarias del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4).
- l) Ejercer coordinación y supervisión del sistema de tutores académicos, Institucionales e institutos de Investigación en las instancias y requerimientos de los pasantes desde el inicio hasta la conclusión de sus actividades.
- m) Ejercer coordinación y supervisión de los procesos de capacitación de nuevos pasantes así como de la capacitación especializada dirigida a los recursos humanos asignados al Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4).
- n) Implementar y ejecutar sistemas de control y monitoreo a los servicios de Orientación Jurídica, Conciliación, Patrocinio Legal y las Actividades de información y prevención programados a fin de lograr un impacto en la sociedad que permita una disminución de conflictos.
- o) Diseñar e implementar un sistema de seguimiento, revisión de procesos por ante juzgados por fuera del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4) en base a un cronograma de días y horas de salida.
- p) Nombrar un tutor Institucional a cada uno de los pasantes.

- q) Proponer, Implementar y ejecutar sistemas de control y monitoreo de conformidad a los requerimientos y metodologías establecidos por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia.
- r) Proporcionar, impulsar y facilitar investigaciones de los pasantes conforme los requerimientos del centro, así como la implementación de los mismos.
- s) Programar y dirigir juntas con el personal humano designado en todos los servicios periódicamente y/o de emergencia cuando un caso particular lo requiera.
- t) Remitir los casos que no son de competencia del Centro Integrados de Justicia del Distrito cuatro (4) a las instituciones que corresponda conforme la naturaleza del problema y las competencias.
- u) Planificar y participar de manera directa en procesos de capacitación, difusión y/o socialización de normas, derechos y temas vinculados al acceso a los servicios que ofrece Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4).
- v) Cumplir otras funciones que le sean asignadas.

2.8. ABOGADO /A PATROCINANTE.

El/la Abogado /a Patrocinante es “la persona que profesionalmente habilitado presta asistencia jurídica en el Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (CIJ D-4), ejerciendo la representación, defensa y asesoramiento, aplicando ciencia y técnicas jurídicas en casos que se hallan en instancias judiciales o extrajudiciales habilitadas para su conocimiento”.

2.3.1. Funciones Principales.

- a) Acudir puntualmente a las diligencias judiciales o administrativas que se presenten en el trámite de casos que patrocina por su área.
- b) Asesorar de manera permanente a los pasantes Trabajo dirigido y/o voluntarios en los trámites judiciales o extrajudiciales relativos al inicio,

seguimiento y conclusión de los casos nuevos y los que les son asignados.

- c) Actualizar la base de datos del Servicio a su cargo y coadyuvar a la elaboración de informes sobre datos estadísticos de forma periódica.
- d) Autorizar y/o ordenar el archivo de procesos en los que: concluya el proceso; inasistencia del/la usuario /a por un tiempo mayor a tres meses.
- e) Coadyuvar en la gestión integral de los servicios brindados por el Centro de Justicia.
- f) Controlar la asistencia en los horarios establecidos de pasantes Trabajo Dirigido, voluntarios y el personal asignado al servicio.
- g) Ejercer el patrocinio de procesos judiciales y/o procedimientos administrativos habilitados por el presente manual y los emergentes del servicio.
- h) Ejercer la asistencia en las diferentes áreas del derecho, tanto en el Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) como en las actividades de prevención programadas.
- i) Efectuar de manera periódica procesos de capacitación especializada a pasantes y voluntarios asignados al Servicio de Patrocinio Legal.
- j) Participar de manera directa en procesos de capacitación, difusión y/o socialización de normas, derechos y temas vinculados al acceso a los servicios de justicia formal, planificados por el/la coordinador /a, el Ministerio de Justicia y a invitación de instituciones públicas y/o privadas.
- k) Realizar gestiones ante instancias administrativas a fin de exigir el respeto y restitución de los derechos humanos y fundamentales de toda persona – usuarios /as - o grupos que acudan al Centro Integrado de Justicia del Distrito (4).
- l) Revisar expedientes para fines de prestar asistencia legal o asumir el patrocinio de casos habilitados y emergentes.
- m) Supervisar, calificar el desempeño de pasantes universitarios asignados al Servicio de Patrocinio Legal de acuerdo a las capacidades, destrezas, superación conforme criterios de evaluación del presente manual.

- n) Supervisar, revisar y aprobar la redacción de toda demanda, memorial, carta, remisión, petición de informe y todo escrito realizado por el/la pasante universitario asignados al Servicio de Patrocinio Legal antes de su presentación.
- o) Cumplir otras funciones que le sean asignadas.

2.9. CONCILIADOR /A.

El/la Conciliador /a es “la persona que profesionalmente habilitado diseña, conduce el proceso conciliatorio, facilitando la comunicación entre las partes, con objeto de generar pociões reales y posibles soluciones a conflictos susceptibles de transacción mediante acuerdos voluntarios rápidos y pacíficos antes de recurrir a la justicia ordinaria”.

2.4.2. Funciones Principales.

- a) Actualizar mensualmente la base de datos del Servicio a su cargo y coadyuvar a la elaboración de informes sobre datos estadísticos en forma periódica.
- b) Coordinar y ejecutar acciones con el responsable del área de Patrocinio Legal (ASJF) sobre casos de conciliación que no llegaron a ningún acuerdo.
- c) Diseñar y conducir el proceso conciliatorio de casos susceptibles de transacción conforme la normativa vigente.
- d) Diseñar y conducir el proceso conciliatorio en audiencias de emergencia en caso de ser solicitadas por ambas partes de un conflicto.
- e) Diseñar e implementar procesos innovadores de conciliación conforme su experiencia y los casos particulares atendidos.
- f) Efectuar de manera periódica procesos de capacitación especializada a pasantes y voluntarios asignados al servicio.

- g) Elaborar, diseñar y actualizar sistemas de seguimiento de los casos que suscribieron actas de conciliación de acuerdo total y parcial.
- h) Orientar a los/las usuarios /as derivados al Servicio de Conciliación sobre las características, ventajas, beneficios y alcance de la conciliación como medio alternativo de resolución de controversias.
- i) Orientar a los/las usuarios /as sobre los casos susceptibles de conciliación y transacción conforme las normas y procedimientos vigentes de nuestro país.
- j) Participar en la evaluación final de Pasantes Trabajo Dirigido de acuerdo a las capacidades, destrezas y superación conforme criterios definidos de evaluación del presente manual.
- k) Participar de manera activa en todos los procesos de difusión, promoción del servicio de Conciliación planificados por el/la coordinador /a o el/la conciliador /a.
- l) Supervisar y orientar el desempeño de tareas de los/las conciliadores /as voluntarios asignados al servicio.
- m) Supervisar y orientar el desempeño de Pasantes Trabajo Dirigido y voluntarios estableciendo tareas específicas.
- n) Calificar el desempeño de pasantes universitarios asignados al servicio de conciliación.
- o) Supervisar la redacción de todo acuerdo de conciliación realizada por conciliadores /as voluntarios acreditados.
- p) Cumplir con toda función asignada.

2.10. PASANTES TRABAJO DIRIGIDO.

El pasante Trabajo Dirigido es “El estudiante Egresado debidamente autorizado que habiendo cumplido con los requisitos académicos establecidos en el plan de estudios de la Carrera de Derecho se incorpora, desarrolla y cumple funciones de manera personalizada, eficiente y eficaz de acuerdo a un plan de práctica conforme los

requerimientos del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) y el presente manual.

2.7.2. Descripción de las Funciones Asignadas.

Conforme los requerimientos del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) las funciones que realiza el/la Pasante Trabajo Dirigido son:

- Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.
- Resolución Alternativa de Conflictos.
- Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal.
- Otros que fueren incorporados o asignadas.

4. Principales Funciones en el Servicio de Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.

- a) Recepción y atención al/la usuario /a.
- b) Registrar los datos del/la usuario /a en el SIEPNAJ.
- c) Absolver todo tipo de consultas sobre derechos, tramites y otros realizados por el/la usuario /a.
- d) Ofrecer información concerniente a los servicios que ofrece el Centro.
- e) Brindar orientación Jurídica sobre:
 - Naturaleza de la consulta.
 - Información técnico legal sobre las distintas posibilidades de solución al conflicto.
 - La autoridad competente llamada por ley a conocer y resolver la causa.
 - Información sobre el trámite o proceso judicial o extrajudicial a seguir.
 - Las pruebas y requisitos necesarios para probar la pretensión.

- Procedimientos judiciales o extrajudiciales del caso.
 - Tiempo y costo cuando pueden ser determinados.
 - El tipo de seguimiento a realizar por el/la usuario /a y el centro a través del pasante.
- f) Derivar casos a uno de los servicios internos del centro.
- g) Remitir casos externamente a una institución pública y privada con objeto de lograr una atención más especializada o requerir informes, previa autorización y suscripción de las remisiones por el responsable del área.
- h) Cumplir otras funciones que le son asignadas por el responsable del área.

5. Principales Funciones en el Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos – Conciliación.

- a) Brinda información sobre los beneficios, ventajas y procedimiento del servicio de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).
- b) A solicitud del/la usuario /a derivar el caso al servicio de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).
- c) Llena el formulario de solicitud de atención en el SIEPNAJ.
- d) Fijar día y hora de audiencia observando la agenda de audiencias y la disponibilidad del solicitante, pudiendo también, fijar audiencias de conciliación de emergencia a usuarios/as que expresamente los soliciten, previa consulta con el/la encargado /a del servicio.
- e) Emitir invitaciones a conciliar en dos ejemplares, las invitaciones a conciliar pueden ser emitidas en tres oportunidades cuando:
- Una de las partes no asiste el día y hora fijado para la primera audiencia de conciliación se emitirá una segunda invitación.

- Una de las partes no asiste el día y hora fijado para la audiencia de conciliación se emitirá una tercera invitación, en ambos casos previa autorización del encargado del área.
- f) Conducir a las partes presentes a la sala de conciliación donde se llevara el proceso conciliatorio.
- g) Derivar casos al servicio de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal casos en los que:
 - No se llego a ningún acuerdo en la audiencia de conciliación y cuando sea pedido del/ la usuario /a solicitante.
 - Cuando se deba homologar un acta de conciliación referente a Asistencia Familiar.
- h) Cumplir las tareas asignadas por el/la conciliador /a en el servicio de Resolución Alternativa de Conflictos.
- i) Realizar otras funciones asignadas por el responsable del área.

6. Funciones del Servicio de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal – Patrocinio Legal.

- a) Recepcionar los casos cuando:
 - Son remitidos del servicio de Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.
 - Son remitidos al servicio, luego de llegar a un acuerdo en el servicio de conciliación y requieran Homologar Actas de Acuerdos sobre Asistencia Familiar o al no llegar a ningún acuerdo se requiera de su judicialización.
 - Por la naturaleza del caso requieren necesariamente de su judicialización.

- Son remitidos los casos por Juzgados, Defensor del Pueblo, Brigadas de Protección a la Familia y otras instituciones públicas y/o privadas que requieran del servicio.
- b) Brindar información sobre los beneficios, ventajas, la gratuidad del servicio, los derechos y obligaciones del/la usuario /a.
- c) Orientar sobre la naturaleza de su causa, las pruebas necesarias que requieren, el tiempo y costo cuando pueden ser determinados.
- d) Informar al/la abogado patrocinante sobre todo caso con objeto de coadyuvar en las acciones a seguir.
- e) Recepcionar la documentación con la que se remitió el caso y con la que cuenta el/la usuario /a.
- f) Emite una nota de recepción detallando cada uno de los documentos entregados por el/la usuario /a.
- g) Formar una carpeta personal con un color diferencial para cada trámite o proceso que contenga toda la documentación presentada, escritos, demanda y actuados de cada caso que se encuentra a su cargo.
- h) Adjuntar e incorporar a las carpetas todos los escritos, memoriales, notificaciones y actuados judiciales correspondientes a cada caso.
- i) Organizar todas las carpetas según procesos, trámites y otros que le son asignados y los iniciados en el tiempo que dura sus funciones, conforme los criterios de archivo establecidos.
- j) Despejar dudas, consultas del/la usuario /a referentes al estado, procedimientos y actuaciones de su proceso.
- k) Informar de forma verbal y escrita al/la abogado /a patrocinante sobre autos, providencias y todo actuado que cursa en los distintos expedientes luego de ser revisados.
- l) Informar y registrar toda audiencia fijada en la tablilla audiencias del/la abogado /a patrocinante.

- m) Registrar en el SIEPNAJ el detalle de cada una de las acciones realizadas conforme el avance de un proceso o tramite a los fines de llevar un registro del centro.
- n) Concluir y cerrar casos en procesos que tengan sentencia debidamente ejecutoriada, en casos abandonados por el/la usuaria y los ordenados por el superior inmediato.
- o) Controlar y verificar que todo memorial, escrito sea presentado dentro los plazos establecidos.
- p) Elaborar y mantener un sistema ágil y ordenado de custodia de documentos, carpetas, recursos materiales y de escritorio del centro.
- q) Elevar informes mensuales de todos los casos que son de su conocimiento.
- r) Controlar y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones del/la usuario /a.
- s) Realizar otras funciones que son asignados por el responsable del área.

2.7.3. Funciones Complementarias del Pasante Trabajo Dirigido.

1. Análisis de Documentos.

El estudio y análisis de documentos que realizará el/la pasante Trabajo Dirigido, quien se encuentra capacitado para diagnosticar contratos, informes, sentencias, cartas, oficios, cedulones y todo tipo de documento público o privados, con objeto de emitir una explicación y sugerencia técnico sobre la autenticidad y el valor legal del documento consultado, que podrá servir o no de prueba pre constituida al/la usuario /a, en relación al caso, el tramite y el procedimiento a aplicarse, según la sugerencia legal emitida por el/la pasante.

2. Elaboración de Cartas u Oficios.

Son escritos que redacta el pasante Trabajo Dirigido con objeto de solicitar servicios, inspecciones, informes y otros que están dirigidos a instituciones públicas y/o privadas que no requieran la firma y sello de un profesional abogado.

Son procedimiento sugeridos por el pasante Trabajo Dirigido en los que el/la usuario /a puede dirigirse por medio de una carta u oficio a instancias administrativas, observando una adecuada redacción debidamente fundamentada, con especial atención de las formalidades necesarias a fin de efectivizar el servicio o petición requerido, labor cumplida según el procedimiento y requisitos establecidos, asimismo registrado en el SIEPNAJ adjuntando una copia de la carta u oficio más una fotocopia de la Cedula de Identidad del/la usuario/a, con objeto de tener o realizar el seguimiento correspondiente al caso.

