

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
CARRERA DE DERECHO
Plan Excepcional de Titulación
para Antiguos Egresados No Graduados
P.E.T.A.E.N.G.



MONOGRAFÍA

**“IMPLEMENTAR UN CENTRO DE CONCILIACIÓN EN EL
G.A.M.L.P. PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
VECINALES ESTRICTAMENTE MUNICIPALES”**

POR: LUZ YOBANA CUENTAS ROJAS

TUTOR: Dr. CONSTANTINO ESCOBAR

La Paz-Bolivia
Diciembre, 2013

Agradecimiento

A Dios todo poderoso a él todo honor y toda gloria quien me permitió culminar mis estudios universitarios...

A mi cariñoso papito Foribio a quien amo entrañablemente.

A mis queridos hermanos Marco, Guadalupe y Ada quienes me guiaron y cuidaron como a una hija.

A mi amado esposo Víctor que con mucho amor, ternura y paciencia me colaboro en todo momento.

Dedicado

*A los dos luceros de mi vida Belén y Vikito,
a quienes en todo este período de labor
les quite nuestro tiempo juntos.*

INDICE

Resumen.....	9
Palabras Claves	9
INTRODUCCION	1
Justificación	3
Identificación del problema	8
Objetivos	11
a) Generales	11
b) Específicos	11
Estrategia metodológica y Técnicas de Investigación monográfica.....	12

CAPITULO I

EL CONFLICTO

1. Una breve mirada a la vida social y al conflicto	14
2. Etimología	17
3. Definición de conflicto.....	17
3.1 En Sentido Común.....	18
3.2 En Sentido Jurídico	18
4. Las percepciones del entorno	19
4.1 Cómo se construyen estas percepciones	19
4.2 Falsas creencias sobre la percepción	19
5. Cómo surgen los conflictos.....	20
6. Como se desarrollan y presentan los conflictos?.....	20
7. Características de los conflictos.....	20
7.1 ¿Qué puede generar un conflicto?.....	21
7.1.1 La valoración humana	21
7.1.2 Cada una de las partes a menudo piensa.....	21
7.1.3 Las emociones	22
7.1.4 El tipo de Comunicación	22
8. Actitudes frente a un conflicto	22

8.1	Actitudes negativas	22
8.2	Actitudes positivas	22
9.	Las Funciones del Conflicto.....	23
10.	Comportamientos conflictivos.....	23
11.	Actores en el conflicto	24
12.	Diferencia entre problema y conflicto	24
12.1	Problema	24
12.2	Conflicto	24
13.	Diferencia entre conflicto comunal y conflicto vecinal	25
14.	Conflictos vecinales.....	25
15.	Fuentes del conflicto entre vecinos	27
16.	Desenlace del conflicto vecinal.....	27
17.	Visión positiva del conflicto vecinal	29
18.	La visión del conflicto según la CPE.....	30

CAPITULO II

LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

1.	MARCS.....	31
1.1	Evolución histórica	31
1.2	Naturaleza Jurídica.....	31
1.3	Características.....	32
2.	Relación de los MARCS y el acceso a la justicia	34
3.	Ventajas de la utilización de los MARCS para el vecino.....	34
4.	Ventajas de la utilización de los MARCS para el Estado	35
4.1	Los Mecanismos para la Solución de Controversias	35
4.1.1	Negociación	35
4.1.2	Mediación:	35
4.1.3	Conciliación:	36

CAPITULO III

LA CONCILIACIÓN UNA VIA PARA ABORDAR LOS CONFLICTOS VECINALES

1	Antecedentes.....	36
2	Principios que rigen a la conciliación en Bolivia	39
3	Características de la Conciliación	40
4	Naturaleza Jurídica	41
5	Sujetos de la Conciliación.....	41
6	Diferencia entre vía Conciliatoria y contenciosa	42
7	Efectos de la Conciliación en Bolivia.....	44
8	Cuando procede la conciliación	44
9	Asuntos conciliables y no conciliables	45
10	Oportunidad.....	46
11	Procedimiento	47
11.1	Ante conciliador en un centro de conciliacion.....	47
11.2	Ante Juez, como diligencia previa.....	47
11.3	Ante Juez durante el proceso	47
12	Relación de la Conciliación con otras figuras afines	47
12.1	La negociación:.....	48
12.2	La mediación:	48
12.3	El arbitraje	48
13	Ámbitos de la Conciliación	48
14	Ámbito de aplicación	49
15	Conciliación Vecinal.....	49
16	Vía de desenlace de un conflicto	50
17	Fines de la Conciliación vecinal.....	51
18	Diferencia entre conciliación comunal y conciliación vecinal	52
19	Alternativas al finalizar la conciliación	52

CAPITULO IV

MARCOS DE REFERENCIA

1. MARCO TEÓRICO	53
1.1 Teoría Procesalista	53
1.1.1 Procesal.	53
1.1.2 Extraprocesal	53
1.2 Teoría Jurisdiccional	54
2. MARCO CONCEPTUAL	54
3. MARCO JURIDICO.	57
3.1 Base legal de la conciliación en Bolivia.....	57
3.1.1 En materia civil	58
3.1.2 En materia familiar	58
3.1.3 En Materia penal.....	59
3.2 Legislación comparada	59

CAPITULO V

IMPLEMENTACION DE CENTROS DE CONCILIACIÓN

1 Quienes pueden constituir Centros de Conciliación.....	67
2 Registro de los centros de conciliación	67
3 Requisitos de funcionamiento	68
4 Procedimientos para la acreditación.	69
5 Derechos de los centros de conciliación.....	69
6 Obligaciones de los centros de conciliación	70
7 Requisitos para el ejercicio de conciliador.....	71
8 Finalidad de implementación de centros de conciliación	71
9 Mecanismos y herramientas propuestas concretas y modelo básico	74
9.1 El Modelo	74
10 Características	75
10.1 Del equipo técnico de las unidades.....	75

10.2	De Los Centros (notas y orientaciones)	76
11	Infraestructura y equipamiento básico.....	78
12	Funciones y tarea básica de los centros de conciliación vecinal	78

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.	81
Recomendaciones	82
Indice de referencias.....	84

Resumen

El conflicto es una realidad de la vida social y lo que se necesita es administrarlo adecuadamente. El proceso Judicial clásico no es la primera elección para ello, no sólo por sus limitaciones y barreras de acceso, sino también porque no favorece el acuerdo y la convivencia pacífica. Esto es todavía más patente cuando se trata de conflictos vecinales. De este modo, la propuesta tiene como objetivo principal definir los lineamientos básicos para la implementación de Centros de conciliación en Conflictos Vecinales y que promueva y masifique los medios no judiciales de resolución de controversias.

Abstract

Conflict is a fact of social life and what is needed is to properly manage. The classic judicial process is not the first choice for this, not only because of its limitations and barriers, but also because it does not favor the agreement and peaceful coexistence. This is even more evident when it comes to neighborhood conflicts. Thus, the proposal's main objective defines the basic guidelines for the implementation of Neighborhood Centers conciliation Conflict and to promote adoption increases and non-judicial means of dispute resolution.

Palabras Claves

Conflicto, conciliación, Medios alternativos de solución de conflictos, implementación, centros

INTRODUCCION

Los conflictos son parte natural de la humanidad. En todo lugar desde que el ser humano empezó a agruparse y vivir en sociedad, para ayudarse mutuamente, comenzaron también a surgir problemas entre una y otra persona, entre una y otra familia, entre una y otra comunidad y entre una y otra nación, lo que han generado las guerras.

Es adecuado mencionar que el ser humano es un ser social que nace, crece, se desarrolla y muere en sociedad. Durante toda su existencia se encuentra en constante búsqueda de la felicidad, paz y bienestar, sin embargo, y a pesar de tener características en común, cada ser humano es distinto y único a otro, que lo hace singular a los demás con una manera diferente de razonar, comprender y reaccionar frente a determinadas situaciones, de esta forma surgen los conflictos sociales.

En la antigüedad los conflictos por el fuego, por el dominio de las tierras, del agua, los conflictos por establecer una cultura o una religión por sobre la otra, y hasta el dominio del hombre sobre otros hombre, entre otras cosas. En todos estos ejemplos, alguien intenta sobreponer su posición sobre otro, de donde aparentemente surge un “ganador y un perdedor”, sin reflexionar un punto de vista en la que ambos puedan coincidir cediendo cada uno una parte de sus pretensiones.

De esta manera las normas toman un papel fundamental las cuales son una manera de establecer paz y orden, pero a partir del incumplimiento de dichas normas se van desarrollando frustraciones en la misma sociedad llegando a la intolerancia.

Es una realidad visible el aumento del número de procesos judiciales en casi todos los países. Esto tiene diversas causas; empíricamente podemos señalar el crecimiento de la población, las crisis económicas, la complejidad cada vez mayor de la vida social, los plazos procesales la burocracia, la corrupción entre otros aspectos, conllevando a la retardación de justicia.

La situación descrita obliga a una reformulación de la política judicial, Ese aumento de la carga jurisdiccional no es un fenómeno exclusivo de nuestro país.

En el ámbito mundial se acepta como una realidad que ha sido atendida de muy diversas formas, entre las que se destacan los medios alternativos de resolución de conflictos, también llamados medios alternativos de justicia, como el más útil de los instrumentos.

Los denominados medios alternativos de solución de conflictos son herramientas que facilitan el tratamiento de los desacuerdos entre las partes y evitar que se lleguen a instancias judiciales, y entre ellos se encuentra la Conciliación, la negociación, la mediación y el arbitraje extrajudicial.

La Conciliación extrajudicial es un medio de solución de conflictos, por el cual un tercero neutral e imparcial denominado Conciliador Extrajudicial asiste a las partes a encontrar su propia solución a sus conflictos que es más humana, saludable, justa, durable, mutuamente satisfactoria y con el mismo valor de sentencia inapelable, es una poderosa herramienta para solucionar conflictos y lo más relevante es que constituye un instrumento realizador y restablecedor de paz social, tiene múltiples aplicaciones en todos los ámbitos en la vida humana, así, es útil para solucionar divergencias de materia comercial, penal, civil, laboral, que ya se están llevando a cabo.

En materia Municipal que es parte de nuestro estudio el objetivo es de instalar un servicio de conciliación que ponga a disposición de las personas, una forma diferente de resolución de sus conflictos vecinales por medio de la Implementación de Centros de Conciliación dentro el Municipio donde se ayude a los vecinos para que puedan llegar a acuerdos que los beneficia a ambas partes pero solo en conflictos vecinales ya que el municipio no tendría la competencia de resolver otros asuntos de índole comercial, penal, laboral, etc. Solo se avocaría en primera instancia en asuntos estrictamente municipales.

Justificación

Cada grupo familiar expresa de manera diferente sus costumbres, hábitos y estilos de vida, las mismas que al interactuar con otras familias, se encuentran con aspectos de interés común, pero también con aquellos que generan diferencias; sobre todo cuando las acciones de unos afecta la tranquilidad de otros.

Por lo tanto resulta imposible evitar la interferencia ajena o los efectos de algunas de las actividades cotidianas que se llevan a cabo al interior de ellas. es así que el estado está en la obligación de precautelar la integridad física, moral, psicológica que permitan garantizar un desarrollo completo de la convivencia vecinal.

En estos últimos años los juzgados de nuestro país se encuentran en emergencia ya que existe una crisis procesal esto por las demandas que surgen y surgen a diario sin que se puedan dar abasto los funcionarios judiciales y entre estos problemas ya sean estos civiles, penales, familiares, comerciales, etc. **surgen también los conflictos vecinales** que engrosan de alguna manera la carga judicial.

Es así que emanaba la necesidad de una desconcentración judicial para que de esta manera se puedan solucionar más rápidamente problemas tan cotidianos asimismo es que el Ministerio de Justicia a través del Vice Ministerio de justicia implementan las casas de justicia y los centros integrales de justicia En el país existen varias casas de justicia y centros integrales de justicia donde se implementan los Medios Alternativos de solución de conflictos “MARCS” y entre ellos tenemos a la conciliación que se encuentra concertado en la ley 1770 Ley de Arbitraje y conciliación, “Esta ley establece la normativa jurídica del arbitraje y conciliación como medio alternativo de solución de controversias, que facultativamente pueden adoptar los sujetos jurídicos antes de someter sus litigios a los tribunales ordinarios e inclusive durante su tramitación judicial.” Pero **¿Por qué implementar dentro el gobierno municipal centros de conciliación?**

La principal razón que nos lleva a que se implementen centros de conciliación municipal dentro el gobierno autónomo son los conflictos vecinales que se suscitan con frecuencia en los condominios, vecindades, propiedades horizontales, etc.

problemas como medianería, ruidos molestos, tenencia de mascotas, malos olores, filtraciones, etc., etc. Lo cotidiano muchas veces nos hace perder las perspectivas de ver con más sensibilidad esta clase de conflictos. Las relaciones de vecindad, están determinadas por la ubicación próxima y contigua de las viviendas.

El principio fundamental de este tipo de proyectos es que se tema que haya una estrecha relación entre el conflicto vecinal con actos violentos que pueden terminar en actos delictuales. En este sentido, el objetivo de este diseño preventivo persigue contribuir a que la comunidad maneje sus diferencias adecuadamente sin afectar a otros miembros de ella. Debemos hablar también que en la Constitución Política del Estado en el art. 8 donde el Estado asume y promueve principios éticos y morales de la sociedad plural haciendo referencia del suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa) teko kavi (vida buena), ivi mareira (tierra sin mal) y qphapaj ñan (camino o vida noble) es uno de los valores, principios y fines del estado. El vivir bien la vida armoniosa, el camino a una vida noble todos estos principios son fundamentos y garantías que el estado a través de la constitución brinda, El 'vivir bien' es el equilibrio material y espiritual del individuo (saber vivir) y la relación armoniosa del mismo con todas las formas de existencia (el convivir), en el art. 9 de la C.P.E. también señala que se debe constituir una sociedad justa y armoniosa en la que se garantice el bienestar, el desarrollo, la seguridad, fomentando el respeto mutuo y el dialogo intercultural y plurilingüe.

Señala también la Constitución Política Del Estado en el art. 10 que Bolivia es un estado pacifista que promueve la "cultura de la paz" en base a todo esto es que se fundamenta la idea de implementar centros de conciliación que medien en conflictos vecinales, consiguientemente nos fundamentamos en el **art. 299 numeral 6 de la Constitución Política del Estado, donde se instruye el Establecimiento de instancias de Conciliación ciudadana para resolución de conflictos entre vecinos sobre asuntos de carácter municipal y que esta competencia se dará en forma compartida entre el nivel central del estado y los gobiernos autónomos municipales. Es así que consideramos que el municipio a través de la alcaldía**

seria la institución indicada para constituir, desarrollar y administrar e implementar Centros de Conciliación solo en conflictos vecinales estrictamente municipales. La ley de Arbitraje y Conciliación 1770 art. 88 también tipifica que “las personas jurídicas podrán constituir, desarrollar y administrar Centros de Conciliación Institucional.”

De esta manera la presente monografía tratara de exponer primero los conflictos sociales que existen en las vecindades, condominios, propiedades horizontales, etc. demostrando que la conciliación es un medio adecuado para la resolución de estos conflictos vecinales y que el municipio tiene toda la competencia y la infraestructura para **constituir, desarrollar y administrar uno o varios centro de Conciliación Ciudadana ya que goza de la autonomía municipal que son competencias emanadas de la Constitución política del Estado y son ejercidas propiamente por el Gobierno Municipal,** y de esta manera puedan resolver conflictos vecinales de las denuncias que diariamente surgen entre los vecinos de nuestra ciudad y especialmente en la sub Alcaldía de Max Paredes Distrito 8 así también se descongestionarían los juzgados y estos problemas que pueden durar años en una corte se puede solucionar en cuestión de meses o dependiendo de las Citas que se hagan en estos centro y el estado de flexibilidad y tolerancia por parte de los vecinos involucrados

Estos centros de conciliación actuarían como una alternativa al sistema judicial, permitiendo a los sujetos en conflicto controlar la situación y obtener además, como resultado de la experiencia, autonomía para abordar futuros conflictos que surjan. Así, se apuesta hacia un cambio cultural, intentando cambiar la connotación de ganancia por sobre el otro, hacia una de ganancia conjunta.

Por otra parte, estos centros de conciliación permitiría que aquellas personas que se encuentran en situación de contrapartes, se miren cara a cara, logren conectarse, expresar sus sentimientos, aspiraciones y las formas que creen puedan dar solución al conflicto; esto en consideración de poner énfasis en el presente y el

futuro, más que en el pasado.

También se debe reconocer que la conciliación tiene ventajas en comparación con los otros métodos de resolución de conflictos no violentos, ya que facilita la comunicación, es un proceso más rápido y reflexivo en el cual los coprotagonistas logran hacer un proceso de reconocimiento de sí mismos y, por tanto, el dominio de su propia situación, lo que les permite aumentar la creatividad, llegar a acuerdos propuestos por ellos mismos, los que pueden ser más duraderos y adquirir herramientas para resolver conflictos a futuro.

En consideración a lo expuesto, se puede decir que los conflictos vecinales, cuando no implican hechos delictuales, pueden ser resueltos en estos centros de conciliación, que es una de las vías alternativas de conflicto que proporciona apoyo a los co-protagonistas del mismo por medio de una tercera persona que, además de ser imparcial en la disputa, conduce el proceso hacia la toma de la mejor alternativa que visualizan las partes.

Bajo este contexto, es importante considerar la temática de la conciliación como una herramienta a través de la cual es posible resolver de un modo alternativo los distintos conflictos que se suscitan entre las personas; esto desde la perspectiva de la investigación social, sobre todo en el campo del derecho. Ello porque, sin duda, uno de los campos potencialmente aprovechables, en términos del ejercicio de nuestra profesión, debería ser también la conciliación de conflictos. Más aún, en el contexto de los conflictos vecinales, se visualiza un potencial desarrollo que todavía no es estudiado de manera sistemática ni bajo los parámetros de investigación que amerita.

Además, considerando que actualmente en el país las personas han comenzado a individualizarse cada día más, dejando de lado la convivencia en vecindad, preocupándose cada uno por lo suyo sin considerar al vecino; una sociedad donde se percibe un aumento de los niveles de agresividad y violencia; es un país donde la conciliación es potencialmente fructífera, puesto que rescata los valores de

convivencia y buen trato, pudiéndose convertir en una herramienta protectora del barrio e instrumento de bienestar para el desarrollo de las futuras generaciones, quienes adquirirían un tipo de cultura en la cual el golpe y la violencia no son la primera respuesta, sino que lo es la comunicación, la palabra, el entendimiento, la tolerancia y la consideración a la otra persona.

Si bien, en nuestro país existe una Ley vigente de Conciliación, es necesario implementar un espacio de conciliación vecinal en las Municipalidades encargado de promover una cultura de paz vecinal.

La aplicación de un establecimiento de conciliación extrajudicial, para aquellos problemas municipales cuya naturaleza permita su solución en forma directa entre las partes; la vía judicial sólo se ocuparía para los problemas de mayor envergadura permitiendo de esta manera descongestionar la carga judicial, sembrar armonía y paz social entre vecinos, equilibrando su capacidad operativa con la demanda de la población, y sobre todo elevará la calidad del servicio que brinda. El establecer centros de Conciliación Extrajudicial dentro del municipio, busca que los vecinos logren su propia solución en base a la comunicación, entendimiento mutuo y empatía, mejorando sus relaciones y poniendo fin a los problemas antes mencionados.

Para concluir quiero destacar de que existiendo un modelo legítimo de justicia alternativa, como una forma de disminuir la carga judicial, corresponde a quienes hemos decidido introducirnos en su práctica, asumir su ejercicio con la misma exigencia y responsabilidad que merece el abordaje de las relaciones humanas en todos sus matices y de las consecuencias de nuestra participación directa en ellos, bajo lineamientos de transformación positiva, de prevención del conflicto y su eventual escalada, y de total conocimiento de sus procedimientos y consecuencias jurídico legales.

Sin embargo, son los Municipios como instituciones reconocidas por la ley, a quienes corresponde por derecho hacer ejercicio de este privilegio practicando el uso de esta vía, hacer transparente su aplicación, buscar la eficacia y oportunidad

en su práctica, participando en la construcción del concepto de justicia alternativa.

Identificación del problema

Todo conflicto se presenta porque hay grupos distintos de personas con distintos intereses. Estos grupos entran en conflicto porque están en desacuerdo sobre un tema específico.

Generalmente hay discusión, cada parte trata de demostrar siempre que tiene la razón y trata de vencer a la otra. En muchos casos, en la discusión se pierde de vista la oportunidad de encontrar una solución que favorezca a ambas partes.

En una u otra época nuestras deseos, nuestra convicción chocan, inevitablemente con los que nos rodean y así como tales choques nosotros y nuestro medio son un lugar común, también nuestros conflictos interiores son parte integral de la vida humana¹

Si bien es cierto, Los conflictos como todos lo saben son parte esencial de la vida, estos pueden existir tanto internamente dentro de una familia como se puede encontrar fuera como ser con los vecinos En fin los conflictos, problemas o contradicciones son parte de la vida en sociedad nunca se hallará ningún grupo social por muy avanzado que sea que no tenga situaciones conflictivas, siempre las habrá, con menor o mayor grado de dificultad, pero siempre existirán, ya sea la manera de pensar y actuar puede ser distinta a la de otra persona y eso también puede generar conflicto, también las creencias que pueden ser distintas a las de otras personas (por ejemplo el conflicto en medio oriente que se da por motivos religiosos e históricos), todas estas peculiaridades se colocan en constante situación conflictiva con el resto de las personas o internamente como se dijo.

Es por ello, que esta monografía permitirá identificar los conflictos particulares, basados en el desarrollo de espacios de reflexión, problematización y búsqueda de acuerdos y estrategias para superar los conflictos asociados a la convivencia. Si bien

¹ HORNEY , Karen Nuestro. Conflictos Interiores pág. 26 Bs. Argentina.

los vecinos más cercanos se conocen entre sí, la calidad de estos vínculos sociales son débiles, sus habitantes no logran instalar objetivos comunes y los niveles de confianza y colaboración solo quedan sujetos a acciones solidarias espontáneas, esporádicas y limitadas.

Las relaciones de vecindad, están determinadas por la ubicación próxima y contigua de las viviendas. Por lo tanto resulta imposible evitar la interferencia ajena o los efectos de algunas de las actividades cotidianas que se llevan a cabo al interior de ellas.

Cada grupo familiar expresa de manera diferente sus costumbres, hábitos y estilos de vida, las mismas que al interactuar con las otras familias, se encuentran con aspectos de interés común, pero también con aquellos que generan diferencias; sobre todo cuando las acciones de unos afecta la tranquilidad de los otros.

Los conflictos sociales entre vecinos, son un proceso complejo, en tanto se refieren a relaciones establecidas entre dos personas, que pueden encontrarse entrampadas en la situación conflictiva, y por medio de ataques, rivalidades y acciones dañinas hacia el otro y el entorno en general.

Algunas situaciones frecuentes son cuando un vecino:

- Realiza perforaciones o martilla en la pared medianera
- Usa un electrodoméstico que hace ruido.
- Tenencia de Mascotas
- Ruidos molestos
- Pone música a volumen alto.
- Olores molestos
- Filtraciones
- Gastos comunes
- Bienes comunes de uso público

Muchas de estas situaciones quedan solucionadas cuando se establece un canal de comunicación amigable basado en el respeto para solicitar al vecino causante un cambio de actitud, pero lo terrible viene cuando éste decide no considerar la opinión

del resto ya que sólo le interesa su propio bienestar. Para tal efecto lo usual es recurrir a instancias de denuncia, como por ejemplo a un retén de policía local, la cual no tiene la competencia adecuada para encontrar la solución brindada, ya que la policía no cuenta con los medios suficientes ni sus funcionarios saben cómo mediar entre los vecinos ya que no están preparados como conciliadores.

Muchas veces los vecinos afectados se han sentido frustrados al no encontrar en las instituciones locales y nacionales los mecanismos adecuados que den respuestas a la resolución de conflictos de quienes en el ejercicio de sus derechos perturban a los demás.

Si bien, en nuestro país existe una Ley vigente de Conciliación, es necesario implementar un espacio de mediación vecinal en las Municipalidades encargado de promover una cultura de paz vecinal.

Vemos que por medio de la vía ordinaria, se confiere autoridad de decisión a un tercero que si bien tiene conocimiento del problema (que se plasma en un memorial escrito) no llega a sentir las emociones, sensaciones, preocupaciones , etc. y mucho menos las expectativas de quienes están en conflicto. Para el juez, es un caso más con un número de expediente; por intermedio de los abogados se pretende descalificar a la otra parte y se pueden valer haciendo uso de chicanearía y al final después de tanto problema pueden llegar a una solución monetaria, un pleito donde cualquier medio es válido para derrotar a la contraparte. En este proceso necesariamente uno gana y el otro pierde; y la decisión está en manos de alguien que no conoce a ambas partes.

Aquí se actúa con la lógica del enfrentamiento, imponiendo la posición sobre el otro; esta forma de resolver el conflicto empeora las relaciones, pues el conflicto es resuelto de manera oficial; pero, en el fondo, la relación de las personas afectadas no se resuelve.

Desde el punto de vista económico y político, si cada persona resuelve sus conflictos por la vía judicial, se está utilizando un recurso que no da abasto para tantas causas, por lo que el sistema se hace más lento e inoperante, tras lo cual

las causas de asesinatos, violaciones y delitos graves en general quedan conjuntamente con aquéllas que pudiesen ser resueltas en estos centros de conciliación vecinal sin que quede en ellos ese sabor de vencedor o perdedor

Además, considerando que actualmente en el país las personas han comenzado a individualizarse cada día más, dejando de lado la convivencia en vecindad, preocupándose cada uno por lo suyo sin considerar al vecino; una sociedad donde se percibe un aumento de los niveles de agresividad y violencia; es un país donde la mediación es potencialmente fructífera, puesto que rescata los valores de convivencia y buen trato, pudiéndose convertir en una herramienta protectora del barrio e instrumento de bienestar para el desarrollo de las futuras generaciones, quienes adquirirían un tipo de cultura en la cual el golpe y la violencia no son la primera respuesta, sino que lo es la comunicación, la palabra el entendimiento la tolerancia y sobretodo la consideración a la otra persona.

Objetivos

a) Generales

- Demostrar que los centros de conciliación municipal implementado dentro el G.M.L.P. serán un modelo eficaz de resolución de conflictos vecinales y un verdadero instrumento de acceso a la justicia extrajudicial constituyéndose en una herramienta jurídica tanto como para los vecinos como para el municipio promoviendo que el vecino le dé más apreciación a la conciliación extrajudicial y confianza en su municipio que a un proceso ordinario.
- Con este establecimiento se busca ampliar la cobertura de la administración de Justicia y lograr que los conflictos se solucionen en el seno de su Comunidad y Municipio.

b) Específicos

- 1.- Proponer que el G.M.L.P. implemente la conciliación extrajudicial solo en

materia municipal como una forma de descongestionar el poder judicial.

2.- Demostrar que por la vía de la conciliación extrajudicial se puede llegar a un acuerdo oportunamente sin daños a terceros.

3.- El objetivo desde el punto de vista del sistema es resolver la mayor cantidad de causas con el menor tiempo y costo posible.

4.- Demostrar que conciliación es una forma fácil de buscar entendimiento, soluciona directa y amistosamente las controversias sin acudir a los tribunales.

5.- Vencer la “cultura litigiosa” e inculcar la “cultura de la paz y conciliación”.

Estrategia metodológica y Técnicas de Investigación monográfica

Todos estos objetivos deben ser tomados en cuenta para evaluar si el caso tiene las posibilidades de ir a una conciliación. El método que se utilizará es el, científico - analítico, como procedimiento para descubrir, fijar y ampliar los conocimientos, apelando al método inductivo o deductivo, según las circunstancias u oportunidades que surjan en el desarrollo de cada una de los capítulos, en las que juega un papel importante el razonamiento lógico y práctico.