3. Revisión de Expedientes.

El/la Pasante Trabajo Dirigido de oficio o a petición del/la usuario /a, revisará ante el Juzgado de Instrucción Mixto del CIJ D-4, los procesos que se encuentren a su cargo, verificando el estado y cumplimiento del procedimiento, los plazos procesales, asimismo la revisión de los expedientes por ante los diferentes Juzgados por fuera del CIJ D-4 se realizara conforme establece el cronograma para el seguimiento de procesos diseñado y aprobado por el/la Coordinador /a y el/la Abogado /a Patrocinante, excepcionalmente la revisión se realizará en día y hora diferente previa consulta, autorización del superior inmediato y llenado la boleta de salida y llegada conforme.

Con objeto de llegar a la mayor parte de la sociedad boliviana en la prestación de servicios gratuitos, se revisaran expedientes a petición de

usuarios /as de causas tramitadas en los diferentes Juzgados de la ciudad de el Alto, que son patrocinados por abogados particulares, de instituciones públicas, fundaciones, ONGs y otras. Para lo cual se consultará, analizara la solicitud con el/la abogado /a Patrocinante quien determinara el día y hora en que se realizara la revisión, pudiendo realizarlo en ese mismo instante. En caso de ser tramitado ante un juzgado por fuera del las instalaciones del CIJ D-4, el/la usuario /a correrá con los gastos de transporte y acompañara el proceso en todo momento.

En un tiempo no mayor a 24 Hrs. revidados los expedientes se presentara informes verbales y escritos ante el/la abogado /a Patrocinante observando criterios de:

- a) La naturaleza del proceso.
- b) Las pruebas presentadas conforme la pretensión planteada.
- c) La etapa procesal, el estado y ultimo actuado – decreto, providencia realizada por el juzgado – que cursa en el expediente.
- d) Las notificaciones de autos, sentencias y todo actuado practicado.
- e) El cumplimiento del procedimiento y los plazos procesales.
- f) Las etapas, diligencias o trámites procesales pendientes.
- g) La acción inmediata a seguir.

4. Elaboración de Memoriales.

La redacción de escritos de índole legal, memoriales se realizaran observando los requerimientos del Art. 327 del CPC, cuando se requiera iniciar, solicitar, pedir un servicio, y otros, considerando la solicitud y procedencia del memorial, que será revisado y suscrito por el/la abogado /a Patrocinante.

Los memoriales elaborados como parte de los actuados en un proceso patrocinado por el centro previamente a la presentación por ante el juzgado correspondiente serán revisados por el/la pasante Trabajo Dirigido, con objeto de no incurrir en errores que obstruyan su normal desarrollo.

Tanto los memoriales suelto y los necesarios para la prosecución de un proceso, serán registrados en el SIEPNAJ, como nuevo caso adjuntando una copia del memorial y una fotocopia de la Cedula de Identidad del/la usuario en el primer caso y se registrara como seguimiento del proceso en el segundo caso.

5. Elaboración de Órdenes Judiciales.

Se trata de realizar un pedido por ante un juzgado competente a fin que ordene se proporcione fotocopia legalizada o información de documentos de carácter público que se encuentra en los archivos de una institución pública y/o privada, con carácter obligatorio y bajo pena de ser sancionados por el incumplimiento.

En este contexto y con propósito de nutrirse de elementos probatorios o parte necesaria para el inicio o prosecución de trámites en vía judicial o administrativa se redactaran y presentaran Órdenes Judiciales. Esta resolución emitida por un Juez competente facilita al/la usuario /a obtener un documentos que puedan hacer valer y fundamentar su pretensión en el tramite a seguir.

El Pasante Trabajo Dirigido a tiempo de redactar Órdenes Judiciales observara lo establecido por el Art. 327 del CPC, debiendo previa su presentación, ser revisado y suscrito por el/la abogado/a Patrocinante. También se registrara el caso en el SIEPNAJ, adjuntando una copia de la orden judicial, una fotocopia de la Cedula de Identidad y las pruebas que

demuestran el interés legal del/la usuario /a, con objeto de realizar el seguimiento correspondiente

6. Acompañamientos.

Como parte de sus tareas el/la pasante Trabajo Dirigido realizara el acompañamiento o asistencia directa al/la usuario /a, con propósito de velar por el cumplimiento de la normativa vigente y en conocimiento sobre denuncias en contra de instituciones públicas y/o privadas, precautelando los derechos y garantías reconocidos constitucionalmente, toda vez que por razón de idioma, desconocimiento sobre tramites, procesos dificultan el ejercicio de los derechos del/la usuario /a cuando acude a realizar un trámite o pedir un servicio.

Esta acción también es realizada en la revisión y cumplimiento de actuaciones y diligencias procesales en las que no es necesario ni ordenado que asista el/la Abogado (a) Patrocinante.

2.7.4. Derechos y Obligaciones del Pasante Trabajo Dirigido.

a) **Derechos.** Durante el tiempo que preste sus servicios el Pasante Trabajo Dirigido tendrá los siguientes derechos:

- Tener las condiciones e infraestructura adecuadas que permita un ambiente donde pueda desarrollar sus actividades con normalidad.
- A recibir una inducción con referencia a los servicios y funciones que le son asignadas.
- A capacitarse en el rol profesional participando de seminarios, talleres, cursos de actualización y otros.
- Contar con un Tutor Institucional.
- Contar periódicamente con permisos a fin de cumplir con la presentación de informes y tramites en su universidad.

- A que se eleven informes periódicos y la evaluación final por el Tutor Institucional en los plazos y requerimientos establecidos en el reglamento Interno de Trabajo Dirigido de la universidad.

b) **Obligaciones.** Durante el tiempo que preste sus servicios el Pasante Trabajo Dirigido tendrá las siguientes obligaciones:

- Asistir diariamente a su labor con puntualidad.
- Cumplir con el tiempo y horario establecido por el Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) según convenio con su universidad.
- Cumplir con todas las actividades programadas por el superior inmediato y el tutor Institucional.
- Desempeñar adecuada y profesionalmente las funciones que les son asignadas.
- Ejecutar su trabajo con responsabilidad.
- Manifiestar en sus actuaciones una conducta decorosa y ética.
- Respetar las normas internas establecidas por el Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4).
- Solicitar permisos con 24 hrs., de anticipación al superior inmediato.
- Presentar dos informes trimestrales y un informe bimestral que contenga el informe final al tutor institucional y al responsable del área asignada.
- Presentar informes de resultados obtenidos en acompañamientos, revisión de expedientes y otras realizadas en cumplimiento de las funciones asignadas.
- No abandonar sus funciones sin una causa justificada.
- Llenar y presentar la boleta de salida y llegada al superior inmediato.
- Cumplir con otras obligaciones que señale la Institución y la Universidad.

2.7.5. Duración y Ámbitos del Trabajo Dirigido.

a) Duración.

Conforme establece el Reglamento Interno de Trabajo Dirigido el tiempo que debe cumplir el/la pasante en la modalidad Trabajo Dirigido es no menor a ocho Meses ni mayor a un año, de lunes a viernes y en horario de 08:30 a 12:30 por las mañanas y de 14:30 a 18:30 por la tarde.

b) Supervisión.

Conforme establece el presente manual el Pasante Trabajo Dirigido se encuentra bajo supervisión del inmediato superior del área asignada – Coordinador /a, Abogado /a Patrocinante o Conciliador /a, en relación a las funciones asignadas y del Tutor Institucional en relación al seguimiento, desempeño y evaluación de la pasantía.

c) Presentación de Informes.

Conforme el Reglamento y las tareas específicas que comprenden la modalidad Trabajo Dirigido el Pasante deberá presentar: Dos Informes Trimestrales, un Informe Bimestral que Contenga el Informe Final., los informes escritos contendrán: I) El Cumplimiento de las Funciones Asignadas, II) El Avance de Tares y III) El Desempeño del Pasante.

Como parte de los informes y su posterior evaluación del trabajo desempeñado por el pasante Trabajo Dirigido, se adjuntará la Matriz de Casos copiados textualmente y sin modificación alguna del periodo informado, la cual es formada por: el número de caso, la fecha de atención, nombre del usuario, número de cédula de identidad, la consulta realizada, la respuesta jurídica otorgada a la consulta y las acciones adicionales debidamente respaldadas y documentadas.

d) **Evaluación Institucional.**

Cumplido el tiempo de labor, las funciones y tareas asignadas, el pasante Trabajo Dirigido merecerá de parte de la Institución y por medio del Tutor Institucional, conjuntamente la participación obligatoria de los responsables de las áreas de: Atención en Plataforma, Conciliación y Patrocinio Legal, la evaluación final, teniendo como parámetro el logro satisfactorio de la prestación para lo cual se considerara los siguientes criterios de evaluación:

- 1) El Conocimiento y superación antes y durante el periodo de labor.
- 2) Asistencia y Puntualidad.
- 3) Iniciativa y ejecución en la formulación de medios y métodos de trabajo.
- 4) Responsabilidad.
- 5) Ética profesional.
- 6) Casos atendidos.
- 7) Seguimiento de casos.
- 8) Procesos iniciados y concluidos.
- 9) Acompañamientos.

2.8. Tutor Institucional.

Es el profesional adscrito al Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4) encargo de coordinar, supervisar, evaluar el avance, la ejecución y desempeño de funciones asignadas al pasante Trabajo Dirigido, siendo el principal orientador del cumplimiento de las actividades durante el tiempo que dure el sistema de pasantía.

2.8.1. Funciones del Tutor Institucional.

Son funciones del Tutor Institucional:

- a) Asesorar al Pasante Trabajo Dirigido en la organización y presentación de informes, debiendo revisar éstos antes de ser entregados en forma definitiva.
- b) Coordinar, establecer canales y mecanismos de comunicación con el Tutor Académico, la Dirección de Carrera y el Instituto de Investigaciones a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los objetivos académicos e institucionales del pasante.
- c) Coordinar y supervisar permisos periódicos del pasante con objeto de elevar informes y realizar los trámites de matriculación, depósitos bancarios y otros necesarios y pertinentes de la Modalidad de Trabajo Dirigido.
- d) Cumplir y hacer cumplir los plazos y requerimientos establecidos por el reglamento de la modalidad de trabajo dirigido.
- e) Elevar al Instituto de Investigaciones Seminario y Tesis, dos Informes Trimestrales y un Informe Bimestral que contenga el Informe Final, sobre: I) El Cumplimiento de las Funciones Asignadas, II) El Avance de Tares y III) El Desempeño del Pasante Trabajo Dirigido.
- f) Evaluar a los practicantes de acuerdo a los criterios establecidos en el presente manual.
- g) Elevar al Instituto de Investigaciones Seminario y Tesis, la evaluación final del Pasante Trabajo Dirigido conforme los criterios descritos en el presente manual.
- h) Facilitar en forma personal la inducción necesaria respecto a las prestaciones que ofrece el centro, el Sistema de Información Estadístico del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, y todas las funciones asignadas al/la pasante Trabajo dirigido.

- i) Supervisar la ejecución y realizar el seguimiento de las funciones asignadas al Pasante Trabajo Dirigido durante el periodo de Trabajo Dirigido.
- j) Recepcionar y evaluar los Informes mensuales, dos Trimestrales y un Bimestral que contenga el Informe Final conforme el Reglamento Interno de trabajo Dirigido de la Carrera de Derecho.
- k) Velar por el cumplimiento de los objetivos propuestos del sistema de pasantías del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4).

2.9. VOLUNTARIOS.

Son estudiantes de las distintas carreras de la universidad boliviana que coadyuvan al cumplimiento de objetivos y servicios que ofrece el Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4), encontrándose bajo supervisión del responsable del área asignada.

2.9.1. Funciones Asignadas.

Las funciones que cumplen los voluntarios se adecuaran conforme el área o servicio al que son designados, pudiendo en caso excepcional cumplir las mismas funciones del Pasante Trabajo Dirigido bajo estricta supervisión y control del inmediato superior o del responsable del área.

**TERCERA PARTE:
DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DEL DISTRITO
CUATRO.**

3.6. ATENCIÓN EN PLATAFORMA Y/O ORIENTACIÓN JURÍDICA.

La recepción en Plataforma de Atención al/la usuario /a, son, las acciones continuas que realiza el personal encargado del servicio, quien de manera cordial, respetuosa y amable explica de forma sencilla, clara y precisa los servicios que ofrece el Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4).

Asimismo el personal encargado del servicio, absorbe la consulta realizada por el/la usuario /a, proporcionara Orientación Jurídica necesaria y pertinente que contiene: información de carácter técnico legal sobre distintas posibilidades de solución del caso, los requisitos necesarios, el procedimiento y el tipo de trámite judicial o extrajudicial según corresponda y todas las acciones requeridas conforme las normas vigentes de nuestro país.

3.6.1. Objetivo del Servicio.

Es objetivo del servicio el proporcionar múltiples respuestas a toda consulta realizada por el/la usuario /a, respecto de algún conflicto, tramite, servicio, requisitos, procedimiento y los órganos competentes para el conocimiento, tramitación y solución de un caso concreto.

Aportar al empoderamiento de la sociedad civil por medio de una adecuada orientación jurídico legal, motivando procesos en los que, el/la usuario /a pueda adquirir habilidades, practicas y técnicas necesarias para la acción y participación en la toma de decisiones, eligiendo eficazmente alternativas de solución de sus problemas sobre

la base de recursos propios y el efectivo ejercicio de una ciudadanía plena.

3.6.2. Personal Encargado de la Prestación del Servicio.

El personal asignado y encargado de los servicios de Atención en Plataforma y/o Orientación Ciudadana se encuentra conformado por:

- a) El/la Pasante - Trabajo Dirigido – de la Carrera de Derecho, bajo supervisión del/la Abogado /a Patrocinante o el responsable asignado.
- b) Excepcionalmente el Voluntario bajo estricta supervisión el/la Coordinador /a, el/la Abogado /a Patrocinante, el/la Conciliador /a o el/la pasante Trabajo Dirigido.
- c) Adicionalmente este servicio también puede ser realizado por el/la Coordinador /a, el/la Abogado /a Patrocinante o el/la Conciliador /a.

3.6.3. Mecanismos de Atención.

Con objeto de prestar un servicio eficaz y eficiente el personal asignado al servicio, observará y adecuará sus acciones en el siguiente orden, pudiendo excepcionalmente y de acuerdo a las particularidades de cada caso realizarlas de distinta forma.