El Método Inductivo. Es el proceso de conocimiento de lo particular a lo general, sirve para estudiar fenómenos jurídicos particulares y de escasa información teórica, para llegar a conclusiones y premisas generales.²

El método Deductivo, nos permitirá estudiar de lo general a lo particular.

Respecto a las técnicas de investigación se utilizará la técnica bibliográfica que consiste en el registro de la información documental obtenida, y que se halla

² MOSTAJO, Machicado Max. Los 14 temas del seminario taller de grado. Pág. 170

contenida en las diferentes fichas bibliográficas, como ser: de cita, textual, resumen, comentario, etc. sirve para operativizar y sistematizar el trabajo científico³ en el presente tema recopilare información comparada y jurídica.

CAPITULO I

EL CONFLICTO

Si traes tu ofrenda al altar, y allí te acuerdas que tu hermano tiene algo contra ti, deja tu ofrenda delante del altar, y anda **reconcíliate primero con**

³ MOSTAJO, Machicado Max. Ob. Cit. Pág. 171

tu hermano, y entonces ven y presenta tu ofrenda.

La Biblia Mateo 23.24

1. Una breve mirada a la vida social y al conflicto

La vida social urbana se refiere a la vida y a las relaciones de los hombres que viven reunidos en un centro urbano o ciudad. Por lo general, las ciudades contienen grandes masas humanas que conviven en el recinto de la ciudad, es decir que constituyen elevadas cifras de población. Por eso es que también dentro de ellas se desarrolla una serie de relaciones entre sus habitantes, que dan complejidad a la vida social urbana.⁴

Las reglas del trato social, las normas de la cortesía, las buenas costumbres y las buenas maneras están reflejadas en lo que se ha llamado urbanidad, que, consecuentemente, se define como el conjunto de reglas o normas del trato social que tienden a establecer relaciones de armonía, comprensión y respeto mutuo entre las personas que viven en un mismo medio social. La urbanidad hace agradables a las personas y las despoja de todas aquellas condiciones de grosería que pueden malograr completamente su comportamiento social.

Las reglas de urbanidad son aquellas normas del trato social, que regulan los diversos aspectos de las relaciones exteriores de las personas dentro de su contacto cotidiano en la vida social y que tienden a asegurar su mutua simpatía y su comprensión a fin de allanar y facilitar la realización de fines más vastos y más profundos para la coexistencia y convivencia sociales.

Entre estas reglas de urbanidad, mencionaremos rápidamente las más importantes: higiene personal, que exige que cada individuo se mantenga siempre

⁴ ALIPIO VALENCIA VEGA, Educación Moral, Cívica y Política pág. 25

limpio, dándose baños constantemente; la buena presentación, que se refiere al aspecto exterior, con las ropas bien compuestas y limpias, los calzados lustrados; los buenos modales en la conversación, que requieren un lenguaje claro, sencillo, sin afectación o fingimiento, lo mismo al hablar, que en las cartas u otras comunicaciones escritas; los buenos modales durante las visitas en casas ajenas o recibéndolas en la propia; la corrección en las maneras mientras se está sentado a la mesa durante las comidas en la casa propia o en las de personas extrañas; la atención a las personas mayores o a los interlocutores en cualesquiera actos de comunicación mutua; la consideración con los ancianos en las calles y en los vehículos; la galantería con las damas; la simpatía con los niños, etc. Todas estas reglas deben ser observadas constantemente, a diario, en la vida social, de tal manera que aquel que las practica será siempre reputado por una persona amable y respetuosa y, por lo mismo, hará deseables toda clase de relaciones con él.⁵

En tiempos en que imperaba el régimen monárquico, la corte estaba constituida por los familiares, los funcionarios y los nobles que acompañaban constantemente al rey en su palacio o en el lugar de su residencia. Entre estas personas llamadas cortesanos se establecieron naturalmente relaciones, y las consideraciones la amabilidad y la manera con que deberían comportarse unas personas con respecto a otras, dentro de la corte dio lugar a reglas que luego se llamaron de cortesanía o más comúnmente de cortesía. Es así de donde deriva actualmente la cortesía y sus reglas que no son más que las consideraciones con que se deben tratar a los demás.

Pero acontece que al no practicarlas, suprimirlas o pasarlas por alto conlleva a los conflictos cotidianos que habitualmente percibimos y aunque parezca tan superficial esta situación puede llevar a problemas mayores.

“Aunque no aspiran las normas de trato social a imponer sus mandatos por la fuerza, su quebrantamiento acarrea como reacción sancionadora, críticas, censuras,

⁵ VALENCIA, Vega Alipio. Ob. Cit. Pág. 27y 28

reprobaciones repudio y en casos considerados de extrema gravedad, exclusión y ostracismo social.”⁶

Cada una de las personas considera la realidad de distinto modo, lo que frecuentemente genera molestias; es por ello que en un ambiente conflictivo las partes desarrollan una serie de ideas que distorsionan la imagen de la realidad y toman lugar de víctimas frente a la otra.

En la antigua China, según Confucio, los conflictos se solucionaban con la persuasión moral y el acuerdo, y no bajo coacción.

Aunque el estudio del conflicto se remonta a la antigua Grecia y ha sido abordado por las ciencias económicas y sociales modernas, es la sociología la disciplina que se ha ocupado específicamente de desarrollar su teoría en vinculación a los problemas de la paz y la guerra⁷

Modernamente, las instituciones de conciliación y mediación de conflictos hicieron presencia en los imperios de entonces, tal es el caso de España que a principio del siglo XIX lo introdujo como medida general en su Carta Política, además de disposiciones especiales en materia mercantil, tales como las previstas en las ordenanzas de Bilbao, donde se exigió como requisito obligatorio que los cónsules llamaran a los interesados a proponer transacción entre los mismos, previo a la autorización de un trámite de juicio; lo propio ocurrió con las autoridades de marina que fueron investidas de la obligación de citar “a los matriculados o aforados para avenirlos”. En este imperio español existió un antecedente dirigido a los corregidores, donde se les ordenaba que evitaran pleitos a fin de que se encontrara una convergencia amistosa y voluntaria, utilizando medios persuasivos, para desmontar situaciones irreconciliables y bajar los ánimos de los litigantes. Finalmente los alcaldes debían presidir los juicios llamados de conciliación como

⁶ MOSCOSO, Delgado Jaime Introducción al Derecho Pág. 81 Editorial Urquiza 4ª Edición La Paz Bolivia

⁷ FUNDACION INTERAMERICANA DE CONFLICTOS (Manual de Conciliación) USAID BOLIVIA pág. 9

requisito previo para iniciar un juicio, imponiéndose como obligatorio.

2. Etimología

Etimológicamente la voz castellana conflicto tiene su origen en la voz latina “conflictus,” el cual a su vez deriva de la palabra “confligere” que significa combatir, luchar, pelear.

3. Definición de conflicto.

Como ocurre en otros muchos conceptos, resulta difícil definir el conflicto. Si nos formularan la pregunta ¿qué es conflicto? Probablemente todos sabríamos dar una contestación, pero si reflexionamos algo más sobre el mismo, observaríamos la complejidad del asunto, porque muchas veces nuestra definición no tendría en cuenta todos los tipos de conflicto (conflictos entre pequeños grupos, conflictos familiares, conflictos personales, conflictos vecinales , conflictos internacionales, etc.), ni las asunciones que cada uno hace del conflicto, el conflicto va asociado a agresividad, para que se dé conflicto tiene que existir una rivalidad previa, si dos grupos entran en conflicto es debido a que compiten por recursos limitados,

Para Raymond Aron, el conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles”.

Wallensteen, define el conflicto como “una situación social en que por lo menos dos partes se **esfuerzan** en el mismo momento por adquirir el mismo recurso en escasez”.

Para el sociólogo Coser, el conflicto es “una **lucha** por los valores, por los bienes escasos, la potencia y el estatus, lucha en la que el objetivo de los antagonistas es el neutralizar, perjudicar o eliminar al contrario”.

Citados por (Griselda torrico)⁸

Para Vasques, Ramirez Wilson, “El conflicto es una circunstancia en la cual dos o más personas perciben tener interese mutuamente incompatibles, ya sea total o parcial contrapuestos y excluyentes generando un contexto confrontativo de permanente oposición”⁹

Ossorio, Manuel el conflicto es “Oposición de intereses en que las partes no ceden. Lo más recio e incierto de un combate pelea o contienda. Choque o colisión de derechos o pretensiones.”¹⁰

3.1 En Sentido Común

Es la antítesis de la paz, sinónimo de choque, lucha, antagonismo, hostilidad, pelea, batalla, combate. Comúnmente el conflicto es lo más recio de un combate. Figurativamente antagonismo, pugna, oposición.

3.2 En Sentido Jurídico

Para **GUILLERMO CABANELAS** en su Diccionario de Derecho Usual “el termino conflicto se utiliza cuando hay posiciones antagónicas.”

ALCALA ZAMORA afirma que cuando el conflicto origina un proceso se denomina litigio, en estas circunstancias, el conflicto se produce dice “entre dos esferas contrapuestas de intereses.”

El más grande procesalista italiano del siglo **XX Francesco Carnelutti** en su obra **Sistemas de Derecho Procesal Civil**, sostiene que “como correlativo a la noción de interés y de bien, aparece la de conflicto de intereses” ... “ calificado por la pretensión de uno de los interesados y por la resistencia del otro”.

⁸ CURSO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y NEGOCIACION, TORRICO, Griselda dictada en la UNIVERSIDAD REAL DE LA CAMARA DE COMERCIO julio 2013

⁹ VASQUEZ, Ramirez Wilson. Teoría del Conflicto Pág. 9

¹⁰ OSSORIO, Manuel Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales.

Para los argentinos **AUGUSTO MORELLO, ALVARADO VELLOSO y GONZALES ATILIO**, siguen la lógica **Carneluttiana** de intereses, bien, conflicto, pretensión y resistencia. Así MORELLO sostiene “se ha llegado a la conclusión que la fundamentación científica del proceso y del derecho que los regula, presupone la existencia de una Litis, concebida esta, según enseña Carnelutti, como un “conflicto ínter subjetivo de intereses” que se manifiestan por la pretensión de un sujeto, resistida por otro; es decir, entre dos partes, actor y demandado”.

ALVARADO VELLOSO denomina “conflicto ínter subjetivo de intereses al fenómeno de coexistencia de una pretensión y de una resistencia acerca del mismo bien en el plano de la realidad social”.

Por su parte para **GONZALEZ ATILIO**, conflicto “es un choque o colisión de intereses”.

4. Las percepciones del entorno

Son las formas o maneras como el individuo ve su entorno su realidad, de qué manera va creando conceptos del medio en el que vive, de la sociedad que lo rodea, la apreciación que cada individuo tiene de sí mismo y de las demás personas

4.1 Cómo se construyen estas percepciones ¹¹

- Con la cultura (creencia, valores)
- Con la experiencia personal
- Con la información externa
- Con la interpretación selectiva de los hechos observables

4.2 Falsas creencias sobre la percepción

(Realismo Naïve)

- Yo percibo la realidad en forma objetiva.

¹¹ CURSO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y NEGOCIACION, ob.cit.

- Las personas razonables ven el mundo como lo veo yo.
- Las personas que no ven el mundo como lo veo yo, están mal informadas, son tontas, o son mal intencionadas.

5. Cómo surgen los conflictos

- Los conflictos surgen cuando Nuestra visión de la realidad (cosmovisión) está basada en lo que “yo creo”, “yo pienso,” “yo siento, “yo entiendo” etc. Son estas percepciones aparentes de la realidad donde surgen los conflictos más cotidianos

6. ¿Cómo se desarrollan y presentan los conflictos?

Se desarrollan con las relaciones socioculturales entre los seres humanos, un conflicto no puede ser singular es decir con uno mismo sino más bien surge con la interacción entre dos o más personas. El conflicto es un proceso interaccional, que nace, crece, a veces se transforma y luego, desaparece, se disuelve o puede permanecer estático por algún tiempo.

En dicho sentido, se puede asemejar el conflicto con el crecimiento de un árbol: en la medida que no se atiende a tiempo, comienzan a expandirse sus raíces, abarcando mayor espacio en el terreno de las relaciones interpersonales y profundizando las diferencias y dificultades sin permitir que se dé mayor relevancia a las similitudes y oportunidades de crecimiento que pueda implicar; en la medida que pasa el tiempo, las raíces levantan el terreno en distintas partes y surgen otros conflictos que devienen de una misma fuente.

7. Características de los conflictos

Es inherente a la vida gregaria.

Es un medio natural de motivación hacia el cambio.

No es un desafío o una competencia, sino una señal de alerta de ruptura en el equilibrio y de una necesidad de reestructuración de una situación o relación. Generalmente no indica quién tiene la razón, sino que indica que existen diferencias ínter-subjetivas o cambios que alteran el equilibrio logrado. La forma en que se maneje el proceso es determinante para el resultado del conflicto.

7.1 ¿Qué puede generar un conflicto?

- Las Actitudes intransigentes
- La errónea percepción de la realidad
- La mala comunicación
- La indiferencia frente a una determinada situación

Estas actitudes se pueden expresar de la siguiente manera:

7.1.1 La valoración humana

Cada una de las personas considera la realidad de distinto modo, lo que frecuentemente genera molestias; es por ello que en un ambiente conflictivo las partes desarrollan una serie de ilustraciones que distorsionan la imagen de la realidad y toman lugar de víctimas frente a la otra.

7.1.2 Cada una de las partes a menudo piensa

- Que poseen la razón
- Que la otra parte es su enemiga
- Que está siendo víctima de la otra parte
- Que sus actos son razonables
- Que la otra parte no vale nada
- Que la otra parte es siempre así y no va a cambiar

7.1.3 Las emociones

Son una variante constante en una situación de conflicto. Es evidente que la carga emotiva de las personas puede producir un agravamiento hacia una situación más hostil en un proceso de conflicto. Las emociones deben ser manejadas primero, ya que mantener la calma ayuda a tener más claridad en lo que se piensa y se dice.