4. **Atención.** El/la usuario /a, al momento de apersonarse a oficinas del CIJ D-4, será atendido por el personal adscrito al servicio, quien con amabilidad y de manera respetuosa saludara preguntando le su nombre y el motivo de su visita.
5. **Registro.** El registro de un nuevo caso se realizara en el SIEPNAJ donde se registra la fecha de atención, nombre del usuario, número de

C.I., estado civil, grado académico, etc. etc., asimismo se asignara un número de caso, si el/la usuario /a con anterioridad ya fue registrado en la base de datos, se asignara un nuevo número de caso, registrando la consulta y la respuesta a la consulta sobre los datos consignados con anterioridad. Este registro se realizara con preferencia concluida la atención, consulta y respuesta a la consulta.

6. **Recepción de Consultas.** El/la usuario /a, se presenta con una inquietud, consulta respecto de algún conflicto, tramite, servicio, requisitos o procedimiento, que requiere seguir o solucionar, esta consulta es sintetizada por el/la pasante (TD) o el personal asignado al servicio, tomaran tres posibles acciones continuas y/o simultáneas que son: **a)** Informar sobre los servicios que presta el Centro; **b)** Orientar Jurídicamente sobre las posibles soluciones que permitan al/la usuario /a elegir y; **c)** Derivar o Remitir el Caso a otra instancia o servicio.
- d) **Información Sobre los Servicios.** En esta fase se hace conocer al/la usuario /a los servicios que brinda el Centro o las dos vías que puede tomar a fin de dar solución a su conflicto:
- **La vía de la Conciliación.** Es el medio por el cual las partes de un conflicto pueden llegar a acuerdos consensuados que son suscritos en un Acta de Conciliación con la participación de un tercero (conciliador) conforme establece la ley No. 1770 Ley de Arbitraje y Conciliación, el/la pasante (TD) o el personal asignado al servicio, tomara en cuenta las acciones y procedimientos conforme lo dispuesto en el punto 3.2. de la Parte Tercera del presente manual.
 - **La vía Legal.** Es la prestación que el centro ofrece al/la usuario /a, por la cual se brinda los servicios de patrocinio gratuito a cargo de un profesional abogado y el personal asignado al servicio en casos

administrativos, judiciales y extrajudiciales conforme lo dispuesto en el punto 3.3. de la Parte Tercera del presente manual.

e) **Orientación Jurídica.** El/la pasante proporcionara al/la usuario /a asesoramiento básico referente a:

1. **Información Sobre su Caso o Trámite.** Por medio de una adecuada absorción de la consulta el/la pasante ofrecerá información al/la usuario (a) sobre la naturaleza de su conflicto, es decir, el área del derecho en que se puede subsumir su caso, los medios por los que puede solucionar ya sea por vía pacífica o judicial, priorizando la vía de la conciliación.
2. **Las Posibles Soluciones.** Es la descripción de las vías de solución pacífica o legal por las cuales se pueden llegar a dar solución a un caso, las que de manera clara y precisa serán enumeradas por el/la pasante (TD) o el encargado del servicio, permitiendo al/la usuario /a decidir la forma o vía que tomara para resolver su conflicto.
3. **La Autoridad.** i.e., orientar de manera clara y precisa la autoridad competente llamada por ley, a la que puede acudir el/la usuario /a para la solución de su caso.
4. **El Procedimiento.** i.e., informar de manera sistemática el trámite y el procedimiento a seguir en instancias administrativas, judiciales o extrajudiciales conforme la normativa vigente, priorizando la vía idónea en procura de una solución pronta y efectiva.
5. **Las Pruebas.** Conforme la naturaleza del caso se informara al/la usuario /a de los medios probatorios con los que cuenta a fin de dar solución a su conflicto conforme establece la normativa vigente de

nuestro país, detallando cada uno de ellos, sean testificales, documentales y otros necesarios para ser valoradas y demostrar su pretensión.

6. **El Tiempo.** Bajo ningún motivo se debe de asegurar el tiempo en que puede concluir algún trámite o proceso, toda vez que estos se pueden ampliarse o reducirse, asimismo se informara de manera sistemática los plazos procesales que deben ser cumplidos, conforme establecen nuestras normas procesales.
 7. **Costo.** Por Decreto Supremo 28586 de fecha 17 de enero 2006, se establece que los servicios que presta los Centros Integrados de Justicia son gratuitos no correspondiendo el pago de honorarios, pero la gratuidad no abarca los gastos por valores judiciales, fotocopias simple y otros requeridos que deben ser cubiertos por el/la usuario /a, a quien se le comunicara este aspecto.
 8. **Seguimiento.** Se precisará al/la usuario /a que, corre a su cargo realizar el seguimiento que corresponde a su trámite, en tal sentido que cualquier demora en el mismo será de su plena responsabilidad.
- f) **Derivar o Remitir el Caso.** Las derivaciones son acciones que el encargado del servicio toma a solicitud o de oficio para uno de los servicios internos que brinda el CIJ D-4. De la misma forma se remiten casos a instituciones públicas y/o privadas conforme los requerimientos y atención especializada que requiera el caso, estos últimos se realizan conforme criterios de especialidad, competencia para el tratamiento y la resolución de un caso conforme la normativa vigente de nuestro país.

3.7. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS - CONCILIACIÓN.

3.7.1. Definición del Servicio.

Los servicios de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) o Conciliación son, las acciones que buscan solucionar de mutuo acuerdo toda controversia susceptible de transacción, permitiendo a las partes de manera voluntaria, rápida y gratuita resolver pacíficamente sus conflictos, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo, con la asistencia de un tercero neutral y calificado denominado conciliador /a.

3.7.2. Objetivo del servicio.

El objetivo del servicio de conciliación es brindar a la población la posibilidad de solucionar sus controversias de forma rápida, efectiva y transparente, evitando recurrir a procesos judiciales tradicionalmente onerosos y largos, permitiendo a la sociedad civil resolver sus conflictos a través del diálogo y la concertación, permitiendo descongestionar los estrados judiciales mediante la utilización de mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a la justicia ordinaria o formal.

3.7.3. Personal.

El personal asignado y encargado de los servicios de Resolución Alternativa de Conflictos – Conciliación - se encuentra conformado por:

- a) El/la Conciliador /a habilitado y matriculado en el Registro de Conciliadores dependiente del Ministerio de Justicia.
- b) Adicionalmente este servicio también puede ser brindado por el/la Conciliador /a voluntario /a, con la colaboración de pasantes (TD)

asignados al servicio bajo estricta supervisión de el/la Conciliador /a encargado y responsable del área.

3.7.4. Normas Aplicables al Proceso de Conciliación.

A momento de llevarse las Audiencias de Conciliación, el/la conciliador /a adecuara sus acciones y procedimientos en aplicación de las siguientes normas legales vigentes:

- Ley No. 1770 Ley de Arbitraje y Conciliación.
- Decreto Supremo No. 28471 Reglamento a la Ley de Arbitraje y Conciliación.
- Código de Procedimiento Civil.
- Código de Familia.
- Ley N° 1760 de Abreviación Procesal Civil y Asistencia Familiar.
- Ley N° 1970 Código de Procedimiento Penal.

3.7.5. Temas Conciliables.

Son temas conciliables:

d) Materia Familiar.

- Monto y forma de pago de la Asistencia Familiar.
- Régimen de visitas a los hijos o hijas.
- Custodio provisional de los hijos o hijas.
- Reconocimiento de hijos o hijas.
- Separación de cuerpos.
- Conflictos entre cónyuges o convivientes.

e) Materia Civil.

- Reconocimiento y Pago de deudas.
- Cumplimiento de Obligaciones de dar, hacer y no hacer.
- División de bienes conyugales y hereditarios.

- Cumplimiento e Incumplimiento de Contratos en general.
- Problemas vecinales.

f) **Materia Penal.**

- Desistimiento en delitos de acción privada.
- Delitos de acción pública de contenido patrimonial.
- Delitos de acción pública culposos, que no tengan por resultado la muerte.

3.7.6. Ciclos de Atención.

Con objeto de prestar un servicio eficaz y eficiente en el servicio de Resolución Alternativa de Conflictos, el personal asignado adecuara sus acciones conforme los ciclos de atención que deben guardar un orden cronológico salvo casos de excepción o particulares.

1. **Solicitud de Atención.** Consiste en la petición del/la usuario /a quien decide tomar el servicio luego de conocer las ventajas y beneficios, a tal efecto el/la pasante (TD) o el personal encargado de Plataforma de Atención derivara el caso al servicio de Resolución Alternativa de Conflictos (Conciliación).
2. **Llenado el Formulario de Solicitud.** Derivado el caso el/la pasante personal encargado de Plataforma de Atención procede al llenado en el SIEPNAJ consignado los datos de la persona invitada, conforme establece el D.S. No. 28471 de fecha de 29 de noviembre del 2005.
3. **Fija Día y Hora de Audiencia.** Corresponde al personal encargado del servicio fijar día y hora en el que se llevara adelante el proceso conciliatorio conforme la agenda de sesiones y la disponibilidad del/la usuario /a solicitante, pudiendo también:

- Fijar audiencias de conciliación de emergencia a usuarios /as que expresamente los soliciten, previa consulta con el/la encargado /a del servicio.

4. **Emisión de la invitación.** Con objeto de prestar un servicio eficiente y en cumplimiento de los objetivos trazados, el personal encargado del servicio al momento de emitir las invitaciones a conciliar tomara en cuenta:

c) **Contenido de la Invitación:** Las invitaciones a conciliar, deberán redactarse conforme el siguiente orden y contenido:

- El nombre y el domicilio o lugar de trabajo de la persona natural o jurídica invitada a conciliar.
- El nombre de la persona natural o jurídica solicitante de la conciliación.
- El asunto, causa o motivo sobre el que se desea conciliar.
- El día y hora fijados para la sesión – audiencia - de la Conciliación.
- La dirección del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro (4) donde se llevara el proceso conciliatorio.
- Breve síntesis informativa de la Conciliación, sus ventajas y beneficios.
- La fecha en la que se emitió la invitación a conciliar.
- Nombre, apellidos y firma del/la Conciliador /a, o del/la coordinador /a.

d) **Número de Invitaciones.-** Conforme establece las normas del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4), las particularidades del caso y la inasistencia de una de las partes a la audiencia, motivara que el personal encargado del servicio, pueda emitir:

- **Primera Invitación.** La primera invitación a conciliar será impresa en dos ejemplares debiendo quedar una para el seguimiento del servicio, la que contendrá en la parte reversa la solicitud, la firma del/la solicitante y la del personal encargado del servicio, ambas invitaciones llevaran la firma del responsable del área de conciliación o en caso excepcional del/la Coordinador /a del centro.

- **Segunda Invitación.** Será emitida cuando el día y hora fijado para la audiencia más la tolerancia habilitada de 30 minutos, una de las partes sea el/la solicitante o el/la invitado /a no asista. La nueva invitación se realizara por el/la Conciliador /a o excepcionalmente por el/la pasante (TD), quien reprogramara un nuevo día y hora de audiencia de conciliación.
- **Tercera Invitación.** Sera emitida y por última vez cuando el día y hora reprogramado por segunda vez no asista una de las partes, debiendo el/la Conciliador /a o en caso y excepcionalmente el/la pasante, reprogramar por última ocasión nuevo día y hora de audiencia de conciliación, la que no podrá ser reprogramada nuevamente, teniendo por concluido el caso.

5. **Audiencia de Conciliación.** Llegado el día y hora establecida para la audiencia o proceso conciliatorio, se solicitara a las partes presentes su Cedula de Identidad a tiempo que se conduce a la sala designada.

3.7.7. Fases del Proceso o Audiencia de Conciliación.

Las fases o proceso conciliatorio son una serie de etapas, que el responsable del área (conciliador/a) sigue de forma que se pueda llegar a un acuerdo satisfactorio entre las partes de un conflicto, en este contexto el día y hora de audiencia programada el/la conciliador /a ajustara sus acciones conforme las siguientes fases del proceso conciliatorio:

I. Preparación de la Conciliación.

- Comprobar la presencia de las partes o apoderado por medio del documento de identificación del primero y poder amplio y suficiente del segundo.
- Realiza la presentación del/la conciliador /a y de las partes en conflicto.

- Cuidará la equidad de la audiencia procurando llevar la audiencia solo con la parte solicitante y la invitada sin la presencia de terceros. Asimismo permitirá el ingreso de terceros, – testigos, familiares, abogado, etc. - previo consentimiento de las partes y aclarando que en caso de perturbar o impedir el desarrollo de la sesión, se pedirá su retiro de la sala, velando por la equidad de las partes.
- Informara sobre las ventajas, benéficos de la conciliación y el procedimiento a desarrollarse.
- Explicara el rol del/la conciliador /a y la función que cumplirá.
- Recordara a las partes el carácter confidencial del proceso y establecerá las reglas y normas que reglamentan la audiencia.
- Creara condiciones para el proceso y preparará un ambiente de confianza adecuado para desarrollar la conciliación.

II. Audiencia de Conciliación.

- Realizará un discurso de apertura, dando inicio a la audiencia de conciliación.
- Escuchara por turno y en tiempo igual a las partes para conocer su posición del conflicto y su predisposición para llegar a un acuerdo.
- Identificará los puntos que lo originaron, priorizando los temas de importancia, estableciendo los intereses, para concretar los acuerdos.
- Procurara un ambiente de confianza entre las partes motivando la búsqueda de soluciones al conflicto.
- Las partes con la ayuda del conciliador, negocian e identifican la forma de salir o solucionar el conflicto.
- Identificara y evaluara las propuestas más convenientes y propondrá soluciones identificando los puntos de coincidencia entre las partes.
- Evaluara las propuestas en base a sus ventajas y desventajas satisfactorias para ambas partes y que las mismas no afecten a terceros.

- Propiciara sesiones por separado si considera necesario.
- Ayudar a las partes a definir con claridad los acuerdos, especificando con claridad uno por uno, el compromiso de cada parte; la forma, manera, el lugar y el tiempo exacto – de y hasta cuando - en el que cumplirán con sus acuerdos suscritos en el acta de conciliación, aclarando a cada una de las partes la responsabilidad y el compromiso adquirido.
- Finalmente habiendo llegado a un acuerdo satisfactorio, el/la conciliador /a conjuntamente la ayuda de las partes procederá a redactar el acuerdo conciliatorio, dando por concluido el proceso conciliatorio.

2.1. Formas de Conclusión del Proceso de Conciliación.

El proceso conciliatorio o audiencia de conciliación concluirá con la elaboración y suscripción de un Acta de Conciliación, que conforme establece el parágrafo II del Art. 92 de la Ley No. 1770. Ley de Arbitraje y Conciliación, tiene la calidad de cosa juzgada, para fines de su ejecución forzosa, en este contexto y según los acuerdos arribados por las partes el/la conciliador /a concluirá las audiencias conciliación por:

1. **Acuerdo Total.** Es el proceso o audiencia de conciliación con asistencia de la parte invitada como la solicitante, y en el proceso ambas llegan a un acuerdo en todos los puntos en conflicto, a tal efecto se elabora un *“Acta de Acuerdo Total”* que detalla y enumera todos los acuerdos arribados, conjuntamente el/la conciliador /a y las partes redactan y suscriben los aspectos resueltos a través de la conciliación.
2. **Acuerdo Parcial.** Es el proceso de conciliación con asistencia tanto la parte invitada como la solicitante, y en la audiencia ambas

llegan a acuerdos solo sobre algunos puntos del conflicto, a tal efecto se elabora un “*Acta de Acuerdo Parcial*” que detalla solo los acuerdos arribados, que se construye por el/la conciliador /a conjuntamente las partes detallando los aspectos resueltos a través de la conciliación. Aquellos puntos no resueltos podrán ser sometidos a otro procedimiento de conciliación o se pondrá en conocimiento de la autoridad competente llamada por ley para resolverlos.

3. **Imposibilidad de Acuerdo.** Es el proceso de conciliación con asistencia tanto la parte invitada como la solicitante, en la audiencia y pese a las gestiones no llegan a ningún acuerdo que pueda solucionar su conflicto, o cuando una de las partes manifiesta su deseo de no conciliar, el/la conciliador /a elabora un “*Acta de Imposibilidad de Acuerdo*”, dando por concluido el proceso de conciliación.

4. **Insistencia de Una o Ambas Partes.** Es el proceso de conciliación al que no asiste una - parte invitada o la solicitante - o ambas partes, a tal efecto el/la conciliador /a elabora un “*Acta de Insistencia*”, dando por concluido el proceso de conciliación. (Nota) El Acta de Insistencia se emitirá cuando la parte solicitante o invitada no asiste a la audiencia reprogramada en tres oportunidades, pudiendo también remitir el caso al servicio de Patrocinio Legal (ASJF).

2.2. Contenido de las Actas de Conciliación.

El Acta de Conciliación deberá contener:

- Lugar, fecha y hora de suscripción.

- Nombres, apellidos, domicilios declarados, cédulas de identidad de las partes.
- Nombres, apellidos, cédula de identidad, número de matrícula, domicilio del/la Conciliador /a.
- Todos y cada uno de los acuerdos arribados de manera expresa, clara y determinada.
- Firma e identificación de firma de las partes, en su caso, la impresión de sus huellas digitales.

III. Seguimiento.

Efectuada el proceso o audiencia de conciliación, elaborado y suscrito el acta correspondiente se concluye el proceso conciliatorio, debiendo efectivizar el servicio por medio del seguimiento a los casos a fin de diagnosticar el grado de cumplimiento de los acuerdos arribados por las partes, a tal efecto se realiza:

3.4. Remisión. Esta acción se realiza al servicio de patrocinio Legal (ASJF) cuando se deba Homologar un Acta de Conciliación referente a disposiciones familiares (Asistencia Familiar), y cuando se concluya el proceso conciliatorio por imposibilidad de acuerdo o inasistencia de una o ambas partes.

3.5. Remisión al Área de Psicología. Son casos que se remiten cuando se trata de conflictos de convivencia Familiar que requiera terapia de pareja, conforme el acuerdo suscrito.

3.6. Acompañamiento. Es la gestión que realiza el/la conciliador /a con objeto de entrega o recepción de bienes muebles y otros detallados en el acuerdo suscrito por las partes.

3.7.8. Funciones complementarias del/la Conciliador /a.

Como parte de las funciones el/la conciliador /a corresponde realizar la:

- e) **Recepción de Depósitos.-** Las Actas de conciliación que fijaren Asistencia Familiar y/o el cumplimiento de una obligación de dar, y establecido en uno de los puntos, que el lugar de cumplimiento se realizara en oficinas de Resolución Alternativa de Conflictos, el/la conciliador /a mediante recibos de constancia recepcionará al obligado los depósitos en dinero, víveres, bienes muebles y otros señalados en los acuerdos.
- f) **Custodia de Depósitos.-** Todo deposito sea de dinero, víveres, bienes muebles y otros queda bajo cuidado y/o custodia del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4), a través del/la conciliador /a quien es responsable de su custodia hasta su entrega al/la beneficiario /a.
- g) **Entrega de Depósitos.-** La entrega de los depósitos de dinero, víveres, bienes muebles y otros recepcionados y custodiados por el/la conciliador /a serán entregados al/la usuario /a beneficiario /a de la obligación, mediante constancia de entrega del primero y recepción del segundo.
- h) **Avisos por Incumplimiento.** En caso de que el obligado incumpla con uno o varios depósitos en la fecha y montos acordados, el/la conciliador /a, a solicitud de la parte afectada, podrá emitir un aviso por incumplimiento, en la cual hará constar las cuotas que se encuentra en mora, fijando el día y hora para que se apersona a oficinas de conciliación a fin de cancelar las cuotas incumplidas, asimismo se advertirá al obligado que en caso de reincidir en el pago o no asistir se procederá por la vía legal.

3.3. ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA FORMAL O PATROCINIO LEGAL.

Se entiende por Acercamiento los Servicios de Justicia Formal o Patrocinio Legal, al asesoramiento y/o patrocinio legal gratuito por parte del/la abogado /a Patrocinante en procesos civiles, ordinarios, voluntarios y otros habilitados o emergentes, a fin de garantizar el acceso a la justicia de todos los sectores vulnerables de la población de escasos recursos económicos.

3.6.1. Objetivo del Servicio.

El objetivo del servicio es el de satisfacer las necesidades jurídicas en la tramitación de problemas legales permitiendo a la sociedad civil disminuir los obstáculos que enfrenta en su intento de acceder a la justicia formal.

Brindar la población servicios de asesoramiento y/o patrocinio legal gratuito en las diversas áreas del derecho, en los casos que, por la naturaleza o las características del conflicto requieren de su judicialización, contribuyendo con la redacción de demandas, memoriales y todo escrito necesario para la defensa técnico-legal en procesos civiles ordinarios, voluntarios y otros habilitados o emergentes del servicio, para su tramitación como medio de restitución de derechos y viabilización del acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población.

3.6.2. Personal Encargado del Servicio.

El personal asignado y encargado del área de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal se encuentra conformado por:

- a) El profesional abogado /a Patrocinante con título en provisión nacional, habilitado y matriculado en el registro nacional de abogados o el colegio respectivo.
- b) El/la abogado /a Patrocinante se encuentra asistido por pasantes Egresados en la modalidad Trabajo Dirigido de la Carrera de Derecho y el/la voluntario /a, bajo su estricta supervisión del responsable del área.

3.6.3. Procesos Habilitados.

Los procesos habilitados para ser atendidos, asesorados y patrocinados por el profesional abogado y el personal asignado al servicio son:

1. En Materia Familiar

- a) Asistencia Familiar.
- b) Violencia Intrafamiliar.
- c) Homologación de Actas de Asistencia Familiar.
- d) Liquidación y Ejecución de Actas de Asistencia Familiar.

2. En Materia Civil.

- a) Rectificación, ratificación, complementación, supresión, reposición y cancelación de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción.
- b) Rectificación, ratificación, complementación, supresión, reposición y sustitución de datos en la tarjeta prontuario ante el Servicio Nacional de Identificación Personal.

3. Procesos Voluntarios.

- a) Declaratoria de Herederos
- b) Inscripción de Partidas de Nacimiento y Defunción.

4. Procesos de Ejecución.

- a) Ejecución forzosa de actas de conciliación
- b) Ejecución de Acuerdos Transaccionales suscritos en el Centro Integrado de Justicia del D-4.

5. Procesos Emergentes.

- a) Procesos de Divorcio en trámite emergentes de Violencia Intrafamiliar, Asistencia Familiar, derivados de instituciones que prestan servicios sociales y que medien intereses de menores.
- b) Procesos de Tenencia emergentes de violencia intrafamiliar.

3.6.4. Mecanismos de Atención.

Con objeto de prestar una prestación eficaz y eficiente en el área de Acercamiento a los Servicios de Justicia Formal, se tendrá en consideración y aplicación los ciclos o mecanismos de atención, que deben guardar un orden cronológico en el proceso salvo casos de excepción o particulares.

1. **Recepción del Caso.** Consiste en la atención de un nuevo caso en el servicio de Patrocinio Legal (ASJF), esta acción es efectuada por el pasante Trabajo Dirigido, el/la Abogado /a Patrocinante, quien de manera clara y precisa informa las ventajas y la responsabilidades que tiene el/la usuario /a, asimismo le orienta sobre los documentos,

el procedimiento del trámite o proceso, la autoridad competente llamada por ley para conocer y resolver su caso, cuando:

- Es remitido del servicio de Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.
- Es remitido del servicio de Resolución Alternativa de Conflictos – Conciliación - en casos que: lleguen a un Acuerdo Conciliatorio en disposiciones familiares, es decir Asistencia Familiar, la que requiera Homologar el Acta; en casos que no se lleguen a ningún acuerdo conciliatorio y se deba tomar las acciones legales, siempre que se encuentre dentro los procesos habilitados.
- Es derivado de la Brigada de Protección a la Familia, Juzgados, Policía Boliviana u otras instituciones públicas y/o privadas, los casos que requieran se atendidos por el área de Patrocinio legal.

2. **Etapa Preparatoria.** Con objeto de acreditar y afirmar hechos que configuran la pretensión del/la usuario /a, corresponde efectuar una adecuada obtención de documentos que formarán las pruebas pre constituidas, es decir, la producción de pruebas precisas y necesarias para iniciar el trámite o proceso, determinando los documentos que el/la usuario /a posee en su poder, los que pudiera obtener por medio de una orden judicial, una solicitudes, oficio y otros, de instituciones públicas y/o privadas, a fin de nutrirse de mayores elementos probatorios para hacerlos valer en cumpliendo con lo dispuesto por nuestro ordenamiento jurídico.

3. **Análisis y Recepción de Documentos.** Previamente se realiza un análisis de todo documento presentado por el/la usuario (a), y los obtenidos mediante órdenes judiciales o solicitud de informes y otros, para iniciar el proceso o tramite según corresponda, la recepción se realizara en un folder y se emitirá una nota de recepción, detallando

una a una los documentos entregados por el/la usuario /a, sean originales o fotocopias.

4. **Preparación de a Demanda.** Representa la redacción y elaboración del memorial de demanda en cumplimiento a lo señalado por el Art. 327 del Código de Procedimiento Civil, este escrito antes de ser impresa será presentada para su revisión y aprobación por el/la abogado (a) Patrocinante quien suscribirá el mismo.
5. **Presentación.** A tiempo de presentar un memorial o demanda se pedirá al/la usuario /a saque un juego completo de fotocopias de todo el expediente - la demanda, documentos y las pruebas presentadas - formado hasta el momento, para fines de realizar el seguimiento a su caso, asimismo se formara una carpeta con caratula de color distintivo (rojo para Asistencia Familiar; amarillo para Denuncias de Violencia Intrafamiliar; azul en procesos Ordinarios, etc.) según el proceso o tramite, la presentación se realizara ante el Juzgado competente observando, que la caratula judicial debe ser llanada, adjuntada los documentos, pruebas, memorial con el timbre correspondiente y suscrito por el/la abogado /a Patrocinante y la parte interesada, debidamente foliados, conforme las formalidades de rigor.
6. **Seguimiento.** El objetivo de las acciones de seguimiento es verificar el cumplimiento de plazos y procedimientos judiciales y/o administrativos, a tal efecto esta actividad es efectuado por el interesado - el/la usuario /a – y a cargo del/la pasante Trabajo Dirigido señaladas *supra*.
7. **Cierre o Conclusión del Caso.** Todo caso o proceso concluye con una sentencia debidamente ejecutoriada por el Juez competente, con este actuado también concluye el servicio, debiendo cerrar el caso en

el Sistema de Información Estadística del Programa Nacional de Acceso a la Justicia.

3.7. SERVICIO DE REMISIONES Y DERIVACIONES.

3.7.1. DE LAS DERIVACIONES.

Es la acción interna e inmediata realizada por el personal asignado al servicio de Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica, esta gestión se la efectúa a pedido del/la usuario, las mismas consisten en el envío de un caso a uno de los servicios propios que ofrece el centro, con objeto de obtener una atención más especializada para el tratamiento y solución su conflicto, que pueden ser:

- a. **Resolución Alternativa de Conflictos.** Las derivaciones al servicio de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) - Conciliación - se realizaran con carácter prioritario con objeto de solucionar las controversias por la vía pacífica.
- b. **Patrocinio Legal.** Las derivaciones al servicio de Patrocinio Legal (ASJF) se realizaran previo tratamiento del conflicto por la vía de la conciliación o por la naturaleza del conflicto requiera del tratamiento en la justicia formal.
- c. **Otros.** Conforme los requerimientos del/la usuario /a, y la implementación de nuevos servicios que ofrezca el Centro Integrado de Justicia del D-4, las derivaciones se realizaran conforme las previsiones de cada caso y el servicio ofrecido.

3.7.2. DE LAS REMISIONES.

Es la acción inmediata externa de enviar un caso a conocimiento de una institución, servicio o entidad externa - al Centro Integrado de Justicia – en razón a su especialidad o competencia para el

conocimiento, tratamiento y resolución de un caso que por sus particularidades no puede atender el centro.