7.1.4 El tipo de Comunicación

La comunicación defectuosa produce peligrosos malos entendidos. Debido a que las partes tienden a ver las cosas desde sus propias perspectivas y además quieren manifestar sus sentimientos y puntos de vista tratando de convencer a toda costa para que sus argumentos sean aceptados.

Tengamos en cuenta que:

- Cada persona aprecia la realidad diferente.
- La carga emotiva puede agravar el conflicto.
- La mala comunicación produce malos entendidos.

8. Actitudes frente a un conflicto

8.1 Actitudes negativas

- Intolerancia
- Amenazas,
- Intransigencia,
- Terquedad
- Indiferencia

8.2 Actitudes positivas

- Ser condescendiente.
- Buscar punto medio.
- Satisfacer el interés mutuo.
- Buscar la conciliación

9. Las Funciones del Conflicto

- Indicarnos la importancia de las relaciones.
- Proveer oportunidades para el cambio de relaciones, situaciones, estructuras
- Señalar la necesidad de modificar reglas, normas, leyes e instituciones.

10. Comportamientos conflictivos

Son las acciones llevadas a cabo por una de las partes con el fin de que la otra modifique o abandone sus objetivos.

Las actitudes de las personas protagonistas del conflicto, sus estilos, estrategias y tácticas han sido objeto de numerosos estudios en el campo de la psicología, habiéndose determinado que existe un modelo de comportamiento, basado en cinco patrones:

Competir, imponer o forzar:

Consiste en persuadir al otro para que acepte su solución, amenazarlo, imponer sanciones, Se mantiene una posición firme hasta lograr un ganador- perdedor.

Inacción:

Significa evitar la acción, retirarse; se decide no hacer nada, pues no se desea satisfacer sus intereses ni que la otra parte satisfaga los suyos; aparentemente vivimos en un clima de tranquilidad, pero existe un conflicto latente.

Acceder, ceder, acomodar:

Es decir, que una de las partes es condescendiente con la otra y desea satisfacer sus intereses sin tener en cuenta los propios, puede producirse por razones desinteresadas y altruistas o por razones instrumentales. Se accede para obtener un beneficio posterior.

Convenir, negociar:

Busca un punto medio en la satisfacción de los intereses, es decir, por lo menos una parte de los intereses y necesidades de ambos serán atendidas.

Resolver:

Es el comportamiento colaborativo entre las partes a fin de buscar una solución que

satisfaga al máximo el interés mutuo. Se obtiene un ganador - ganador

Para prevenir un conflicto violento es importante abordarlo y solucionarlo en su etapa inicial, antes de llegar al nivel de la violencia.

11. Actores en el conflicto

Actores primarios

Son los actores directamente involucrados en el conflicto

Actores secundarios

Son los actores del entorno próximo de los actores primarios, con intereses en el conflicto

Potenciadores

Son actores secundarios que juegan el rol de aliados o que apoyan una de las partes en conflicto.

Reguladores

Son actores secundarios que aportan equilibrio entre las partes.

12. Diferencia entre problema y conflicto

12.1 Problema

- Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin
- Molestia o queja.
- Cuestión que se trata de aclarar
- Una contradicción que pide ser solucionada.
- Una situación en la que se observan dificultades.

12.2 Conflicto

- Un problema entre dos partes o más que no ha podido solucionarse.
- Contraposición de intereses sociales, económicos o puntos de vista.
- Una disputa entre dos o más personas que sienten que deben llegar a un

acuerdo

13. Diferencia entre conflicto comunal y conflicto vecinal

Se distinguen los conflictos vecinales de los comunitarios; siendo estos últimos considerados como aquellos conflictos grupales que competen a organizaciones sociales y sus representantes; en cambio los conflictos vecinales competen a dos vecinos naturales, que se representan a sí mismos y sus intereses.

14. Conflictos vecinales

Las relaciones de vecindad, están determinadas por la ubicación próxima y contigua de las viviendas. Por lo tanto resulta imposible evitar la interferencia ajena o los efectos de algunas de las actividades cotidianas que se llevan a cabo al interior de ellas.

Cada grupo familiar expresa de manera diferente sus costumbres, hábitos y estilos de vida, las mismas que al interactuar con las de otras familias, se encuentran con aspectos de interés común, pero también con aquellos que generan diferencias; sobre todo cuando las acciones de unos afecta la tranquilidad de los otros.

Es muy frecuente que los fines de semana los jóvenes disfruten escuchando música a todo volumen mientras que otros vecinos prefieran el silencio para tomar un descanso, o que un vecino mantenga su vivienda en pésimas condiciones de insalubridad porque ha decidido criar a más de una mascota en su pequeño cuarto, o se rehúse a reparar sus instalaciones de agua que están generando filtraciones en los muros colindantes.

Los conflictos pueden presentar combinaciones de las tipologías anteriormente mencionadas: una mujer joven puede tener un conflicto y disputa con su vecina, una mujer mayor, quien la acusa de poner la música a alto volumen los fines de semana, sin dejar dormir a nadie y que al momento de plantearle la molestia y exigir que tenga respeto y baje la música, la mujer mayor no sólo sienta que la joven no le da importancia al problema, sino que aumenta el volumen para molestar aún más

a su vecina. Por su parte desde el punto de vista de la joven, puede sentirse incomprendida por su vecina, ya que al trabajar arduamente durante toda la semana, el único momento de relajo y distracción es el fin de semana cuando se junta con sus amigos a compartir; además en su casa es el lugar donde se siente segura; desde esta perspectiva, puede que la joven considere que su vecina no intenta comprenderla y que egoístamente pretende que los demás funcionen a su ritmo, sin considerar que la vecina también fue joven en su tiempo y que si bien los tiempos son diferentes, también tenía la necesidad de esparcimiento.

Este tipo de conflictos puede mantenerse durante mucho tiempo sin solución, provocando mayor desgaste y una escalada simétrica del conflicto; mientras más tiempo pase sin resolverse la disputa, hay mayor probabilidad que ambas partes comiencen a percibir las acciones de la otra con un rasgo de mala intención, y ya no sólo molesta el volumen de la música o los reclamos constantes, sino que el conflicto se extiende a distintos ámbitos de la convivencia.

En general cuando se presentan conflictos entre vecinos, no ocurren de manera aislada; si se le considera como un proceso en el cual la comunicación es un elemento fundamental, es posible comprender que al ser las relaciones humanas dinámicas, el conflicto no está exento de dicho dinamismo; se origina a partir de antagonías en los distintos planos, cuando las personas puntualizan más en las diferencias que en las similitudes y no se comunican asertivamente; esas diferencias aumentan con el tiempo y producen roces, ya sea por los ruidos molestos, por la ocupación de espacios, por la tenencia de animales, por las formas de comunicar, etc. Los roces se acrecientan y de alguna forma estallan en una disputa abierta, que puede resolverse, estancarse o escalar.

En dicho sentido, se puede asemejar el conflicto con el crecimiento de un árbol: en la medida que no se atiende a tiempo, comienzan a expandirse sus raíces, abarcando mayor espacio en el terreno de las relaciones interpersonales y profundizando las diferencias y dificultades sin permitir que se dé mayor

relevancia a las similitudes y oportunidades de crecimiento que pueda implicar; en la medida que pasa el tiempo, las raíces levantan el terreno en distintas partes y surgen otros conflictos que devienen de una misma fuente.

Muchas de estas situaciones quedan solucionadas cuando se establece un canal de comunicación amigable basado en el respeto para solicitar al vecino causante un cambio de actitud, pero lo terrible viene cuando éste decide no considerar la opinión del resto ya que sólo le interesa su propio bienestar.

15. Fuentes del conflicto entre vecinos

Los conflictos pueden surgir de diversas fuentes conflictivas, generalmente éstas se combinan dando pie a la formación de un conflicto latente, el cual saldrá a la superficie gracias a algún evento precipitante que haga que el fenómeno se convierta en un conflicto manifiesto.

Las situaciones más frecuentes de conflicto entre vecinos que se pueden dar son:

- Filtraciones,
- Olores molestos,
- Ruidos molestos,
- Servidumbres legales,
- Bienes comunes de uso público, (escaleras, pasillos)
- Música en alto volumen,
- Perforaciones y ruidos en medianería,
- Tenencia de Mascotas, entre otros

16. Desenlace del conflicto vecinal.

Cuando dos vecinos tienen un conflicto, se involucran elementos culturales, personales y sociales. En general la vida privada de las personas -en la medida que no haya delito-, es un tema que el Estado no regula; pero cuando la libertad de uno choca con la del otro, puede verse involucrado.

Cuando existen problemas de deslindes, construcciones adicionales a las

originales de las viviendas, de tenencia de animales, contaminación por desechos, ruidos molestos, incumplimientos de contratos, etc., en términos legislativos, existen ordenanzas municipales o resquicios legales, que permiten abordar el tema desde una posición estatal, en el sentido que por medio de una denuncia y aplicación de una norma, esto ocurre porque el conflicto estaría originado en el incumplimiento de una regla descrita gubernamentalmente.

Un juicio o un proceso son instancias capacitadas para resolver este tipo de conflictos y por lo tanto idóneas para abordarlos; sin embargo, debido a la demora y deficiencias del aparato judicial, los afectados no encuentran respuestas eficientes a sus requerimientos por muy válidos que sean.

En la actualidad se ha detectado un incremento en la contraposición de los intereses de las personas; y de los elementos que originan las disputas entre las personas, también se observa que en la mayoría de los países desarrollados o subdesarrollados, el sistema judicial encargado de resolver los conflictos, atraviesa por una crisis debido a la sobrecarga del sistema. Esta saturación implica que los litigios se extienden por largos periodos, produciendo la ineficiencia del sistema, provocando que si bien logran dirimir en la controversia, no logran terminar con el conflicto.

En una sociedad como la nuestra, donde si bien gran parte de los problemas parecieran derivar de la intolerancia, la comunicación agresiva y la tendencia a rechazar la diversidad, la conciliación tiene gran posibilidad de obtener resultados eficaces y/o eficientes, ya que al no haber un ganador y un perdedor, las partes están más dispuestas a avanzar hacia una solución.

En referencia a los autores incorporados anteriormente, los conflictos entre vecinos son multicausales y se encuentran influenciados por diversos factores, internos y externos a los involucrados; pero la forma en que se relacionan, es determinante para el desenlace que vaya a tener la controversia en la que se enfrentan. En general las personas intentan vivir en buena convivencia con los vecinos, sin embargo las diferencias estructurales de comunicación,

costumbres, valores, cultos, etc., pueden afectar la convivencia que mantienen encausando un problema puntual hacia un conflicto que va escalando a medida que pasa el tiempo y no logran resolverlo eficientemente.

Los vecinos se encuentran en condiciones de acudir a diversas instancias para resolver sus conflictos y, en la medida que encuentren o no una respuesta satisfactoria, reforzarán una de las vías o irán probando otras formas de abordaje de sus problemas cotidianos, marcando de esta manera una pauta de interacción. Una de estas vías utilizadas puede ser la conciliación.

17. Visión positiva del conflicto vecinal

El conflicto puede resultar destructivo para el vecindario, cuando las partes adoptan una posición adversaria por razones de educación, cultura y formas de interacción social, que desencadenan en situaciones indeseables de enfrentamiento, violencia o incomunicación.

Pero también puede constituir una oportunidad productiva cuando de sus manejos surgen soluciones razonables para las diferencias que le dan el origen las cuales fortalecen las relaciones y aumentan la capacidad de las partes para solucionar sus problemas actuales y futuros en forma directa, fomentan los valores democráticos de respeto a la población ajena, tolerancia y coexistencia pacífica.

El conflicto es visto como una situación oportuna para el aprendizaje de nuevas dinámicas. Una situación conflictiva puede transformar de manera positiva no solo las relaciones humanas, como a los implicados en el conflicto. El diálogo es fundamental para la búsqueda de una alternativa serena.

Cuando se tiene un conflicto y no se lo expresa esto en vez de ayudar puede perjudicar aún más las relaciones entre los vecinos ya que es como una bola de nieve que cuanto más pasa el tiempo más crece.

En el ámbito vecinal, el reconocer dichas características, permite despersonalizar el conflicto y observarlo desde una postura más objetiva, sin atribuirle vida propia, como si fuera algo ajeno al ser humano y por tanto

imposible de manejar. El conflicto es un elemento natural e inherente a la sociedad, es por ello que se hace necesario aprender a convivir con ello y comenzar a establecer formas de abordaje que no perjudiquen la relación entre vecinos, puesto que de acuerdo a la forma que establezcan los involucrados como sistema de abordaje, se encuentra impresa la consideración de positividad o negatividad que se dé.

18. La visión del conflicto según la CPE

Artículo 10. I. Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la paz y el derecho a la paz, así como la cooperación entre los pueblos de la región y del mundo, a fin de contribuir al conocimiento mutuo, al desarrollo equitativo y a la promoción de la interculturalidad, con pleno respeto a la soberanía de los estados.

Art 299. I. Las siguientes competencias se ejercerán de forma compartida entre el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas:

6. Establecimiento de Instancias de Conciliación ciudadana para resolución de conflictos entre vecinos sobre asuntos de carácter municipal.

CAPITULO II

LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Para hablar de la conciliación primero debemos hablar de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARCS)

1. MARCS.

1.1 Evolución histórica

Los MARC tiene su origen en las formaciones sociales primitivas como medios tradicionales de soluciones de conflictos los cuales han sido utilizados en sustitución del “derecho de venganza” sin intervención del estado.

Actualmente los MARC se han desarrollado y han progresado significativamente debido a la demanda de medios de solución de conflictos rápidos y eficaces que exigen las sociedades.

En el caso de Bolivia, las comunidades tradicionales de la región andina conservan aún formas conciliatorias como medios para resolver sus conflictos, así como los guaraníes lo hacen por tradición ante un consejo de ancianos.

1.2 Naturaleza Jurídica

Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARCS) son mecanismos que tienen por objeto: solucionar los conflictos entre las personas de manera consensuada, priorizando el dialogo e intentando que la solución surja de los propios sujetos en conflicto y no sean impuesta por un tercero¹².

Los MARC son formas o procedimientos no adversariales reconocidos legalmente y con fuerza ejecutiva, cuya finalidad es solucionar conflictos en un ámbito no jurisdiccional.