Las remisiones tienen el objeto de proveer una atención más especializada, conforme convenios interinstitucionales, se remiten casos que objetivamente se consideren que los servicios de la institución receptora podrá efectivamente coadyuvar a la solución del conflicto presentado por el/la usuaria. De tal forma que toda remisión se realizara mediante una solicitud escrita, fundamentada con los antecedentes del caso, el servicio que requiere y refrendada por el/la Coordinador /a o el encargado del área correspondiente.

b) **Casos de Remisión.** El personal del CIJ D-4 puede realizar remisiones en los casos y a las instituciones por las siguientes razones:

- 1) Las remisiones al *Oficial de Registro Civil* se realizaran cuando se solicite la inscripción gratuita de niños /as que no se encuentren registrado su nacimiento en los libros de nacimientos, en los casos que se encuentran ambos padres, o de conformidad al Art. 65 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. En ambos casos las inscripciones son de manera gratuita, pudiendo también acompañar en el proceso.
- 2) Las remisiones a la *Corte Departamental Electoral Sala Murillo o Sala Provincia*, se realizaran en casos que se requiera de nutrirse de mayores elementos de prueba y/o a fin de obtener informes con referencia a inscripciones de Nacimientos, Matrimonios, Defunciones en los libros correspondientes, también se puede realizar cuando se solicite una inscripción o trámite administrativo, pudiendo acompañar en el proceso.
- 3) Las remisiones a oficinas de *Derechos Reales El Alto*, serán realizadas con objeto de nutrirse de mayores elementos de prueba y/o a fin de

obtener informe respecto a la inscripción del derecho propietario, información rápida o certificación de bienes inmuebles y sobre la titularidad del derecho propietario del/la usuario /a.

- 4) Las remisiones realizadas a *Médico Forense o Centros Médicos* serán realizadas de manera inmediata y tras conocer de algún tipo de violencia física a fin de establecer el grado de lesiones que presenta el/la usuario /a, y con objeto de tomar futuras acciones legales.
- 5) Las remisiones al *Psicólogo*, serán realizadas o requeridas a fin de obtener una evaluación psicológica del/la usuario /a, que presenta signos de sufrir violencia psicológica y con objeto de tomar las acciones legales que correspondan o el solo tratamiento.
- 6) Las remisiones realizadas a la *Defensoría de la Niñez y Adolescencia* serán realizadas cuando se conoce de hechos o casos en los que niños, niñas y adolescentes son discriminados, marginados, abandonados, maltratados o son vulnerados sus derechos conforme establecen la Constitución Política del Estado Plurinacional, la Ley No. 2026 Código Niño, Niña y Adolescente y el ordenamiento vigente del país.
- 7) Las remisiones realizadas a un *Centros o Casas de Justicia* se realizaran en razón proximidad con el domicilio de una de las partes y con objeto de brindar un mejor servicio al/la usuario /a.
- 8) Otros, de la misma forma y conforme los requerimientos del/la usuario /a, y los casos presentados se realizaran derivaciones a instituciones públicas y/o privadas con las que se cuente o no convenios interinstitucionales, con objeto de garantizar el efectivo servicio y la solución de conflictos, pudiendo también acompañar en el proceso.

3.8. LOS USURIOS BENEFICIARIOS.

El/la usuario /a, es la persona natural que de forma voluntaria y anoticiada del funcionamiento, los servicios que ofrece el Centro Integrado de

Justicia del Distrito cuatro (4), se presenta, necesita o desea para sí mismo, para otra persona asesoramiento sobre un caso, hecho o conflicto al que precisa dar solución.

3.8.1. Derechos y Deberes del/la Usuario /a.

Los siguientes son los derechos y obligaciones con los que, se asegura el proceso de atención y prestación de servicios sea lo más digno, eficaz, efectivo y transparente, siendo obligación del/la usuario /a y personal humano del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4) cumplir y hacer cumplir estos.

c) Derechos.

- 1) Recibir un trato respetuoso y cordial durante todo el proceso de recepción, solución y seguimiento.
- 2) Recibir una atención de calidad pronta y oportuna.
- 3) Recibir atención gratuita en todos los servicios del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro.
- 4) Recibir un trato imparcial, objetivo y neutral por parte del personal del CIJ D-4.
- 5) Exigir que todo proceso se realice dentro de los plazos legales establecidos sin demora justificada.
- 6) Participar activamente en la construcción del trámite, proceso, seguimiento y solución.
- 7) Suscribir voluntariamente los escritos, memoriales, acuerdos, cartas, y otros necesarios para su tramitación.
- 8) Exigir informes sobre inasistencia del personal asignado a su caso en las audiencias de conciliación, en Juzgados, acompañamientos y otros programados.

- 9) Denunciar todo tipo de mal trato, cobros de dinero o especie, retrasos injustificados, inasistencia en la tramitación de su causa, discriminación o parcialización con la otra parte y todo tipo de violación a sus derechos.
- 10) Mantener en reserva toda información solicitada y proporcionada al personal humano del Centro.

d) Deberes.

Son deberes de/los usuarios /as:

- 1) Facilitar toda información verídica del caso que presenta.
- 2) Participar activamente en la toma de decisiones concernientes a su caso.
- 3) Obtener toda documentación necesaria a la comprobación de su pretensión.
- 4) Realizar los gastos ante autoridades judiciales y otras necesarias que no contemplan la gratuidad de los servicios ofrecidos por el Centro Integrado de Justicia del Distrito (4).
- 5) Realizar el seguimiento minucioso y periódico de su caso conforme los requerimientos del personal.
- 6) Proveer de fotocopias simples de todo documento, escrito, memorial, informes, notificaciones, citaciones, oficios, etc., al encargado de su causa a fin de llevar un adecuado seguimiento de su caso.
- 7) Informar al personal encargado de su caso sobre toda actuación realizada personalmente en juzgados y otras instancias.
- 8) Presentarse en oficinas del CIJ D-4 cuantas veces sean necesarias a requerimiento del encargado de su causa.
- 9) Presentarse con media hora de anticipación del horario fijado para asistir a las audiencias de conciliación, en el Juzgado de Instrucción Mixto del CIJ D-4, y de una hora en audiencias de Juzgados u otras instancias por fuera de instalaciones del centro.

- 10) Correr con los gastos de transporte del personal estrictamente necesario para asistir a las audiencias y acompañamientos externos.
- 11) Proporcionar por lo menos dos números telefónicos donde puedan ser ubicados.
- 12) Otros requeridos por los responsables de las áreas y el personal de apoyo.

3.8.2. Registro en el Sistema Informático.

Conforme se establece en los objetivos del PNAJ todo caso presentado por el/la usuario (a) será registrado en el Sistema de Información Estadístico del Programa Nacional de Acceso a la Justicia (SIEPNAJ).

A tal efecto y para mejor y mayor beneficio de/la usuario/a elabórese el protocolo de uso Sistema de Información Estadístico del Programa Nacional de Acceso a la Justicia (SIEPNAJ).

CUARTA PARTE: RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

4.1. Definición.

El régimen disciplinario es el tratamiento a las diferentes situaciones que contravienen con el ordenamiento jurídico administrativo y las normas que regulan la conducta funcionaria en cada entidad, las mismas que se clasifican según el tipo de las faltas, la gravedad de las mismas y la imposición de las sanciones.

En ese contexto el servidor público que cumple funciones en el Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro (4), debe responder por los objetivos a los que se destinaron los recursos públicos, como también por la forma y los resultados de su aplicación, en tal sentido que son responsables penal, civil y administrativamente, por acciones que contravengan, transgredan o constituyan faltas o infracciones, establecidas en el presente manual.

En caso de existir duda, contradicción, omisión o diferencias en la aplicación del presente régimen disciplinario se deberá acudir al Reglamento Interno de Personal del Ministerio de Justicia señalado en el Art. 47 y siguientes del mencionado Reglamento y/o a la normativa legal superior vigente sobre la materia.

4.2. Faltas Disciplinarias.

Son consideradas faltas disciplinarias, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en el presente manual, y sancionadas de conformidad al procedimiento del Reglamento Interno y en caso de existir duda, contradicción, omisión o diferencias en la

aplicación del presente régimen disciplinario se deberá acudir al Reglamento Interno de Personal del Ministerio de Justicia señalado en el Art. 47 y siguientes del mencionado Reglamento y/o a la normativa legal superior vigente sobre la materia.

En este contexto las faltas disciplinarias se clasifican en: faltas muy graves, graves y leves.

4.2.1. Faltas muy Graves.

Se consideran faltas muy graves:

- La negación por acción u omisión del derecho de acceso a la justicia de los/las usuarios/as que genere grave perjuicio.
- La ausencia injustificada de tres días continuos o seis discontinuos en el lapso de un mes, para funcionarios remunerados.
- El encubrimiento u omisión de denuncia ante autoridad competente cuando tenga conocimiento de la comisión de un delito doloso, salvo secreto profesional cuando correspondiere.
- Concurrir en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias controladas al lugar del cumplimiento de funciones.
- Solicitar, por si o por interpuesta persona, cualquier tipo de contraprestación económica, dadiva en beneficio personal al/la usuario /a a cambio de la atención de un caso.
- Utilizar indebidamente su posición de funcionario del CIJ D-4 para beneficio personal que implique el abuso de poder o grave afectación de los derechos del/las usuarios/as.
- Grave retardo o demora en la tramitación de los casos a su cargo y/o graves deficiencias en el resguardo de la documentación emergente.

- Graves y reiterados maltratos a los/las usuarios/as, compañeros/as de trabajo y demás personas vinculadas al trabajo del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro.
- La actuación que suponga discriminación por factor de raza, sexo, religión, lengua, económico, lugar de nacimiento o cualquier otro aspecto personal o social.

4.2.2. Faltas Graves.

Se consideran faltas graves:

- El incumplimiento de órdenes o instrucciones emanadas por autoridad o funcionario competente que estén enmarcadas en las obligaciones a su cargo.
- La ausencia injustificada por más de dos días, continuos o discontinuos en el lapso de un mes para funcionarios remunerados.
- La demora o retardo, negligencia en la tramitación de los casos a su carga y/o negligencia en el resguardo de la documentación emergente.
- La demora o retardo en la remisión de datos o información solicitada por autoridad o funcionario competente del Ministerio de Justicia sobre asuntos vinculados a su cargo.
- Intencionalmente ocultar información o dar información o asesoramiento erróneo a los/as usuarios/as.
- Quebrantar el deber de confidencialidad a su cargo, difundiendo información de los casos que conoce, lesionando los derechos de los/las usuarios/as.
- Utilizar indebidamente su posición en el CIJ D-4 para beneficio personal o la obtención de trato preferente ante entidades públicas y/o privadas sobre asuntos personales.

- Desviar de su objeto, para uso propio, equipo, materiales, distintivos y otros bienes del CIJ D-4 a los cuales tiene acceso en razón del rol que desempeña.
- La comisión de tres faltas leves en el término de un año.

4.2.3. Faltas Leves.

Se consideran faltas leves:

- Reiterado atraso en el horario de llegada a su puesto, según normas internas.
- Desobediencia o negligente cumplimiento a instrucciones recibidas del inmediato superior.
- Atención carente de calidad o calidez al/la usuario/a.
- Generar ambientes no amigables en el CIJ D-4 debido a su carácter o dificultades de relacionamiento interpersonal.
- Mala utilización intencional de los equipos o uso dispendioso de los materiales y demás bienes del CIJ D4.
- Negligencia en la organización, archivo y resguardo de la documentación a su cargo.
- Resistencia a los procesos de capacitación interna y demás acciones desplegadas para el mejoramiento de la calidad del servicio.

4.3. Sanciones.

Son las consecuencias lógicas por el incumplimiento de la norma establecida, constituyéndose en la amenaza legal de un mal por la comisión u omisión de ciertos actos o por la infracción de determinados preceptos, la misma que se impone según la gravedad del hecho o de la falta cometida.

1. Para las faltas leves:
 - Llamada de atención o amonestación, sea verbal o escrita.

2. Para las faltas graves:
 - Memorándum de amonestación que será insertada al file personal tanto en el CIJ D-4 como en el Ministerio de Justicia.
 - Suspensión del cargo sin goce de haberes por un tiempo máximo de 30 días para el caso de funcionarios remunerados.
 - Suspensión en el ejercicio de voluntariado por un tiempo máximo de 30 días.
 - Suspensión en el ejercicio de la pasantía universitaria del pasante Trabajo Dirigido por un tiempo máximo de 30 días, con noticia a la respectiva autoridad responsable de la universidad de procedencia.

3. Para las faltas muy graves:
 - Suspensión definitiva del cargo, voluntariado o pasantía universitaria, según corresponda, con el correspondiente registro en el file personal del CIJ D-4 y en el Ministerio de Justicia, y en su caso remisión a la universidad de procedencia.

Si la acción cometida pudiere configurar la comisión de un delito la autoridad o funcionario competente de la supervisión remitirá antecedentes al Ministerio Público.

CONCLUSIONES.

El objetivo de este trabajo es proponer un Manual de Funciones para un mejor funcionamiento del Centro Integrado de Justicia del D-4, de tal manera que se ha podido diagnosticar las funciones tanto del personal humano que presta servicios en las diferentes áreas del CIJ D-4, como de los servicios que ofrecen a los ciudadanos, lo que nos ha llevado a concluir, que:

- A lo largo de la historia y, en diferentes gobiernos, Bolivia ha implementado medidas y reformas legislativas, administrativas y judiciales con objeto de fortalecer los mecanismos de protección a los derechos, a fin de facilitar el acceso a la justicia a los sectores sociales en situación de desventaja y desigualdad, como parte de los compromisos adquiridos a nivel nacional e internacional.
- Las causas de vulnerabilidad más frecuentes en nuestra sociedad y a nivel internacional son: la edad, la discapacidad, la pertenencia a una comunidad indígena, la pertenencia a minorías, la victimización, la migración, la pobreza, el género, la privación de libertad, causas que afectan principalmente a mujeres, a niños, niñas y adolescentes, a indígenas, migrantes rurales a zonas urbanas personas o grupos sociales que no pueden ejercitar con plenitud los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico nacional e internacional.
- Que el derecho de Acceso a la Justicia debe analizarse desde una triple perspectiva: 1) El acceso específico a la justicia, es decir, la posibilidad que una persona tiene de hacer uso de los tribunales sin obstáculos; 2) Un fallo oportuno respecto al derecho pretendido y 3) Lograr la ejecución de dicho fallo. A la vez, se desprende que el proceso no es un simple formalismo, sino que debe contar con reglas sustanciales, que permitan un adecuado proceder de los juzgadores, aplicando las denominadas “reglas del debido proceso”, con el fin de conseguir un fallo más justo.

- Los gobiernos de turno para la implementación de estos mecanismos de acceso a la justicia de sectores vulnerables de la sociedad, han visto por conveniente y necesario realizarlas mediante acuerdos y alianzas estratégicas, que involucran no solo al Órgano Ejecutivo, Órgano Judicial, Órgano legislativo, los gobiernos municipales, sino que también cuentan con la activa participación de la sociedad civil, por medio de gestiones dirigidas a responder las necesidades sociales insatisfechas y mejorar las condiciones existentes de acceso a los servicios de la administración de justicia.
- En los últimos años la temática de Acceso a la Justicia se ha incorporado en la agenda integral del *Diálogo Nacional Bolivia Productiva*, como un plan nacional de acción en procura de defender y garantizar los derechos humanos mediante un real y efectivo Acceso a la Justicia indispensable para la generación de la paz social, y que su instrumentalización sea a través de los nuevos espacios de servicio como los Centros Integrados de Justicia.
- Los Centros Integrados de Justicia son espacios de y para los vecinos implementados mediante alianzas estratégicas tienen el objetivo de mejorar las posibilidades de acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana, empoderar a la sociedad civil por medio de la capacitación ciudadana en temas de derechos humanos, con especial énfasis a mujeres, ancianos, niños, estudiantes, que acuden en busca de solucionar algún conflicto.
- Si bien existen espacios de promoción, defensa y vigilancia de los derechos y garantías de la ciudadanía, estos aun no son suficientes, toda vez que la gran mayoría está destinado o dirigido a paliar necesidades de grupos específicos de la ciudadanía, por lo que no existe una adecuada coordinación y un servicio integral.
- También se ha establecido que los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, más específicamente la conciliación, se constituye en un instrumento idóneo para la resolución de conflictos en todo nuestro país,

permitiendo a las partes resolver pacíficamente sus conflictos, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo antes de llegar a un proceso contencioso, siendo que las personas prefieren optar por esta vía pacífica antes de verse o llegar a contiendas judiciales.

- El profesional abogado además de la representación, defensa y asesoramiento en casos que se hallan en instancias judiciales o extrajudiciales, igualmente cumple una función preventiva, toda vez que con un buen asesoramiento, orientación, una correcta redacción de contratos y el análisis de documentos, pueden evitar conflictos a usuarios en caso de servidores públicos y de clientes en caso de Buffet de abogados.
- Al referirnos a los estudiantes y egresados de las Carreras de Derecho de universidades públicas y/o privadas, es indudable que ellos cuentan con un sin número de conocimientos teóricos en las diferentes ramas del derecho, pero, lamentablemente muy pocos cuentan con experiencia práctica, no solo en la iniciación, seguimiento y conclusión de procesos, sino que también en el tratamiento de potenciales clientes, a los que se debe brindar una adecuada orientación en temas jurídicos, y qué decir de la redacción de memoriales, bueno son falencias que luego de una etapa de entrenamiento en el CIJ D-4 son subsanadas, de manera que el pasante (TD) se encuentra capacitado las diferentes funciones que le son asignados, siendo la más importante e significativa la Orientación ciudadana por la que se proporciona múltiples respuestas a todas aquellas preguntas, dudas que el/la usuario (a) tiene acerca de algún conflicto, servicio, tramite, requisitos y los órganos estatales encargados de garantizar el ejercicio pleno de los derechos del ciudadano.
- Es vital informar y orientar al ciudadano en especial al que se encuentra en situación de vulnerabilidad, a fin que participe responsablemente en todo proceso o reforma, sea consciente que su intervención es factor determinante en el desarrollo personal, familiar y nacional.

- Establecido los resultados obtenidos por el CIJ D-4 hasta la fecha, estos no serian posibles sin una adecuada y comprobada efectividad en el servicio, que se ha conseguido mediante la participación activa del equipo humano que cuenta con un alto grado de compromiso social, en la distribución, asignación y supervisión de sus tareas, asimismo se ha visto la necesidad de implementar el Manual de Funciones objeto del presente trabajo de Monografía, a fin de mejorar los servicios a favor de toda la población en especial de sectores que se encuentran en estado de vulneración.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Concluida la monografía, se considera:

- Imprescindible implementar el presente Manual de Funciones del Centro Integrado de Justicia del D-4, en merito a brindar servicios eficaces y eficientes, en las diferentes áreas de trabajo, que requieren de un documento que describa lineamientos y directrices que permitan brindar una optima atención a toda persona que acuda al CIJ D-4 en procura de una solución de su conflicto.
- En un corto plazo a través de la dirección que corresponda o aporte de un pasante o funcionario del CIJ D-4 se elabore un Reglamento Interno del Centro Integrado de Justicia del Distrito cuatro.
- Garantizar la entrega de los recursos y medios necesarios para el perfecto desarrollo de los servicios que ofrece el CIJ D-4.
- Incentivar investigaciones de pasantes Trabajo Dirigido con objeto de proponer e implementar aportes en beneficio de sectores vulnerables de la sociedad.
- Promover e implementar mecanismos de preparación, actualización de pasantes trabajo dirigido, voluntarios del centro en relación a Medios Alternativa de Resolución de Conflictos, como medio idóneo para la solución de controversias. No debiendo ser estos *exclusivos* del personal remunerado del Ministerio de Justicia.
- Implementar un sistema de monitoreo sobre el acceso a la justicia en Bolivia, para poder realizar una retrospectión y prospección en los servicios que se ofrecen para un mejor acceso a la justicia.
- Implementar la difusión sobre derechos, obligaciones, las instancias existentes para defender los, socialización de las normas y otros que tengan como principal actor al Pasante Trabajo Dirigido como parte de sus funciones, bajo la supervisión del/la Coordinador/a, el /la Abogado/a Patrocinante y el/la Conciliador/a.

ANEXOS



CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA 4

PRIMERA INVITACIÓN A CONCILIAR

Caso N° XXXX

Señor:

HIGINIO XXXXXX XXXXX

SAN JOSE DE YUNGUYO.

Presente.-

Distinguido señor:

En fecha del presente año, se hizo presente la señora **FRANCISCA XXXXX XXXXX**, solicitando el **Servicio de Conciliación** de este Centro a fin de poder arribar a una solución de mutuo acuerdo sobre el conflicto relativo a **CONFLICTOS DE CONVIVENCIA FAMILIAR** que mantiene con Ud.

En atención a la mencionada solicitud, y en el marco de sus competencias, el Centro **INTEGRADO DE JUSTICIA D-4. INVITA** a Ud. a Conciliar con la Sra. **JENNY XXXX XXXX** en sesión a realizarse en:

Fecha: 2009-07-31.

Hora: 14:30:00.

Lugar: ESTRELLAS DE BELÉN, LADO SUB ALCALDÍA DISTRITO 4, RIOSECO, EL ALTO.

Asimismo, a los fines de su mejor conocimiento, expresamos a Ud. que la **Conciliación** es un Método Alternativo de Resolución de Conflictos legalmente reconocido por la **Ley 1770** y normas reglamentarias que permite resolver los conflictos de una manera pacífica, rápida y de común acuerdo entre las partes con la ayuda de un tercero imparcial llamado Conciliador. Indicarle también que el **Acta de Conciliación** emergente de este procedimiento tiene el valor legal de cosa juzgada al tenor del Art. 92 de la precitada Ley 1770. Finalmente, nos permitimos informarle que la Conciliación ofrecida por este Centro tiene carácter **GRATUITO**.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención saludamos a Ud.(s)

Atentamente.

Lugar y Fecha: EL ALTO, 01 de junio de 2009.

Firma MERY PACHECO SANDOVAL
Conciliadora
Matricula N°092/06

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Conciliación.

**CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA 4
FORMULARIO DE SOLICITUD DE CONCILIACIÓN**

Nº CASO.: XXXX

I. Datos del/la Solicitante.

Nombre: HIGINIO **Ap. Paterno:** XXXX **Ap. Materno:** XXXXX
Documento de Identidad: 490000-LP **Tipo:** CI
Domicilio: C. HERMANO SANTA CRUZ. Nro.x

II. Datos del/la Invitado(a).

Nombre: FRANCISCA **Ap. Paterno:** XXXX **Ap. Materno:** XXXXX

Domicilio o dirección donde se entregará la invitación: Z. 16 DE JULIO. C. HNOS. SANTA CRUZ. Nro. X

III. Solicitud.

En la fecha se hizo presente a estas oficinas el Sr./la Sra. VIRGINIA SOURCO QUISPE quien expresó que habiendo tomado conocimiento sobre el Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos de este Centro, solicita se le proporcione este Servicio en la modalidad de Conciliación a fin de poder arribar a una solución de mutuo acuerdo respecto al conflicto que indica tener con el Sr./Sra. EDGAR CHAMBI QUISPE, aceptando cumplir con los pasos y procedimientos establecidos en este Centro

Lugar y Fecha: EL ALTO, 01 de JUNIO de 2009.

Firma del/la Solicitante
FRANCISCA XXXX XXXX

Firma del/la recepcionista
NELSON EULOGIO MONDACA



CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA 4
SEGUNDA INVITACIÓN A CONCILIAR

Caso Nº 9994

Señor:

José XXXXXX XXXXX

VILLA TUNARI.

Presente.-

Distinguido señor:

En fecha del presente año, se hizo presente la señora **JENNY XXXXX XXXXX**, solicitando el **Servicio de Conciliación** de este Centro a fin de poder arribar a una solución de mutuo acuerdo sobre el conflicto relativo a **DELITOS CONTRA EL HONOR** que mantiene con Ud.

En atención a la mencionada solicitud, y en el marco de sus competencias, el Centro **INTEGRADO DE JUSTICIA D-4. INVITA** a Ud. a Conciliar con la Sra. **JENNY XXXX XXXX** en sesión a realizarse en:

Fecha: 2009-07-31.

Hora: 14:30:00.

Lugar: ESTRELLAS DE BELÉN, LADO SUB ALCALDÍA DISTRITO 4, RIOSECO, EL ALTO.

Asimismo, a los fines de su mejor conocimiento, expresamos a Ud. que la **Conciliación** es un Método Alternativo de Resolución de Conflictos legalmente reconocido por la **Ley 1770** y normas reglamentarias que permite resolver los conflictos de una manera pacífica, rápida y de común acuerdo entre las partes con la ayuda de un tercero imparcial llamado Conciliador. Indicarle también que el **Acta de Conciliación** emergente de este procedimiento tiene el valor legal de cosa juzgada al tenor del Art. 92 de la precitada Ley 1770. Finalmente, nos permitimos informarle que la Conciliación ofrecida por este Centro tiene carácter **GRATUITO**.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención saludamos a Ud.(s)

Atentamente.

Lugar y Fecha: EL ALTO, 23 de Julio de 2009.

Firma FANNY HUANCA INCA
Conciliador
Matricula N°090/06

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4.

Área: Conciliación.



Señor(a)/es:

HIGINIO XXXXX XXXXX
SAN JOSE DE YUNGUYO

Presente.-

Distinguido(a)/s señor(a)/es:

En fecha del presente año, se hizo presente el/la señor/a FRANCISCA XXXX, solicitando el **Servicio de Conciliación** de este Centro a fin de poder arribar a una solución de mutuo acuerdo sobre el conflicto relativo a CONFLICTOS DE CONVIVENCIA FAMILIAR. que mantiene con Ud.(s).

En atención a la mencionada solicitud, y en el marco de sus competencias, el Centro INTEGRADO DE JUSTICIA 4. **INVITA** a Ud.(s) a Conciliar con el Sr/Sra. FRANCISCA XXXXXX, en sesión a realizarse en:

Fecha: 2009-06-24.
Hora: 15:00:00.
Lugar: ESTRELLAS DE BELEN, LADO SUBALCALDIA DISTRITO 4.

Asimismo, a los fines de su mejor conocimiento, expresamos a Ud. que la **Conciliación** es un Método Alternativo de Resolución de Conflictos legalmente reconocido por la **Ley 1770** y normas reglamentarias que permite resolver los conflictos de una manera pacífica, rápida y de común acuerdo entre las partes con la ayuda de un tercero imparcial llamado Conciliador. Indicarle también que el **Acta de Conciliación** emergente de este procedimiento tiene el valor legal de cosa juzgada al tenor del Art. 92 de la precitada Ley 1770. Finalmente, nos permitimos informarle que la Conciliación ofrecida por este Centro tiene carácter **GRATUITO**.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención saludamos a Ud.(s) atentamente,

Lugar y Fecha: EL ALTO, 17 de Junio de 2009.

Firma MERY PACHECO SANDOVAL
Conciliadora
Matricula N°092/06

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Conciliación.



**CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DISTRITO CUATRO
ACTA DE CONCILIACION DE ACUERDO TOTAL**

Nº Caso xxxxx
Nº Acta xxxxx/2010

En la ciudad de **EL ALTO**, a los diez y ocho días del mes de marzo de dos mil diez, en instalaciones del **CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DISTRITO CUATRO** ubicadas en la **ZONA ESTRELLAS DE BELEN, AVENIDA CARABOBO** entre **AVENIDA MISAEEL SARACHO Y AVENIDA OCHO LADO SUBALCALDIA DISTRITO CUATRO**, se hicieron presentes la señora **MARIA xxxx xxxxx**, mayor de edad hábil por derecho, con cedula de identidad No.60000-L.P., domiciliada en la Zona Estrellas de Belén, Calle “Q”, Nº x, de ocupación labores de casa, y el señor **MARCELO xxx xxxxx**, mayor de edad, hábil por derecho, con cedula de identidad Nº 60000 L.P., domiciliado, en la Zona Estrellas de Belén, Calle “Q”, Nº x, de ocupación chofer, quienes reunidos de manera libre, voluntaria y sin que medie presión, dolo o vicio del consentimiento alguno, con asistencia del señor **JOSÉ STEFAN CRUZ MEDRANO con documento de identidad Nº 4756223-LP** en su calidad de Conciliador con Matricula Nº 163/09 expedida por el Ministerio de Justicia, han llevado adelante una **CONCILIACION**, bajo las previsiones del artículo 85 y siguientes de la ley 1770 de Arbitraje y Conciliación y artículo 25 del Decreto Supremo nº 28471 Reglamentario a la ley de Arbitraje y Conciliación y Anexo A, en los siguientes términos:

PRIMERO. OBJETO DE LA CONCILIACION.