1.3 Características

Los MARC presentan las siguientes características:

Bajos costos

Pueden beneficiarse con este servicio personas de limitados recursos económicos, quienes de otro modo verían negado su derecho a la justicia de hecho, en los CIJS el servicio de conciliación es **GRATUITO**.

Procedimientos sin formalidades

Tienen procedimientos flexibles, lo que les permite acomodarse, fácilmente, a todo tipo de entorno y realidad local.

Oralidad

Los MARCS priorizan la oralidad por encima de la escriturización y el ritualismo. El uso de la palabra hablada permite mejor comunicación entre las partes y por tanto mejor comprensión del conflicto y discusión sobre las posibles soluciones.

Cercanía con la comunidad

Los MARCS pueden instalarse en el corazón de la comunidad, sin grandes infraestructuras para su funcionamiento, logrando así un contacto directo con la población. Por tanto los usuarios no están obligados a recorrer grandes distancias para obtener el servicio.

Reconocimiento del protagonismo de las partes

Por su naturaleza, los MARCS permiten a las partes involucradas ser protagonistas

¹² MINISTERIO DE JUSTICIA, GUIA DE ATENCION al servicio de Conciliación de los Centros Integrados de Justicia pag. 8

en la búsqueda de la solución a su conflicto, permitiendo el surgimiento de soluciones creativas que satisfagan a ambas partes, en reemplazo de la tradicional imposición de una solución emanada de un tercero (policía, juez, fiscal, etc.).

Posibilidad de control social

Los MARCS, generalmente, se realizan oralmente y con procedimientos sencillos, así los intervinientes pueden comprender efectivamente su desarrollo y por eso pueden ejercer, fácilmente, control social sobre la labor de los responsables de su realización.

Celeridad en la tramitación

La sencillez de los procedimientos propios de los MARCS permiten una resolución del conflicto en poco tiempo, con la ventaja para las partes, quienes logran una solución consensuada en plazos significativamente más cortos que si hubiesen optado por las vías judiciales.

Priorización del consenso

Los MARCS, en especial la negociación, mediación y conciliación, priorizan el diálogo entre las partes como medio para llegar a un entendimiento de manera consensuada y libre de toda presión. De esta manera, la solución al conflicto es el resultado del acuerdo voluntario de ambas partes y no fruto de la imposición o el ejercicio de fuerza de un tercero ajeno.

Mayor posibilidad de paz duradera

Por las mismas razones detalladas en el punto anterior, los acuerdos a los que se llega mediante los MARCS tienen grandes posibilidades de ser cumplidos por las partes, pues fueron propuestos por ellas mismas, libres de intimidaciones o coacciones, siendo el producto de una real toma de conciencia del conflicto, sus causas y sus posibles consecuencias. Esta circunstancia evita que como producto de la solución del conflicto surjan "perdedores", sino que ambas partes sienten que han llegado a un buen acuerdo, y por tanto no tienen por qué mirarse uno al otro como "enemigos", preservando de esta manera sus relaciones humanas.

Amplio espectro de aplicación

Según la legislación boliviana puede ser objeto de aplicación de un MARC una importante cantidad de asuntos, sean de materia civil, penal, familiar, administrativa, laboral, etc. En general los MARCS otorgan respuesta oportuna a conflictos cotidianos de las personas, tales como pequeñas deudas de dinero o incumplimiento de obligaciones.

Las características anteriores convierten a los **MARCS** en mecanismos idóneos para la materialización del derecho al acceso a la justicia en un ambiente de pluralidad jurídica, tolerancia y respeto por la diversidad.

2. Relación de los MARCS y el acceso a la justicia

El acceso a la justicia “hace referencia a las posibilidades de las personas, sin distinción de sexo, raza, edad, identidad sexual, ideología política, creencias religiosas, etc., de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas”¹³

A la luz de esta definición, el acceso a la justicia tiene un doble carácter por un lado es un derecho fundamental de toda persona por el solo hecho de ser tal y sin condicionamiento alguno: mientras que por otro lado es un servicio básico de obligatoria prestación, cuya garantía y efectivo ejercicio es una obligación ineludible del estado a favor de todos los ciudadanos.

Por qué deberíamos preferir los MARCS para solucionar nuestros conflictos Porque permiten a las personas encontrar una solución a través del dialogo y el encuentro, dejando de lado la confrontación y el litigio.

3. Ventajas de la utilización de los MARCS para el vecino

- Le permite ser protagonista en la solución de sus conflictos.

¹³ Definición extraída del “Manual de Políticas Publicas para el Acceso a la justicia” material de Trabajo del PNDUD

-Priorizan la reparación por encima del castigo Mediante los MARCS, Las partes buscan de común acuerdo una solución de conflictos que les beneficie a ambas, sin perdedores ni ganadores, sino más bien que ambas partes se sientan satisfechas con el acuerdo

-Le permiten significativos ahorros en tiempo, dinero y esfuerzo.

-Le otorga la posibilidad de acuerdo más duradero.

4. Ventajas de la utilización de los MARCS para el Estado

-Aporta a la recuperación de la confianza ciudadana en la justicia

-Aportan al descongestionamiento del sistema de justicia formal

- Disminuyen los costos de resolución de conflictos

- Aportan a la construcción de una verdadera Cultura de Paz.

4.1 Los Mecanismos para la Solución de Controversias

Existen varios métodos alternativos para la solución de controversias. Entre ellos están la negociación (que se desarrolla directamente por las partes), el arbitraje (en que se encarga a un tercero neutral que resuelva), **la conciliación (en que un tercero propone las bases de acuerdo) o la mediación (en que hay un tercero neutral que facilita el diálogo entre las partes para llegar a un acuerdo).**

4.1.1 Negociación

Solo participan las partes interesadas en la solución del conflicto.

4.1.2 Mediación:

Las partes interesadas reciben la asistencia de una persona (mediador), para la solución del conflicto.

4.1.3 Conciliación:

Similar a la mediación, pero el conciliador tiene un rol más activo, porque dirige, orienta y propone soluciones.

En concreto, el que más interesa para los efectos de este estudio es la conciliación, aunque ello no significa excluir los otros, que pueden, también, ser muy valiosos a nivel local.

CAPITULO III

LA CONCILIACIÓN UNA VIA PARA ABORDAR LOS CONFLICTOS VECINALES

**Ponte de acuerdo con tu adversario pronto entre tanto
estés con él en el camino no sea que el adversario te
entregue al juez, y el juez al alguacil y seas echado a
la cárcel.**

La Biblia Mateo 5.25

1 Antecedentes

La conciliación es una figura que si bien es cierto, data desde los principios mismos de las instituciones jurídicas de todos los pueblos siglos atrás, Los antecedentes se confunden desde luego con los diversos tipos de intermediación o solución pacífica de conflictos y por tanto, no puede hacerse referencia a una conciliación pura, sino la figura con elementos comunes, que como se identificará en este trabajo, tiene diferentes facetas que los individualizan.

En la antigua sociedad griega solicitaba que los conflictos se dirimieran sin

necesidad de ir a juicio, a cuyo fin se encargaban a los Thesmotetas la disuasión y persuasión de los espíritus en crisis para avenirlos en conciliación, transacción o compromisos arbitrales.

En África solucionaban de manera informal las discrepancias con una junta de vecinos, en la cual una persona respetada acercaba a las partes para que llegaran a resolver su situación; los grupos familiares eran tan extensos en estas comunidades, que también se acostumbraba a una solución por parte del cabeza de familia.

Remotos antecedentes muestran que siempre estuvo presente en el espíritu del hombre sacrificar sus posiciones extremas para guardar un acuerdo perdurable que permitiera la vivencia pacífica y en armonía. Precisamente por ello la conciliación toma importancia en las sociedades reunidas bajo la autoridad de un patriarca o de un jefe de familia que siempre resolvía en equidistancia.

En Roma donde tuvo especial auge la conciliación y algunos tratadistas atribuyen su origen a figuras como el contrato de transacción que regía en sus instituciones, otros a los mandaderos de paz y avenidores, según aparece en el “fuero juzgo” (ley XV título I libro II). La ley de las XII Tablas “daba en uno de sus textos fuerza obligatoria a lo que convinieran las partes al ir a juicio”

Del derecho romano nos llegan también los llamados jueces de avenencia de la época de Cicerón. Cicerón aconsejaba la conciliación porque, según su afirmación, “había que alejarse de los pleitos”.¹⁴

Las comunidades religiosas siempre han mediado en las desavenencias de sus feligreses y durante siglos el sacerdote, ministro o rabino han sido llamados para intervenir en los conflictos, tanto en materia familiar para resolver problemas de convivencia y reorganizar sus relaciones, como posteriormente lo hizo el derecho canónico donde hay noticia que fundados en los pasajes bíblicos ordenaban en todos los casos la procuración de un arreglo amistoso tendiente a evitar la *litis* o si

¹⁴ INSTITUTO SER. Evolución cuantitativa de justicia, Santa Fe Bogotá, 1996. Revista coyuntura social de Fedesarrollo.

esta había tenido lugar ya, a darla por terminada.

Las comunidades religiosas siempre han mediado en las desavenencias de sus feligreses y durante siglos el sacerdote, ministro o rabino han sido llamados para intervenir en los conflictos, tanto en materia familiar para resolver problemas de convivencia y reorganizar sus relaciones, como posteriormente lo hizo el derecho canónico donde hay noticia que fundados en los pasajes bíblicos La conciliación ya aparece en el Nuevo Testamento y se manifiesta en el reconocimiento de que Pablo se dirigió a la congregación de Corintio, pidiéndoles que no resolvieran sus desavenencias en el tribunal, sino por personas de la propia comunidad y también se habla en el Nuevo Testamento cuando Jesús nos exhorta “llega a un acuerdo con tu adversario, entre tanto que estés con él en el camino, no sea que tu adversario te entregue al juez y el juez al alguacil y seas echado a la cárcel”¹⁵ De esta y de muchas maneras Jesús nos manda a conciliar con nuestro prójimo para que no lleguemos hasta el juez el cual nos puede sentenciar.

En Japón, también se tiene noticia histórica de que tanto en la ley como en las costumbres, existían las figuras de la conciliación y la mediación a cargo de un líder que tenía la responsabilidad de ayudar a los miembros de la población a resolver sus desavenencias.

Lo que está claro es que en el pasado acudir a terceros imparciales para resolver las diferencias entre las partes, resultó ser un recurso de solución para dirimir discrepancias entre afectados por el conflicto, tan efectiva como la que hoy modernamente está contenida en diversas legislaciones que evita recurrir a la función de Estado ejercida por la jurisdicción establecida mediante jueces y Magistrados, existiendo una economía de esfuerzos estatales, pero sobretodo, creando un espacio de solución pacífica entre partes encontradas, que además impide o anticipa la no generación de efectos multiplicados.

La advertencia sobre la institucionalización no se refiere a que ello haya sido

¹⁵ LA BIBLIA LATINOAMERICANA MATEO 5.25

siempre así; al contrario, buena parte de los mecanismos de solución de conflictos han surgido por fuera de ella, como imperativo de quienes envueltos en controversias, ven la necesidad de su solución rápida, oportuna y sin traumatismos; incluso gremios de comercio, comunidades vecinas o grupos religiosos, buscaron mediación sin intervención del Estado al entronizar este género de solución no institucional.

Las comunidades religiosas siempre han mediado en las desavenencias de sus feligreses y durante siglos el sacerdote, ministro o rabino han sido llamados para intervenir en los conflictos, tanto en materia familiar para resolver problemas de convivencia y reorganizar sus relaciones, como posteriormente lo hizo el derecho canónico donde hay noticia que fundados en los pasajes bíblicos

2 Principios que rigen a la conciliación en Bolivia

Si bien en la constitución política del estado no está tipificado la conciliación como tal, esta hace referencia en el Capítulo II a los principios valores y fines del estado promoviendo y asumiendo principios ético -morales de la sociedad plural como ser el suma qamaña (vivir bien), ñandereko o (vida armoniosa), teko kavi (vida nueva) sustentando los valores de unidad igualdad, respeto, armonía, justicia social, etc. Todo para vivir bien.¹⁶

Según la ley 1770 se rigen por los siguientes principios ¹⁷ como medio alternativo se solución de controversias.

1. **Libertad** Consiste en el reconocimiento de facultades potestativas a las partes para optar medios alternativos al proceso judicial para la resolución de controversias.
2. **Flexibilidad** Que consiste en el establecimiento de actuaciones informales, adaptables y simples.

¹⁶ CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO Art. 8

¹⁷ BOLIVIA LEY 1770 Arbitraje y Conciliación Art. 2

3. **Privacidad** Que consiste en el mantenimiento obligatoria de la necesaria reserva y confidencialidad.
4. **Idoneidad** Que consiste en la capacidad para desempeñar como árbitro o conciliador.
5. **Celeridad** Que consiste en la continuidad de los procedimientos para la solución de controversias
6. **Igualdad** .- Que consiste de dar a cada parte las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos
7. **Audiencia** Que consiste en la oralidad de los procedimientos alternativos.
8. **Contradicción** que consiste en la oportunidad de confrontación entre las partes

3 Características de la Conciliación ¹⁸

Es consensual la conciliación se basa en el dialogo como principal estrategia para la resolución de los conflictos, incentivando a que los acuerdos sean producto del consensó entre las partes.

Es un acto Multilateral. Es un acto donde siempre participan: Él actor, el demandado y un tercero, ya sea el juez, o el conciliador.

Es voluntaria.- Son las propias partes quienes deciden, libremente, asistir o no a la audiencia de conciliación y llegar a un acuerdo sin presión de ninguna naturaleza, realizando la preeminencia de su "autonomía de la voluntad "es decir , la capacidad de tomar decisiones por uno mismo, sin influencia o imposición de terceros.

Es desformalizada y flexible.- No está sujeta a formalidades rígidas o ritualistas, sino a pautas generales que pueden presentar variaciones según los casos. Estas características incentiva a que el procedimiento de conciliación se desarrolle en un ambiente de cordialidad y confianza.