La señora **MARIA xxxx xxxx** se apersona al Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro, con el fin de solucionar el conflicto que mantiene con su concubino, el señor **MARCELO xxx xxxx**, con quien llevo una relación de concubinato de siete años, tiempo en el cual procrearon un hijo de nombre **xxxx xxxx xxxx** de siete años de edad. La señora **MARIA xxxx xxxx** afirma que la convivencia ya es insostenible en el hogar, debido a que su concubino falto a los valores morales de un hogar y al respeto mutuo que ambos deberían brindarse, debido a esto la señora desea separarse de su concubino y solicitar la asistencia familiar correspondiente. Por su parte el señor **MARCELO xxxx xxxx** afirma que no existe entendimiento en el hogar, esto hace que la vida en común sea intolerable, el señor está de acuerdo en con la separación, sin embargo afirma que debido a una deuda que mantiene con una entidad financiera la asistencia familiar no será de un monto elevado.

SEGUNDO. ACUERDOS ARRIBADOS

Luego de expuestas y discutidas sus posiciones, intereses y necesidades, las partes han arribado a un **ACUERDO TOTAL** sobre el conflicto que mantenían, el mismo que se expresa en los siguientes puntos que las partes se comprometen a cumplir de manera fiel y estricta:

1. El señor **MARCELO xxxx xxxx** y la señora **MARIA xxxx xxxx** deciden **SEPARARSE**, debido a que la falta de comunicación y entendimiento hacen que la vida en común sea difícil de llevar.
2. La custodia provisional del menor **xxxxx xxxx xxxx** quedará con la señora **MARIA xxxx xxxx**, madre de la menor debiendo cumplir la misma con sus obligaciones y responsabilidades de madre.
3. El señor **MARCELO xxxx xxxx** se compromete a pasar como asistencia familiar, la suma de CIENTO

CINCUENTA 00/100 BOLIVIANOS (Bs.- 150), mensualmente hasta cada primero de mes comenzando por el mes de ABRIL de dos mil diez.

4. Los depósitos se los realizará en las oficinas del Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro, entre tanto se formalice la presente acta ante juez competente.
5. Respecto a las **visitas** que tiene derecho el padre y con la finalidad de mantener la relación paterno filial, por mutuo acuerdo entre las partes las mismas se las coordinarán entre las partes en días y horarios, no pudiendo ser las mismas menores a una vez por semana.
6. El señor MARCELO xxxx xxxxx de manera voluntaria se compromete a cancela el alquiler de la vivienda donde reside su hijo, así mismo pagará los servicios de luz y agua, esto durante el tiempo que la señora MARIA xxxx xxxx busque un trabajo que pueda solventar este gasto.
7. El señor MARCELO xxxx xxxx se compromete a cancelar la deuda contraída con la entidad financiera BANCO SOL en su totalidad y en los plazos establecidos por la entidad financiera.
8. El señor MARCELO xxxx xxxx se compromete a aumentar el monto de la asistencia familiar para su hijo a partir del mes de enero de 2011, para lo cual se compromete a apersonarse al CIJ-D4 y realizar el mencionado aumento.
9. Las partes por mutuo acuerdo de voluntades se comprometen a no agredirse física ni verbalmente, menos aun a incurrir en amenazas de ningún tipo tanto en lugares públicos como privados, así como en el lugar de trabajo y/o a través de terceras personas, los mismos que serán extensibles a sus familiares, dándose de esta manera las mas amplias garantías de buena conducta
10. Las partes por mutuo acuerdo de voluntades solicitan la homologación de este documento mediante la autoridad jurisdiccionalmente competente en el caso.

TERCERO. RECONOCIMIENTO EXPRESO. Habiendo sido informadas las partes por el Conciliador sobre la naturaleza, características y consecuencias jurídicas de la Conciliación, expresamente declaramos conocer la calidad de Cosa Juzgada de la presente Acta de Conciliación a los fines de su ejecución forzosa al amparo del Art. 92 de la Ley 1770 de Conciliación y Arbitraje.

CUARTO. CONFORMIDAD. Nosotros, MARIA xxxx xxxx por una parte y MARCELO xxxx xxxx por la otra declaramos conocer y comprender todos y cada uno de los términos integrantes de la presente Acta de Conciliación y expresamos nuestra total conformidad con su contenido, en constancia de lo cual firmamos al pie en triple ejemplar del mismo tenor siendo las horas 11:15 del día diez y ocho de marzo de dos mil diez años.

MARIA xxxx xxxx
C.I. 6000000-LP

MARCELO xxxx xxxx
C.I. 600000-LP

JOSÉ STEFAN CRUZ MEDRANO
RESPONSABLE RAC CIJ-D4
MINISTERIO DE JUSTICIA
N° de Matrícula 163/09

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Conciliación.



CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DISTRITO CUATRO

ACTA DE CONCILIACION DE ACUERDO PARCIAL

Nº Caso XXXXX

Nº Acta XXXXX/2010

En la ciudad de **EL ALTO**, a los treinta días del mes de marzo de dos mil diez años, en instalaciones del **CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DISTRITO CUATRO** ubicadas en la **ZONA ESTRELLAS DE BELEN, AVENIDA CARABOBO** entre **AVENIDA MISAEL SARACHO Y AVENIDA OCHO LADO SUBALCALDIA DITRITO CUATRO**, se hicieron presentes la señora **MARIA XXXXXX XXXXXXXXXX**, con CI Nº 444444444444-LP, domiciliada en la Zona Nueva Jerusalén calle Tupac Amaru Nº s/n, de ocupación labores de casa y el señor **DAVID XXXXXXXXXX XXXXXX**, con CI Nº 55555555-L.P. domiciliado en la Zona Luis Espinal, calle Siete Nº s/n de ocupación músico, quienes reunidos de manera libre, voluntaria y sin que medie presión, dolo o vicio del consentimiento alguno, con asistencia del señor **JOSE STEFAN CRUZ MEDRANO** con documento de identidad Nº 4756223-LP, en su calidad de Conciliador con Matricula Nº 163/09 expedida por el Ministerio de Justicia, han llevado adelante una **CONCILIACION**, bajo las previsiones del artículo 85 y siguientes de la ley 1770 de Arbitraje y Conciliación y artículo 25 del Decreto Supremo nº 28471 Reglamentario a la ley de Arbitraje y Conciliación y Anexo A, en los siguientes términos:

PRIMERO. OBJETO DE LA CONCILIACION.

Los señores **MARIA** y **DAVID** se apersonan al Centro Integrado de Justicia del Distrito Cuatro, con el fin de firmar un acta de conciliación. Las partes afirma haber procreado dos hijos **MARIA GRISEL XXXXXXXXI** de un año y siete meses de edad y **UN MENOR DE TRES SEMANAS DE NACIDO**, las partes firmaron un acta en junio de 2009 bajo el número de caso 9553, ahora la señora desea solicitar que el señor reconozca al menor que tiene tres semanas de nacido actualmente y solicita la respectiva asistencia familiar para el menor.

SEGUNDO. ACUERDOS ARRIBADOS

Luego de expuestas y discutidas sus posiciones, intereses y necesidades, las partes han arribado a un **ACUERDO PARCIAL** sobre el conflicto que mantenían, el mismo que se expresa en los siguientes puntos que las partes se comprometen a cumplir de manera fiel y estricta:

1. El señor **DAVID XXXXX XXXXXXXXX** y la señora **MARIA XXXXXXXXI** reconocen haber procreado un hijo varón, el cual tiene a la fecha tres semana de nacido.
2. El señor **DAVID XXXXXXXXXX XXXX** se compromete a tramitar el certificado de nacimiento en un plazo máximo de 48 horas, computables a partir de la firma de la presente acta.
3. La custodia provisional del menor quedará a cargo de la señora **MARIA XXXXXXX**, madre del mismo debiendo la misma cumplir con sus obligaciones y responsabilidades de madre
4. Respecto a las visitas que tiene derecho el padre, las mismas se realizarán una vez a la

semana, en días y horarios a coordinar entre las partes.

TERCERO. PUNTOS NO CONCILIADOS. Se deja expresa constancia que no se llegó a un acuerdo en los siguientes puntos:

Sobre la asistencia familiar: Se deja constancia que no existe un acuerdo sobre la asistencia familiar, puesto que el señor DAVID XXXXX XXXX ofrece ciento ochenta bolivianos para los dos niños, y la señora no esta de acuerdo con ese monto.

CUARTO. RECONOCIMIENTO EXPRESO. Habiendo sido informadas las partes por el Conciliador sobre la naturaleza, características y consecuencias jurídicas de la Conciliación, expresamente declaramos conocer la calidad de Cosa Juzgada de la presente Acta de Conciliación a los fines de su ejecución forzosa al amparo del Art. 92 de la Ley 1770 de Conciliación y Arbitraje.

QUINTO. CONFORMIDAD. Nosotros, MARIA XXXXXX XXXI por una parte y DAVID XXXXXX XXXXXX por la otra declaramos conocer y comprender todos y cada uno de los términos integrantes de la presente Acta de Conciliación y expresamos nuestra total conformidad con su contenido, en constancia de lo cual firmamos al pie en triple ejemplar del mismo tenor siendo las 11:35 horas, del día treinta del mes de marzo de dos mil diez años.

MARIA XXXX XXXXXI
CI. XXXXXXXX -LP

DAVID XXXXXX XXXXX
CI. XXXXXXXX-LP.

JOSE STEFAN CRUZ MEDRANO
RESPONSABLE RAC CIJ-D4
MINISTERIO DE JUSTICIA
Nº de Matrícula 163/09

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4.

Área: Conciliación.



CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA 4

ACTA DE IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO DE CONCILIACIÓN

Nº Caso 11603

Nº Acta 11603/2010

En la ciudad/localidad de EL ALTO, a los 26 días del mes de MARZO de 2010, en instalaciones del Centro INTEGRADO DE JUSTICIA 4 ubicadas en ESTRELLAS DE BELEN PLAZA MURIL se hicieron presentes la Sra. MARCELA XXXXXXXX XXXXXX, con Doc. de Identidad .Nº 6000000-LP, domiciliada en MANZANO 5 Nº 6 Zona 9 de Abril y el Sr. ALVARO XXXXX XXXXX, con Doc. de Identidad Nº 6901111 domiciliado en ZONA Río Seco AV. Agua de la Vida Nº XXX, quienes reunidos de manera libre, voluntaria y sin que medie presión, dolo o vicio del consentimiento alguno, con asistencia de el Sr. JOSE STEFAN CRUZ MEDRANO, con Doc. de Identidad Nº 4756223-LP en su calidad de Conciliador con Matrícula Nº 163/09 expedida por el Ministerio de Justicia, han procedido a realizar una sesión de conciliación a fin de resolver el conflicto que mantienen respecto a Asistencia Familiar.

Luego de expuestas y discutidas sus respectivas posiciones, intereses y necesidades, las partes no han podido arribar a un acuerdo, en razón de lo cual se procede a dejar constancia en la presente ACTA sobre la IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO entre la Sra. MARCELA XXXXX XXXX y el Sr. ALVARO XXXX XXXXX.

Es dada en la ciudad/localidad de EL ALTO siendo las 14:54 horas, del día 26 de MARZO de 2010 años.

Nombre: JOSE STEFAN CRUZ MEDRANO

Responsable RAC CIJ-D4

MINISTERIO DE JUSTICIA

Nº de Matrícula 163/09

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4.

Área: Conciliación.



CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA 4

ACTA DE INASISITENCIA A SESION DE CONCILIACION

Nº Caso 11631
Nº Acta 11631/2010

PRIMERO. ANTECEDENTES.

En fecha 26 de MARZO de 2010 se hizo presente el/la Sr(a) GUALBERTA XXXX XXXXX en el Centro INTEGRADO DE JUSTICIA D-4 solicitando el Servicio de Conciliación a fin de buscar una solución al conflicto que mantiene con el/la Sr.(a) JULIA XXXXX XXXXX respecto a Conflictos de Convivencia Familiar, entre parientes..

En cumplimiento de la normativa vigente y de conformidad al procedimiento interno, el Centro INTEGRADO DE JUSTICIA D-4 procedió a realizar las respectivas Invitaciones en fechas 23 de marzo de 2010, designándose a mi persona como Conciliador(a) y fijándose Sesión de Conciliación para el día 26 de Marzo de 2010 años.

SEGUNDO. CONSTANCIA DE INASISTENCIA DE PARTE.

Llegado el día y hora de la Sesión de Conciliación corresponde dejar constancia que:

1. La Sra. GUALBERTA XXXXXX XXXXXXXX solicitante del servicio, SI se presentó a la sesión.
2. La Sra. JULIA XXXXX XXXX invitada No se presentó a la sesión.

TERCERO. OBSERVACIONES ADICIONALES

El caso es cerrado a solicitud del solicitante de manera voluntaria

Es dada en la ciudad/localidad de EL ALTO siendo las 9:17 horas, del día 26 del mes de MARZO de 2010 años.

Nombre: JOSE STEFAN CRUZ MEDRANO
RESPONSABLE RAC CIJ-D4
MINISTERIO DE JUSTICIA

Nº de Matrícula: 163/09

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Conciliación.



EL Alto, de de

Señor:

DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Presente.-

REF. : REMITE CASO.

De mi consideración:

En el marco del Decreto Supremo No. 28586 que establece el Programa Nacional de Acceso a la Justicia dependiente del Ministerio de Justicia, los Centros Integrados de Justicia (CIJs) tienen como misión mejorar las condiciones de acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población, propiciando la articulación de esfuerzos interinstitucionales.

En este entendido, habiendo llegado al CIJ D-4 el caso presentado por nuestro (a) usuario (a), relativo a:

Que hace 2 años aproximadamente fue por parte de la persona que responde al nombre de, quien con a fin de consumir el hacho y productor de ello la menor

Por estas razones, solicita:

Que, de conformidad al Art 60 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, que a su letra dispone: Es deber del Estado, la sociedad y la familia garantizar la prioridad del interés superior de la niña, niño y adolescente, que comprende la preeminencia de sus derechos, la primacía en recibir protección y socorro en cualquier circunstancia, la prioridad en la atención de los servicios públicos y privados, y el acceso a una administración de justicia pronta, oportuna y con asistencia de personal especializado, concordante con el Art. 196 de la Ley No. 2026 que dispone, que son atribuciones de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, presentar denuncia ante las autoridades competentes por infracciones o delitos cometidos en contra de los derechos de niños, niñas y adolescentes e intervenir en su defensa en las instancias administrativas o judiciales sin necesidad de mandato expreso, por lo que se SOLICITA una pronta atención y protección de la menor

A tiempo de agradecerle, aprovecho la oportunidad para resaltar la importancia de mantener con su institución una coordinación permanente de trabajo, en procura de mejorar de manera conjunta las posibilidades de acceso a la justicia de la población boliviana.

Atentamente.