¹⁸ MINISTERIO DE JUSTICIA, GUIA DE ATENCION al servicio de Conciliación de los Centros Integrados de Justicia pag 14

Es confidencial tanto las partes como el conciliador deben guardar reserva de todo lo que se diga y proponga en la audiencia de conciliación, salvo que se tenga en conocimiento de la comisión de un delito y exista la obligación de denunciarlo.

Es cooperativa.- fomenta entre las partes la negociación y comunicación de forma colaborativa y no competitiva.

Es neutral.- el conciliador no debe tener vínculo con ninguna de las partes para evitar la aparición de un nuevo conflicto de interés cuando se cumple con las funciones conciliatorias

Es imparcial.- El conciliador asume el compromiso de ser imparcial durante todo el proceso para ayudar a las partes.

Tiene carácter de Cosa juzgada material. El "Acta de Conciliación" tiene carácter de cosa juzgada, o sea no es revisable posteriormente por ningún recurso ni en ningún otro proceso posterior (Ley 1770, 92 párrafos II, CC, 949, CPC, 181 inc. 4).

Es Particular. Una de las partes no puede ser el Estado, las Alcaldías o instituciones de beneficencia, Policía o incapaces.

4 Naturaleza Jurídica

Sobre este aspecto, la Enciclopedia Jurídica OMEBA indica que el origen de la conciliación hay que buscarlo en el Derecho Internacional Público, en donde, junto al arbitraje constituyen procedimientos de solución de controversias entre dos o más Estados.¹⁹

5 Sujetos de la Conciliación

El citante es el que cita la audiencia de conciliación

El solicitado es la persona llamada a comparecer a la audiencia de conciliación

El conciliador que es un tercero neutral y calificado que ayuda acercar las

¹⁹ Enciclopedia Jurídica OMEBA, Tomo III. Argentina: Bibliográfica Omeba. 1977. Pag. 593.

diferencias, es la persona autorizada por ley para que intervenga como mediador en un conflicto de intereses propiciando una solución amigable.

6 Diferencia entre vía Conciliatoria y contenciosa

Para tratar de comprender mejor el tema consideramos estas diferencias entre la vía de la conciliación y la vía contenciosa:

DIFERENCIAS ENTRE LA VIA CONCILIATORIA Y LA VIA CONTENCIOSA

VÍA CONCILIATORIA	VIA CONTENCIOSA
1.- Construye relaciones. Favorece la comunicación	1.- Aumenta distanciamiento. Favorece la incomunicación
2.- Disminuye tensiones. Aumenta comportamiento pacífico	2.- Aumentan las tensiones. Favorece comportamientos conflictivos
3.- Se alienta la cooperación	3.- Aumenta la competición. Se hacen víctimas y desfiguran la realidad
4.- Se limitan las consecuencias negativas y posibles secuelas en hijos. - Favorece su ajuste personal - No se les somete a elección. - No se sienten culpables. - Les proporcionan información coherente, según su edad - No se les hace protagonistas	4.- Probabilidad alta de consecuencias negativas en los hijos. - Desajuste emocional. - Conflicto de lealtades. - Sentimientos de culpa. - Inseguridad / Desinformación. - Manipulación /
5.- Eleva la satisfacción psicológica y personal. Aceptación mejor de su situación futura.	5.- Probabilidad de alteración emocional - psicológica.
6.- Asumen responsabilidades los propios participantes. Retoman su protagonismo.	6.- Disminuye protagonismo delegando la toma de decisión en el Juez.
7.- Se ajustan los acuerdos u opciones a sus necesidades reales.	7.- Actitud negativa, a la defensiva
8.- Aumenta su información general e información coherente a hijos.	8.- Están más desinformados. Dan información contradictoria a hijos.

VÍA CONCILIATORIA	VIA CONTENCIOSA
9.- Empieza a desaparecer sentimiento ganador / perdedor	9.- Luchan por ser ganadores a costa del otro.
10.- Mira al futuro	10.- Se centran en el pasado.
11.- Favorece la flexibilidad, colaboración ante posibles cambios, incidencias	11.- Inflexibilidad ante posibles cambios
12.- Disminuye el coste: - afectivo - económico - temporal	12.- Aumenta el coste:- afectivo - económico - temporal
13.- Probabilidad alta de cumplimientos de resolución judicial	13.- Disminuye probabilidad del cumplimiento de la resolución judicial

7 Efectos de la Conciliación en Bolivia

El acta de conciliación “surtirá 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.”²⁰ No es revisable posteriormente por ningún recurso ni en ningún otro proceso posterior

- . Evita el inicio de un litigio o pone fin a uno ya comenzado
- . El contenido del acta de conciliación no puede ser modificado por órgano judicial o administrativo
- . Los acuerdos contenidos en el acta de conciliación pueden ser legalmente exigidos.

8 Cuando procede la conciliación

Procede en procesos civiles siempre y cuando que las partes no sean el Estado, las Alcaldías o las instituciones de beneficencia²¹ Y en procesos penales, sólo por

²⁰ BOLIVIA Ley 1770 Art. 92. Párrafo II - Cod. Proc. CIVIL Art. 181 inc. 4 - Cod. CIVIL Art. 949

²¹ BOLIVIA CPC, Art. 180; Ley 1770 Art. 85, párrafo III.

delitos menores.

9 Asuntos conciliables y no conciliables

La conciliación extrajudicial es un medio de solución de conflictos, por el cual un tercero neutral e imparcial denominado Conciliador Extrajudicial asiste a las partes a encontrar su propia solución a sus conflictos que es más humana, saludable, justa, durable, mutuamente satisfactoria y con el mismo valor de sentencia inapelable, es una poderosa herramienta de tercera generación para solucionar conflictos. La conciliación no solo sirve para solucionar conflictos sino lo más relevante es que constituye un instrumento realizador y restablecedor de paz social, tiene múltiples aplicaciones en todos los ámbitos en la vida humana, así, es útil para solucionar divergencias de orden patrimonial, familiar, empresarial, comunal, escolar, intercultural, de custodia de menores, penal, etc. Se aplicará la conciliación solo para resolución de conflictos susceptibles de transacción y no para aquellos que surjan como consecuencia de la muerte de alguna persona.

Para mejor entendimiento lo veremos en el siguiente cuadro:

ASUNTOS CONCILIABLES:

Familiar	Civil	Penal
. Asistencia familiar. . custodia provisional de hijos Separación temporal (de bienes y cuerpos) . controversias entre conyugues o convivientes sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres	. Deudas . Obligaciones de dar, hacer y no hacer . División y partición Incumplimiento de contratos	. Delitos de acción privada . Delitos de acción pública de contenido patrimonial . Delitos de acción pública culposos que no tengan por resultado la muerte
Familiar	Civil	Penal

sobre el ejercicio de la autoridad paterna o la patria potestad . Régimen de visita de hijos. Asuntos vinculados a al relación familiar (ej.: autorización para trabajo para trabajo de uno de los conyugues, fijación de domicilio conyugal etc.) . Reconocimiento de hijos	. Problemas vecinales Delimitación de linderos	. Resarcimiento del daño civil en sede penal
---	--	--

ASUNTOS NO CONCILIABLES

Familiar	Civil	Penal
. divorcio .decisión sobre patria potestad . Maltrato infantil. violencia intrafamiliar Renuncia a comunidad de gananciales. Desheredación / indignidad.	Derechos de la personalidad ej. calidades que integran el estado civil) derechos indisponibles (ej.; vida, honor) limitaciones del derecho de propiedad ; (ej. : expropiación, Servidumbres	Delitos de acción publica (salvo excepciones del CPP: culposo que no tenga por resultado la muerte y delitos de contenido patrimonial)

10 Oportunidad.

Se puede conciliar antes o durante el proceso (CPC, 180; Ley 1770, 85, I, 91).

Requisitos

1. Las partes deben ser capaces de obrar.
2. Partes deben tener capacidad de disposición (CC, 945).
3. El objeto de la conciliación debe ser cierto, determinado y posible.

11 Procedimiento

11.1 Ante conciliador en un centro de conciliación

1. Las partes nombran a un conciliador o acuden a un centro de Conciliación.
2. El conciliador convoca a las partes para conciliar
3. En la audiencia se recapitulan los hechos, se fija los puntos de controversia y se desarrolla un método para la solución. Puede establecerse otra audiencia posterior.
4. Se suscribe Acta de Conciliación o acta de imposibilidad, (Ley 1770, 92). La Acta de conciliación tiene carácter de cosa juzgada (Ley 1770, 92, II; CC, 949). Sin requerir homologación Judicial. (Ver anexo A y B)

11.2 Ante Juez, como diligencia previa

1. Las partes solicitan conciliación al juez.
2. El Juez en 3 días debe establecer audiencia.
3. Si no asiste alguna de las partes se concluye la diligencia.
4. Se puede conciliar sobre todo o algunos puntos de la controversia.
5. Se suscribe "Acta de Conciliación". Se transcribe en el "Libro de Conciliaciones"

11.3 Ante Juez durante el proceso

1. El juez llama a audiencia de conciliación (CPC, art. 182), y se sigue el mismo procedimiento anterior.

12 Relación de la Conciliación con otras figuras afines

Siguiendo el contexto general de ideas que se ha planteado, la conciliación parece tener coincidencias con algunas otras figuras que se utilizan en el que hacer jurídico. En algún punto, incluso, se le ha llegado a confundir con figuras muy afines, pero tras un análisis más esmerado, es posible vislumbrar los puntos que las distinguen. Por lo anterior la importancia de explicar, aunque sea superficialmente, esas distinciones.

12.1 La negociación

La negociación se caracteriza porque son únicamente las partes quienes participan en el proceso de negociación, ambos tienen el manejo directo del desarrollo y solución del conflicto.

12.2 La mediación

Es el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona, aíslan el problema en disputa con el objetivo de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.

La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyan en sus vidas. Por lo tanto, constituyen un proceso que confiere autoridad sobre sí misma a cada una de las partes. Si bien la mediación es una estrategia de intervención muy difundida, no constituye una panacea.

No da resultado si las partes son realmente hostiles entre sí.

12.3 El Arbitraje

El Arbitraje también es un medio alternativo de resolución de conflictos. Es la acción y facultad de resolución designadas a terceros imparciales denominados árbitros, quienes decidirán la controversia mediante una sentencia denominada Laudo Arbitral.

13 Ámbitos de la Conciliación

La conciliación se puede dar en dos ámbitos:

En ámbito judicial.- Es el juez quien llama a conciliación hasta antes de la sentencia (CPC, Art. 182),

En ámbito privado - A solicitud de las partes.

Son las partes quienes nombran un conciliador, o pueden acudir también a un Centro de Conciliación. (Ley 1770, Art. 85 - 92).

14 Ámbito de aplicación

Se aplicara la conciliación solo para resolución de conflictos susceptibles de transacción y no para aquellos que surjan como consecuencia de la muerte de alguna persona y no se puede conciliar sobre una sentencia

15 Conciliación Vecinal

Los conflictos de convivencia vecinal están a la orden del día. Son múltiples las causas que provocan desencuentros: basura, filtraciones, ruidos, quejas, desperfectos, permisos no concedidos.

Dentro de la competencia de este centro, se abordarían problemas tales como ruidos molestos, tenencia irresponsable de mascotas, uso de espacios en común , estacionamiento de vehículos, mal manejo de basuras, construcción de muros de medianería, entre otros problemas domésticos.

Conflictos que se desarrollan en la vecindad, durante el desarrollo de la vida en espacios comunes, el vecindario, el barrio, el condominio que pueden ir desde ruidos molestos, acumulación de basura, uso de espacios comunes, no pago de arriendo, amenazas, entre otros, pueden ser resueltos a través de un proceso de conciliación que permite a las partes en disputa llegar a un acuerdo a través del diálogo.

Algunos de estos casos son vistos por los juzgados civiles, otros por los de policía, pero en ninguno de ellos se impide que se ejerza la conciliación. La mayoría de estos problemas son conflictos, que si bien los puede llevar a un Juzgado, difícilmente van a llegar a acuerdos satisfactorios para las partes, pues son procesos muy lentos que finalmente imponen una salida que posteriormente puede empeorar o terminar definitivamente las relaciones entre vecinos, o personas que comparten un mismo espacio público.

Lo mejor de resolver un conflicto vecinal de manera oportuna, es que lo más probable es que estemos evitando un futuro conflicto penal, porque un conflicto vecinal mal resuelto puede terminar en agresiones, amenazas, etc.

Al igual que en otros ámbitos, la conciliación vecinal abre una vía de diálogo a estas personas con el fin de llegar a un acuerdo que convierta sus conflictos de convivencia en acuerdos que garanticen el respeto de los intereses comunes.

Cuando existen problemas de comunicación inadecuada por omisión de información, utilización incorrecta de canales, interpretación del mensaje, entre otros; problemas por niños que juegan en la calle, problemas de índole valóricos, culturales, o de algún credo en particular, etc., en definitiva, cuando se trata de conflictos derivados de la interrelación de los sujetos, el sistema judicial no tiene mucha competencia, debido a que no hay leyes que regulen especificidades que implican este tipo de conflictos; para este tipo de disputas, es idónea la utilización de la mediación, ya que en su base tiene elementos que promueven la interrelación respetuosa y la comunicación asertiva.

16 Vía de desenlace de un conflicto

Los conflictos pueden tomar variados caminos, que llegan a distintos desenlaces del problema, pueden ser evadidos, enfrentados a través de conversaciones informales, a través de sistemas de negociación, pueden presentar un desenlace en el ámbito judicial e incluso pueden desembocar en hechos de violencia.

Algunas personas tienen la **tendencia a evitarse mutuamente** por no sentir suficiente poder para forzar a un cambio que permita mejorar la situación, o por considerar que el tema no tiene mucha importancia.

También está el **enfoque judicial**, que implica la intervención de una autoridad institucionalizada y reconocida socialmente en las resoluciones de conflicto de tipo privado. Los litigantes por lo general, contratan abogados que los representan y tienen la tarea de argumentar el caso respectivo frente a la instancia judicial, y el juez o jurado adopta una decisión basada en los antecedentes presentados y las normas legales por las cuales se rige. Frecuentemente el resultado implica una lectura de que uno tiene la razón y el otro no; es una relación gana-pierde en la cual las ganancias de uno son a costa de las pérdidas del otro.

La **negociación** es otra vía de desenlace de un conflicto, sobre todo para quienes mantienen un conflicto de intereses, ya sea real o aparente. Los co-protagonistas establecen una forma de regateo en función de los intereses de ambos, con el objeto de intercambiar recursos específicos o de resolver algunos elementos intangibles, como lo son la forma de relacionarse en el futuro o la forma de resolución de conflictos que adoptarán en adelante.

La **mediación** es otra forma de abordar las disputas de manera amistosa, ya que procura conservar o al menos no deteriorar las relaciones entre los afectados.

De igual manera la **conciliación** es una vía de desenlace es un Medio de solución consensual similar a la mediación, aunque el rol del tercero es más activo en tanto dirige, orienta y propone las fórmulas de solución.

Es así que los vecinos se encuentran en condiciones de acudir a diversas instancias para resolver sus conflictos y, en la medida que encuentren o no una respuesta satisfactoria, reforzarán una de las vías o irán probando otras formas de abordaje de sus problemas cotidianos, marcando de esta manera una pauta de interacción.

17 Fines de la Conciliación vecinal

Como mecanismo alternativo de resolución de conflictos la conciliación busca solucionar, de manera pacífica, sin acudir a jueces ni a abogados.²²

Con el apoyo del conciliador la conciliación también pretende:

- Lograr su propia solución en base a la creatividad.
- Promover la comunicación, entendimiento mutuo y la empatía.
- Mejorar sus relaciones.
- Minimizar, evitar o mejorar la participación en el sistema judicial.
- Trabajar conjuntamente hacia el logro de un entendimiento mutuo para resolver un conflicto.

²² SANJINES, Esteban ob.cit. pag. 8

18 Diferencia entre conciliación comunal y conciliación vecinal

La conciliación vecinal puede ser confundida con la conciliación comunitaria: esto se debe a la semejanza en cuanto a la definición, ya que la mediación vecinal se desprende de la comunitaria en lo que respecta al proceso; sin embargo, una de las grandes diferencias en cuanto a la conciliación comunitaria se refleja en los protagonistas del conflicto.

Mientras en la conciliación comunitaria los protagonistas pueden ser organizaciones sociales, poblaciones, comunas, etc., es decir, hace referencia a varios participantes del conflicto; la mediación vecinal se refiere a aquel proceso de mediación en el cual los protagonistas son dos vecinos: es decir el número de participantes es muy reducido, generalmente las personas se representan a sí mismas

19 Alternativas al finalizar la conciliación

Finalizada la conciliación, puede haber 2 alternativas

Las partes llegan a un acuerdo, por lo cual se redactará un “Acta de Acuerdo”, donde se estipularán los derechos y deberes que tendrá cada parte. Se fijara un plazo (en común) para que se cumpla lo consignado. De no realizarse un acuerdo en la conciliación, se orientará jurídicamente a ambas partes sobre el procedimiento a seguir, y se procede al cierre del caso.

Cabe mencionar que el Centro de Conciliación Vecinal sería la única instancia de oferta existente en la comuna destinada a abordar conflictos que no logran tener cabida en otras instancias de intervención, ya sea de forma preventiva o de intervención en crisis. Por esta razón, es importante la conciliación, ya que de otra forma todos los conflictos tendrían que solucionarse por vía judicial, lo que conlleva a cerrar todos los caminos de diálogo existentes.

CAPITULO IV

MARCOS DE REFERENCIA

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Teoría Procesalista

La Conciliación es un Acto procesal consistente en que las partes recíproca y voluntariamente ceden sus pretensiones a insinuación de un tercero, adquiriendo el acta de conciliación carácter de cosa juzgada material (*Ley 1770, 92, II; CC, 949*) y finalizando extraordinariamente el proceso o suspendiendo su inicio.²³ (*CPC, 180; Ley 1770, 85*).

Sostiene que la conciliación es de naturaleza procesal, por que corresponde a una etapa del proceso. Se efectúa siguiendo el esquema de un procedimiento legalmente regulado. Pudiendo ser: procesal y extraprocesal.²⁴

1.1.1 Procesal.

Prejudicial.- Cuando la conciliación se desarrolla con anterioridad a la iniciación de un proceso judicial

Judicial.- Realizada ante un juez competente, dentro de un proceso ya iniciado.

No siempre se requiere que el intento conciliatorio sea previo. Pues se admite también que la conciliación se puede intentar en cualquier momento²⁵

1.1.2 Extraprocesal

Se efectúa fuera del procedimiento previsto, ente un conciliador capacitado perteneciente a algún centro de conciliación o independiente.²⁶

²³ QUISBERTH, Ermo (2010) Derecho Procesal Civil

²⁴ GUIA DE SOLUCION DE PROBLEMAS PRACTICOS EN SALIDAS ALTERNATIVAS. Pág. 19

²⁵ OSSORIO Manuel, DICCIONARIO DE CIENCIAS JURIDICA, POLITICAS Y SOCIALES.

²⁶ GUIA DE SOLUCION Ob. Cit. Pág. 19

1.2 Teoría Jurisdiccional

Según esta teoría los conciliadores también son administradores de justicia y, por lo tanto, ejercen funciones jurisdiccionales, y los acuerdos firmados en el acta de conciliación **“surtirán efectos jurídicos de la transacción y tendrán entre las partes y sus sucesores a título universal la calidad de cosa juzgada, para fines de su ejecución forzosa.”** ²⁷

2. MARCO CONCEPTUAL

La conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos por la cual las partes acuden a un tercero imparcial denominado conciliador, para que les asista en la búsqueda de solución consensuada a sus conflictos²⁸.

Se llaman así porque involucran diferentes alternativas diferentes al proceso judicial pretendiendo una resolución de conflictos más pacífica, rápida y económica.

Cabanellas Dice que la conciliación es la avenencia de las partes en un acto judicial, previo a la iniciación del pleito.

Estos medio alternativo de resolución de conflictos son autónomos, se rigen por un sistema propio y persiguen entre otros fines un mayor exceso a la administración de justicia por parte de los ciudadanos, una gestión ágil, eficiente y eficaz, con la descongestión de los despachos judiciales.

La conciliación es el medio alternativo de solución de conflictos que facultativamente pueden adoptar las personas naturales y jurídicas privadas de manera conjunta o separas para resolver sus diferencias por la vía extra judicial antes de someter sus conflictos a la justicia ordinaria con la intervención de un tercero imparcial y facilitador llamado conciliador. ²⁹

La conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos por el cual las

²⁷ D.S. N° 1770 LEY DE ARBITRAJE Y CONCILIACION ART. 92

²⁸ Ibidem pág. 13

²⁹ D.S. N° 28471 ob. Cit Art .11

partes acuden a un tercero imparcial denominado conciliador, para que les asista en la búsqueda de una solución consensuada a su conflicto³⁰

Conciliar se deriva del vocablo latino conciliare, que según el Diccionario de la Real Academia Española (2001)³¹ significa “componer, ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí.”

La conciliación es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos la palabra conciliar significa componer ajustar los ánimos de los que estaban opuesto entre sí, arreglar aquello que dificulta una normal relación entre vecinos. Es el pacto entre partes que deciden abandonar su actitud enfrentada con el fin de llegar a un acuerdo³²

La Conciliación es un Acto procesal consistente en que las partes recíproca y voluntariamente ceden sus pretensiones a insinuación de un tercero, adquiriendo el acta de conciliación carácter de cosa juzgada material y finalizando extraordinariamente el proceso o suspendiendo su inicio.³³

Según Amado³⁴, se entiende por conciliación el proceso mediante el cual se busca que las partes lleguen a un acuerdo. Está encaminada a obtener un acuerdo libre y pactado de los intereses y a evitar, por tanto, recurrir a instancias judiciales. La conciliación es un proceso mediante el cual un tercero, experto y neutral, asiste a dos o más personas a buscar soluciones negociadas a su conflicto. La conciliación basa su fundamento en la voluntad de las partes de dialogar, por muy distantes que sean sus respectivas posturas; en este sentido, el conciliador propondrá a las partes, de ser posible, opciones para que lleguen a un acuerdo. Entonces significa que el rol del conciliador es mucho más activo que el del mediador.

La conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos busca de manera pacífica solucionar los conflictos sin acudir al Poder Judicial, se puede decir también que la conciliación es un procedimiento para la solución directa y amistosa

³⁰ GUIA DE ATENCION Ob. Cit. Pág. 13

³¹ DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2011) Madrid España

³² SANJINES, ESTEBAN Arreglando Entre Nosotros. Conciliación para el acceso a la tierra Pag.5 (2006) La Paz Bolivia

³³ QUISBERTH, Ermo (2010) Derecho Procesal Civil

³⁴ AMADO, Lucy. (2005). Resolución de Conflictos. Editorial CEC, SA. Caracas, Venezuela

de las diferencias que puedan surgir de un determinado conflicto, mediante la cual las partes en controversia, con la colaboración activa de un tercero o conciliador, ponen fin a un conflicto celebrando un acuerdo.

En ese sentido la conciliación constituye un proceso consensual y confidencial de toma de decisiones, en el cual una o más personas imparciales, conciliador o conciliadores, asisten a personas, organizaciones y comunidades en conflicto a trabajar hacia el logro de una variedad de objetivos. Las personas que decidan acudir a la conciliación deben hacerlo de modo abierto y dispuestos al diálogo, como paso previo e imprescindible para alcanzar soluciones mutuamente satisfactorias. La conciliación pretende, en definitiva, plantear aspectos comunes sobre los que pueda constituirse un acuerdo que satisfaga a ambas partes.

Desde su imparcialidad y experiencia profesional, el conciliador ayuda a las personas que acuden a la conciliación a entender sus propias motivaciones y a las del otro. Asimismo, la conciliación no culmina con la obtención de una solución impuesta por el conciliador, sino en un acuerdo negociado por las partes según su propio criterio y con la ayuda del conciliador. Todo depende de los interesados, que son en todo momento los protagonistas de la conciliación.

En el fondo la conciliación es una negociación asistida donde las partes buscan dar solución satisfactoria a un problema permitiendo -en forma concertada - la intervención de un tercero que tenga la capacidad de proponer formulas conciliatorias, comunicación equitativa entre las partes y buen manejo de la información.³⁵

La conciliación también es un acto solemne que tiene un procedimiento y una resolución final a través de un acuerdo. (Sanjinés).

³⁵ SANJINES, ESTEBAN ob. cit. pag. 6

3. MARCO JURIDICO.

“La constitución no es un esqueleto de leyes, sino un tejido de relaciones dinámicas”
Jennings

3.1 Base legal de la conciliación en Bolivia

Si bien no está la conciliación tipificado en la Constitución Política del Estado esta hace mención de que la cultura de paz, suma qamaña (vivir bien), garantizando el respeto mutuo y el dialogo es que se toma en cuenta estos artículos emanados de la C.P.E.

Constitución política del estado a partir de los principios valores y fines del estado art. 8 el Estado asume y promueve principios éticos y morales de la sociedad plural haciendo referencia del suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa) teko kavi (vida buena), ivi mareira (tierra sin mal) y qphapaj ñan (camino o vida noble) el camino a una vida noble,

Art. 9 N° 2 Garantizar el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas las naciones, los pueblos y las comunidades, y fomentar el respeto mutuo y el dialogo intercultural, intracultural y plurilingüe

Art. 10 Bolivia es un Estado pacifista que promueve la cultura de la paz, así como la cooperación entre los pueblos de la región y del mundo.

Todos estos principios son fundamentos y garantías que el estado a través de la Constitución brinda.

Art. 299 Las siguientes competencias se ejercerán en forma compartida entre el nivel central del estado y las entidades territoriales autónomas

Numeral 6 establecimiento de instancias de conciliación ciudadana para resolución de conflictos entre vecinos sobre asuntos de carácter municipal.

En nuestro país está reconocida y regulada por las siguientes normas legales en actual vigencia.

Ley N° 1770 de arbitraje y conciliación³⁶.- incorpora en el sistema jurídico

³⁶ Ibidem.

boliviano a la conciliación, como medio alternativo de resolución de controversias sobre asuntos susceptibles de transacción

D.S. 28471.- Reglamenta las modalidades, requisitos y procedimientos del sistema conciliatorio en Bolivia distinguiendo entre conciliación institucional y conciliación independiente

Ley N° 1455 Ley de organización judicial.^{37.-} Establece la obligación de los jueces de procurar la conciliación en los procesos judiciales bajo su conocimiento para finalizar el procedimiento o abreviar su trámite. Esta obligación rige para todas las materias de derecho, salvo en casos de delito de acción pública o en asuntos en los cuales la ley expresamente prohíba la conciliación.

Adicionalmente, existen normas legales que si bien no son específicas de la conciliación, si contienen artículos relativos a este medio alternativo de resolución de conflictos:

3.1.1 En materia civil

Código de Procedimiento Civil Boliviano³⁸ .- Establece la posibilidad de conciliar en procesos civiles, sea como diligencia previa o dentro del proceso a instancias del juez de la causa.

Ley N°3324 de Reformas a la ley de Organización judicial³⁹ .- Atribuye a jueces de partido e instrucción en lo civil competencia para conocer y resolver sobre ejecución forzosa de actas de conciliación según la cuantía.

3.1.2 En materia familiar ⁴⁰

Faculta a los conyugues, por si o con la ayuda del juez o del fiscal como mediadores y conciliadores, a consensuar acuerdos sobre asuntos que requieran conformidad de ambos. Situación y guarda de hijos, Faculta al juez a aceptar y homologar tales

³⁷ BOLIVIA D.S. 28471 reglamentario a la ley 1770, del 29 de noviembre de 2005

³⁸ BOLIVIA Cod. Procedimiento Civil art, 180 a 183

³⁹ BOLIVIA Ley 3324 de 18 de enero de 2006 Art. 15 y 16 Conciliación

⁴⁰ BOLIVIA Cod. De Familia. Art. 145,225,381 y 467

acuerdos.

Ley N° 1760 de Abreviación Procesal Civil y de Asistencia Familiar o domestica.⁴¹ Establece la posibilidad del juez, de intentar la conciliación respecto a todos o algunos de los puntos controvertidos en proceso de petición de asistencia familiar.