“POR UNA CULTURA DE PAZ Y ACCESO A LA JUSTICIA”

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.



EL Alto, de de

Señor:

CENTRO DE LA MUJER GREGORIA APAZA

Presente.-

REF. : SOLICITA INFORME PSICOLÓGICO.

De mi consideración:

En el marco del Decreto Supremo No. 28586 que establece el Programa Nacional de Acceso a la Justicia dependiente del Ministerio de Justicia, los Centros Integrados de Justicia (CIJs) tienen como misión mejorar las condiciones de acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población, propiciando la articulación de esfuerzos interinstitucionales.

En este entendido, habiendo llegado al CIJ D-4 el caso presentado por nuestro (a) usuario (a), relativo a:

Que hace 2 años aproximadamente es víctima de por parte de la persona que responde al nombre de

Luego de haberle otorgado la orientación requerida consideramos que la atención del mismo corresponde a su institución debido a la especialidad y particularidad de los servicios que brindan, en tal razón que nos permitimos, solicitar Informe Psicológico de, con objeto de presentar una denuncia por Violencia psicológica.

A tiempo de agradecerle, aprovecho la oportunidad para resaltar la importancia de mantener con su institución una coordinación permanente de trabajo, en procura de mejorar de manera conjunta las posibilidades de acceso a la justicia de la población boliviana.

Atentamente.

“POR UNA CULTURA DE PAZ Y ACCESO A LA JUSTICIA”

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.



EL Alto, de de

Señor:

CORTE DEPARTAMENTAL ELECTORAL DE LA PAZ

SALA MURILLO

Presente.-

REF. : SOLICITA INFORME.

De mi consideración:

En el marco del Decreto Supremo No. 28586 que establece el Programa Nacional de Acceso a la Justicia dependiente del Ministerio de Justicia, los Centros Integrados de Justicia (CIJs) tienen como misión mejorar las condiciones de acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población, propiciando la articulación de esfuerzos interinstitucionales.

En este entendido, habiendo llegado al CIJ D-4 el caso presentado por nuestro (a) usuario (a), relativo a:

Que, el Certificado de Nacimiento se encontraría con observaciones por los que no puede obtener un duplicado computarizado. Luego de haberle otorgado la orientación requerida consideramos SOLICITAR a su institución Informe del Certificado de Nacimiento registrado:

O.R.G. No., Libro No., Partida Folio del departamento de La Paz, Provincia, Localidad, con fecha de partida de de de, registrado a nombre de

A tiempo de agradecerle, aprovecho la oportunidad para resaltar la importancia de mantener con su institución una coordinación permanente de trabajo, en procura de mejorar de manera conjunta las posibilidades de acceso a la justicia de la población boliviana.

Atentamente.

“POR UNA CULTURA DE PAZ Y ACCESO A LA JUSTICIA”

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Área: Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.



EL Alto, de de

Señor:

OFICIAL DE REGISTRO CIVIL

Presente.-

REF. : SOLICITA COOPERACIÓN.

De mi consideración:

En el marco del Decreto Supremo No. 28586 que establece el Programa Nacional de Acceso a la Justicia dependiente del Ministerio de Justicia, los Centros Integrados de Justicia (CIJs) tienen como misión mejorar las condiciones de acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población, propiciando la articulación de esfuerzos interinstitucionales.

En este entendido, habiendo llegado al CIJ D-4 el caso presentado por nuestro (a) usuario (a), relativo a:

Que, el (a) niña de de edad no cuenta con el Certificado de Nacimiento, documento necesario para acceder a los beneficios sociales que le corresponde y demostrar su filiación. Luego de haberle otorgado la orientación requerida consideramos el SOLICITAR se proceda y extienda:

A la INSCRIPCIÓN en los libros de Nacimiento del menor, y se EXTIENDA el Certificado de Nacimiento GRATUITO, de conformidad al Art. 65 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, concordante con la ley No. 2026 y el Art. 3 del D.S. No. 27915 y en relación al Arancel de Oficiales de Registro Civil.

A tiempo de agradecerle, aprovecho la oportunidad para resaltar la importancia de mantener con su institución una coordinación permanente de trabajo, en procura de mejorar de manera conjunta las posibilidades de acceso a la justicia de la población boliviana.

Atentamente.

“POR UNA CULTURA DE PAZ Y ACCESO A LA JUSTICIA”

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.



EL Alto, de de.....

Señor:

MÉDICO FORENSE DE TURNO

Presente.-

REF. : SOLICITA COOPERACIÓN.

De mi consideración:

En el marco del Decreto Supremo No. 28586 que establece el Programa Nacional de Acceso a la Justicia dependiente del Ministerio de Justicia, los Centros Integrados de Justicia (CIJs) tienen como misión mejorar las condiciones de acceso a la justicia de sectores vulnerables de la población, propiciando la articulación de esfuerzos interinstitucionales.

En este entendido, habiendo llegado al CIJ D-4 el caso presentado por nuestro (a) usuario (a), relativo a:

Que, el pasado de Del presente año, fue objeto de agresiones físicas por parte de su esposo que responde al nombre de Luego de haberle otorgado la orientación requerida consideramos el SOLICITAR se proceda y extienda:

El CERTIFICADO MÉDICO FORENSE GRATUITO , DIAGNOSTICANDO EL GRADO DE LESIONES Y LOS DIAS DE IMPEDIMIENTO, para interponer la denuncia por Violencia Intrafamiliar o tomar las acciones que correspondan.

A tiempo de agradecerle, aprovecho la oportunidad para resaltar la importancia de mantener con su institución una coordinación permanente de trabajo, en procura de mejorar de manera conjunta las posibilidades de acceso a la justicia de la población boliviana.

Atentamente.

“POR UNA CULTURA DE PAZ Y ACCESO A LA JUSTICIA”

FUENTE: Centro Integrado de Justicia D-4. Área: Atención en Plataforma y/o Orientación Jurídica.

BIBLIOGRAFÍA.

a) Libros.

- BALDIVIA Calderón De La Barca, Andrés. Derecho Procesal Civil. Apuntes de Clase 2008
- CABANELLAS, de Torres Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental. Editorial Heliasta. Buenos Aires – Argentina 1999.
- CASTELLANOS, Trigo Gonzalo. “Derecho de sucesiones conforme al Código Civil Boliviano”. Editorial Gaviota del sur S.R.L. Primera Edición. Sucre – Bolivia 2007.
- COUTURE. Eduardo Juan. “Fundamentos de Derecho Procesal Civil”. Editorial Depalma. 3º Edición. Buenos Aires. Argentina 1978.
- DECKER, Morales José. Código de Procedimiento Civil “Comentarios y Concordancias”. Tercera Edición. Cochabamba – Bolivia, 2001.
- JIMENEZ, Sanjinés Raúl. “Lecciones de Derecho de Familia y Derecho del Menor”. Editorial Turpo. Segunda Edición. Tomo I y II. La Paz – Bolivia 2006.
- MOSTAJO, Machicado Máx. Los 14 temas del Seminario Taller de Grado y la asignatura CJR-000 Técnicas de Estudio. La Paz – Bolivia 2005.
- OMEBA. Enciclopedia Jurídica. Editorial Driskill S.A. Sarandi 1370. Buenos Aires Argentina 1986.
- OSORIO, Manuel. Diccionario de Cs. Jurídicas Políticas y Sociales, Editorial Heliasta. Buenos Aires Argentina. 1992
- RAMOS Mamani, Juan. “Derecho Constitucional Contemporáneo”. Ed. Bolivia 2000. La Paz – Bolivia 2003
- QUISBERT, Ermo, "*Procedimientos Voluntarios*". Sucre, Bolivia: USFX, 2010.
- VARGAS, Flores Arturo. Apuntes de Seminario Redacción de Perfil de Tesis. Carrera de Derecho. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. UMSA. 2010.
- VILLARROEL, Ferrer Carlos Jaime. Derecho Procesal y Ley de Organización Judicial. Primera Edición 1997. La Paz – Bolivia.

- USAID - FUNDACIÓN IDEA. Programa de Formación Ciudadana. Modulo II. Resolución Alternativa de Conflictos. 209

b) Códigos y Leyes

- Bolivia, Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Bolivia, Código Civil.
- Bolivia, Ley 1760 de 28 de febrero de 1997. Código de Procedimiento Civil.
- Bolivia, Ley No. 10135 de 16 de Febrero de 1973 Código de Transito Decreto
- BOLIVIA, Ley No. 1768. Código Penal
- Bolivia, Ley No. 027 de 6 de Julio de 2010 Ley del Tribunal Constitucional Plurinacional
- BOLIVIA, Ley No. 1715 del 18 de octubre de 1996. Ley del Servicio Nacional de Reforma Agraria
- BOLIVIA, Ley No. 1322 de 13 de abril de 1992. Ley de Derechos de Autor
- BOLIVIA, Decreto Supremo de 24 de mayo de 1939 Elevado a rango de Ley el 8 de diciembre de 1942
- BOLIVIA, Ley General del Trabajo
- BOLIVIA, Ley No. 1883 de 25 de junio de 1998 Ley de Seguros de la República de Bolivia
- BOLIVIA, Ley No. 3058 De 18 de julio de 2004. Ley de Hidrocarburos
- BOLIVIA, Ley No. 031 de 19 de julio de 2010. Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”
- BOLIVIA, Ley N° 1818 del 22 de diciembre de 1997. Ley del Defensor del Pueblo.
- BOLIVIA, Ley No. 1602. Ley de Abolición de Prisión y Apremio Corporal
- BOLIVIA, Decreto Supremo N° 29894.
- BOLIVIA, Decreto Supremo No. 28471 de 06 de diciembre del 2005
- BOLIVIA, Decreto Supremo 28586, de 17 de enero de 2006.
- BOLIVIA, Decreto Supremo No. 23907 del 7 de diciembre de 1994. Reglamento de la Ley de Derecho de Autor
- BOLIVIA, Resolución N° 094 /2009 de 12 de mayo del 2009
- BOLIVIA, Resolución Ministerial N° 79/06, de fecha 27 de octubre de 2006
- BOLIVIA, Circula 04/09 de 17 de marzo de 2009 emitida por el Tribunal Supremo de Justicia.

c) Artículos y Separatas.

- Ahora Nosotros También Hablamos de Justicia. “Reporte de Resultados 2005-2007”
- CIOCC, Resumen Estadístico 2004 – 2005, La Paz Bolivia.
- Comisión para el Empoderamiento Legal de los Pobres “Informe 2008”
- BOLIVIA. “Dialogo Nacional con Acceso a la Justicia” 2004
- Red Participación y Justicia. Apoyo al Acceso a la Justicia. Bolivia. 2010.
- Programa Nacional de Casas de Justicia. Boletín Informativo. Año 1 – N° 2 La Paz – Bolivia

d) Sitios Web.

- Banco Mundial. Opciones para la Asamblea Constituyente “Hacia un Nuevo Contrato Social”. En: <http://www.boliviahoy.com/>
- Barreras para el Acceso a la Justicia en América Latina. Washington. 2008. Disponible en: www.dplf.org/uploads/1225727341.pdf
- BAYÁ, Camargo, Mónica “El Acceso a la Justicia como Derecho Humano”. Disponible en www.comunidad.org.bo/
- BOLIVIA, “Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos Bolivia para Vivir Bien 2009-2013”. En www.ops.org.bo/multimedia/
- BOLIVIA. Ministerio de Justicia. Viceministerio de Justicia y Derechos Humanos. Metodología y Propuesta del Plan de Acción de los Derechos Humanos de Bolivia 2008- 2013. Disponible en: www.derechoshumanosbolivia.org/
- BOLIVIA. Gobierno de Dinamarca. Ministerio de Planificación para el Desarrollo. Ministerio de Relaciones Exteriores. Pro-Justicia Apoyo al Acceso a la Justicia 2009-2012. Documento del Programa Disponible en: <http://www.amblapaz.um.dk/NR/>
- CIDH. Comunicado de Prensa 46/06. Disponible en <http://www.cidh.org/>
- Centro de Arbitraje de la Sociedad de Ingenieros de Bolivia. Disponible: <http://www.sibcochabamba.com.bo/>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Acceso a la Justicia e Inclusión Social: El Camino Hacia EL Fortalecimiento de la Democracia en Bolivia. En www.acnur.org/biblioteca/pdf/5343.pdf -
- Defensor del Pueblo, Sistema Jurídico de los Pueblos Indígenas, Originarios y Comunidades Campesinas en Bolivia. 2008. En: www.defensoria.gob.bo/.
- Obstáculos para el Acceso a la Justicia en las Américas. Instituto de Defensa Legal (IDL) de Perú y la Fundación Debido Proceso Legal (DPLF). Disponible en: www.partnersglobal.org/

- Informe de la Sociedad Civil Boliviana al Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de Naciones Unidas – CERD. 2009 Disponible en: www2.ohchr.org/english/bodies/cerd/doc.
- ROJAS Álvarez, Martha. “Derecho de Acceso a la Justicia” Tribunal Constitucional de Bolivia. En www.tribunalconstitucional.gob.bo/
- Resumen Documento Justicia para Todos. suprema.poderjudicial.gob.bo/justicia.htm
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia. Buenos Aires: PNUD, 2005
- Programa Iberoamericano de Acceso a la Justicia. 2010. En: www.piaje.org/
- La Violencia Intrafamiliar. Santiago de Chile. En: <http://www.psicologia-online.com/>
- Reglas de Brasilia” Sobre el Acceso a la Justicia aprobado por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, llevada en fecha 4, 5 y 6 de marzo de 2008 en la ciudad de Brasilia, capital de la República Federativa de Brasil. Disponible en: www.poderjudicial.cl/PDF/
- USAID/BOLIVIA, Programa de Cooperación, Diciembre 2005, Disponible en: <http://www.megalink.com/usemblapaz/USAID/CHARTCooperacion.pdf>
- http://www.lapaz.bo/index.php?option=com_content&view=section&id=18&
- <http://www.cne.org.bo/>
- <http://www.dnamunicipal.cotas.net/quesonsli.htm>
- <http://www.policia.bo/brigada.php>
- <http://www.justicia.gov.bo/>
- <http://www.participacionyjusticia.net/apc-aa->
- <http://www.cebac.com.bo/01conciliacion.php>
- <http://www.fiscalia.gob.bo/inspectoría/antecedentes.html>
- <http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/5343.pdf>
- <http://www.cidh.org/pdf%20files/CAP%20V%20BOLIVIA.Seguimiento.pdf>