Ley N° 1674 Ley contra la violencia en la familia o domestica ⁴² Establece la posibilidad del fiscal y del juez, de intentar la conciliación entre las partes. Cabe en este punto señalar que esta norma legal no clarifica cual sería el objeto de la conciliación toda vez que los procesos propios de esta ley versan en lo principal sobre asuntos de violencia

3.1.3 En Materia penal

Ley N° 1970 Código de procedimiento Penal ⁴³ Reconoce la posibilidad de resolver a través de la conciliación asuntos penales de ciertas categorías (delitos de acción privada, delitos de acción pública de contenido patrimonial o culposos que no tenga por resultado la muerte y reparación del daño), pudiendo ejercitarse tanto conciliaciones judiciales como extra judiciales, con el requisito de su homologación por autoridad judicial para surtir efectos en sede penal.

Ley 2175 Ley Orgánica del Ministerio Público ⁴⁴Faculta a los fiscales llevar adelante conciliaciones así como disponer que las conciliaciones de casos a su cargo se realice en centros especializados (tal es el caso de los Centros Integrados de Justicia).

3.2 Legislación comparada

La selección ha sido quizás algo arbitraria, en cuanto he tenido en cuenta aquellos países que son más afines a nuestra idiosincrasia y en aquellos que, sin

⁴¹ BOLIVIA LEY 1770 Art. 65

⁴² BOLIVIA Ley 1774 Arts. 28 y 33

⁴³ BOLIVIA Código de Procedimiento Penal Arts. 27, 54, 377, 386.

⁴⁴ BOLIVIA Ley Orgánica del Ministerio Público Art. 65

serlo, han perfeccionado ciertos aspectos o profundizado áreas que aún permanecen postergadas en nuestro medio.

Argentina

En la Argentina, a pesar que ya existían en la legislación el arbitraje y la negociación colectiva, no se habló de métodos de resolución de conflictos hasta que se sancionó la ley de mediación.

La legislación argentina regula tres mecanismos de resolución alternativa de conflictos: a) mediación; b) conciliación; y c) arbitraje.

a) La mediación está regulada por la Ley 24.573 y si bien prevé dos modos de designación de los mediadores, uno por sorteo judicial y otro por elección de las partes, el procedimiento es privado, pues se desarrolla fuera del control jurisdiccional quedando el impulso del proceso de mediación librado a la decisión de las partes.

El mediador es un mero conductor. El objetivo de su intervención es facilitar el entendimiento entre las partes, creando un ámbito adecuado para que las pretensiones de una sean debidamente escuchadas por la otra, de tal modo que ambas vayan elaborando el acuerdo.

La mediación y la conciliación laboral son los métodos típicos de resolución alternativa de conflictos fuera del ámbito estatal (sea jurisdiccional o administrativo).

En nuestro medio, ambos procesos se desarrollan en ámbitos privados, con infraestructura propia del mediador o conciliador. Las partes deben concurrir con sus letrados al domicilio del mediador o conciliador, donde se desarrolla el proceso en una o más audiencias, según sea la voluntad de las partes. El mediador o conciliador sugerirá la finalización del proceso cuando entienda que no hay progreso en las negociaciones.

b) La conciliación (Ley 24.635), es sólo de utilización en el ámbito laboral. Este procedimiento resulta únicamente aplicable a conflictos derivados de las relaciones individuales del trabajo, mientras que en los conflictos colectivos la Ley 14.250 (y

sus modificatorias) prevé otro procedimiento también denominado conciliación. El mencionado en primer término es desarrollado en forma similar a la mediación, ya que si bien el conciliador es sorteado por el Ministerio del Trabajo (para la mediación el sorteo está a cargo de la Cámara de Apelaciones del fuero), el proceso se desarrolla en el ámbito privado y las partes pueden disponer de éste (la diferencia con la mediación es que el acuerdo laboral debe ser homologado por el Ministerio de Trabajo, pero esto tiene que ver con la naturaleza de los derechos del trabajador que requieren siempre tutela por parte del Estado, sea del Poder Judicial o del Ministerio de Trabajo).

c) Por último, el arbitraje está previsto en diversas leyes. Existe arbitraje en el procedimiento previsto por la ley del consumidor, en las regulaciones de las Bolsas de Comercio, de Cereales, se prevé aún en el caso de contratos internacionales en el marco del Mercosur, etc.

En muchos Códigos de Procedimientos Civiles y Comerciales se regula el procedimiento arbitral, y en los contratos que se suscriben en el marco de ciertas operaciones (Bolsas) se establecen cláusulas arbitrales particulares.

Es decir, el arbitraje funciona en forma privada, las regulaciones de los Códigos de Procedimientos actúan subsidiariamente y pueden ser adoptadas, pero no resultan obligatorias.

Bolivia

La tradición de la comunidad aimara, que es en general la de la mayor parte de las comunidades autóctonas de Bolivia, ha utilizado desde siempre el recurso del tercero más reconocido de la tribu o del grupo para encontrar solución a los conflictos. Es, entonces, el brujo, el cacique, el jefe, el padrino, las juntas de vecinos, quienes prestan este servicio de acercamiento de las partes. Generalmente no lo hacen, ni en la actualidad, profesionales del derecho, sino los facilitadores, líderes de la comunidad, que son los líderes naturales, que más acercamiento tienen con la gente del pueblo.

Previamente, se utilizaba la conciliación en forma natural y empírica, buscando

al mediador entre las personas más destacadas de la comunidad, pero posteriormente nació el Centro de Conciliación y Arbitraje Comercial de CAINCO (CCAC) fue creado el 7 de Septiembre de 1993 por la Cámara de Industria, Comercio y Servicios de Santa Cruz (CAINCO), con el propósito de ofrecer a la Comunidad Empresarial y Jurídica un sistema de resolución de conflictos ágil, idóneo y transparente. Con el devenir del tiempo el Centro fue cobrando importancia en la comunidad Empresarial y jurídica, logrando un importante reconocimiento tanto del Sector Público como del Sector Privado Boliviano, logrando de esta manera consolidarse a la fecha, como un órgano técnico, y altamente especializado en resolución de conflictos empresariales.

Posteriormente el 10 de marzo de 1997 se promulga en Bolivia la Ley No. 1770 de Arbitraje y Conciliación. El Centro de Conciliación y Arbitraje de CAINCO, participo de manera activa en el proceso de elaboración y posteriormente en el proceso de difusión de la referida Ley. La Ley 1770 reconoce de forma expresa los Centros de Conciliación establecidos en las Cámaras de Comercio, dotándolos de un amplio ámbito de seguridad jurídica para todas sus actuaciones. Esta ley otorga fuerza de cosa juzgada tanto al Acta de Conciliación como al Laudo Arbitral. Es así que el 3 de Marzo de 2004 mediante la firma de convenio entre el entonces Viceministerio de Justicia y el poder Judicial a través de la Corte Suprema de Justicia, se inicia la articulación de esfuerzos institucionales para la implementación de Centros Integrado de Justicia⁴⁵ como instituciones autorizadas para prestar el servicio de conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos y acceso a la justicia posteriormente este programa de acceso a la justicia "justicia para todos" recibió el respaldo de instituciones y sectores de la sociedad como la Fiscalía General de la República, El Servicio Nacional de Defensa Publica, La Policía

⁴⁵ FOLLETO, Centros Integradas de Justicia - Por una cultura De Paz - Programa de Administración de justicia en Bolivia pág. 1

Nacional, Gobierno Municipal, Comité de Vigilancia, Universidades y demás organizaciones de la sociedad civil.

Brasil

En este país el ADR más utilizado es la conciliación, reglada en dos instancias, la prejudicial y la judicial.

1. La prejudicial está orientada para resolver las pequeñas causas de tipo fundamentalmente patrimonial, utilizándose, en principio, la conciliación, y si ésta fracasara, se impone el arbitraje.

2. La judicial se practica en los tribunales de justicia ordinaria. Tiene como premisa fundamental los principios de oralidad, informalidad, confidencialidad y economía procesal, y se tiende a lograr la conciliación. Se aplica siempre en caso de que no superen los veinte (20) salarios mínimos.

La Ley de Arbitraje, que lleva el número 9307, data del 23 de septiembre de 1996. No se encuentra legislada la conciliación.

Colombia

Es uno de los pioneros en América del sur.

Se contempló como ley 23 del año 1991, la ley de Descongestión de Tribunales, reglamentando algunos métodos alternativos de resolución de conflictos. Se crean Centros de Mediación, controlados por el Ministerio de Justicia de ese país, que funcionan en dependencias barriales, Cámaras de comercio locales, las Facultades de Derecho, etcétera. Se crea un organismo de supervisión y se reglamentan los requisitos mínimos que debe reunir el mediador, como la formación, capacitación y otros.

El trámite, al igual que nuestra ley, tiene principios fundamentales como la confidencialidad, pero la asistencia letrada no es obligatoria. La requirente llena un formulario en el centro al que asista, dentro de los dos días se nombra un mediador, que fija la fecha de audiencia y cita al requerido, realizándose la audiencia para lograr acuerdo.

En este país, en 1989 se modificó el Código Procesal, y en todos los campos del

derecho hay conciliación previa obligatoria.

Posteriormente, se dictó la Ley N 383, de fecha 7 de octubre de 1997; y la más reciente, una novísima legislación sancionada el 7 de julio de 1998, la ley 446, denominada Ley de Descongestión de la Justicia Colombiana, se divide en seis partes. La tercera de ellas, titulada Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, posee algunas características que nos interesan comentar.

Es importante destacar que en esta ley se hace referencia a la conciliación, La ley efectúa dos grandes divisiones: la conciliación ordinaria y la contenciosa administrativa.

Es interesante observar las consecuencias que la ley otorga a la incomparecencia a la segunda audiencia de conciliación, sin justificar la inasistencia. En tal supuesto la ausencia del citante o del citado podrá considerarse como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.

La conciliación prevista por la normativa en análisis admite su utilización para diversidad de materias: civil, comercial, agrario, familiar, laboral, contencioso-administrativo y, como pocas, penal. Es decir, que se trata de una legislación avanzada.

Eso sí, a pesar de que la ley admite Centros de Conciliación privados, exige que en todos los casos en que se entiendan conflictos de carácter familiar o laboral, los respectivos conciliadores deberán acreditar capacitación especializada en la materia en la que van a actuar como conciliadores.

Para llevar a cabo la conciliación de equidad, los conciliadores serán nominados por la autoridad judicial, con la colaboración de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho, la que también prestará asesoría técnica y operativa a los conciliadores en equidad; no es necesario ser abogado para desarrollar esa actividad. El título segundo de la misma ley se refiere al arbitraje y al trámite prearbitral, estableciendo el procedimiento a seguir en ambos casos.

Costa Rica

No existe una práctica demasiado acentuada de la conciliación, su legislación también es muy reciente. Cuenta con la Ley de Promoción de la Paz Social N° 7727, del 26 de noviembre de 1997, para regular procedimientos de conciliación, mediación y arbitraje.

Chile

De los métodos alternativos de resolución de conflictos, el más utilizado en este país es el arbitraje, que es forzoso para los asuntos comerciales y voluntario para todos los demás asuntos.

El arbitraje institucional depende de la Cámara de Comercio, dependiendo de ésta todos los arbitrajes mercantiles.

Existen también los jueces vecinales que resuelven los conflictos no judiciales utilizando el método de la mediación. La mediación que realizan, si culmina en acuerdo, debe cerrarse con una escritura pública en la que se vuelca el convenio.

Ecuador

En este país, tanto la nueva Constitución publicada el 18 de junio de 1996, como la Ley RO/145, de fecha 4 de septiembre de 1997, se refieren a la materia; pues la segunda es la ley vigente que trata del Arbitraje y Mediación, y consta de 64 artículos. La mayor parte de su articulado ha sido dedicado al arbitraje, el que se distingue como arbitraje administrado o independiente, identificándose al primero con el que se desarrolla con sujeción a las disposiciones legales y al segundo, con la forma que pacten las partes. Serán ellas también quienes decidan si el árbitro actuará de acuerdo con equidad o a derecho. Si no existiere tal acuerdo, el fallo será en equidad.

Un dato interesante es que dentro del procedimiento del arbitraje, se contempla la realización de una audiencia de mediación una vez contestada la demanda o reconvencción, en su caso.

La mediación podrá solicitarse a los Centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados. El sometimiento a ella es absolutamente

voluntario, pudiendo originarse en: un convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación; la solicitud de las partes o alguna de ellas, y derivación judicial, siempre que las partes lo acepten. En esta ley, al igual que en la de Colombia, se prevé que las personas jurídicas públicas (el Estado o las instituciones del sector público) pueden someterse a mediación. El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada, y se ejecutará del mismo modo que las sentencias, requiriendo un procedimiento especial en los casos de alimentos y menores. Es de interés la disposición que prevé que por la sola firma del mediador, se presume que el documento y las firmas contenidas en éste son auténticos. Es decir, que le da el carácter de instrumento público a acta rubricada por el mediador.

Los centros de mediación previstos por la ley son los autorizados a habilitar a los mediadores independientes. Estos centros podrán ser organizados por los gobiernos locales (municipales o provinciales), las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro o por organizaciones comunitarias en general. Si bien, como en todos los casos analizados, se impone el carácter confidencial de la mediación, se admite que las partes, de común acuerdo, renuncien a ella.

Atendiendo las características específicas de la composición social del país, la ley con templa por separado la mediación comunitaria, reconociendo a las comunidades indígenas y negras, las organizaciones barriales y comunitarias a establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito. A su vez, la ley contiene normas expresas sobre la formación y organización de los centros de mediación, de terminando en forma clara que aquellas instituciones que desarrollen actividades de capacitación de mediadores deberán contar con el aval académico de una institución universitaria.

CAPITULO V

IMPLEMENTACION DE CENTROS DE CONCILIACIÓN

Para implementar centros de conciliación debemos primero analizar los requisitos mínimos con los que debemos contar, saber quiénes pueden constituir estos centros, ante quien registrarnos y cuáles son las formas de acreditación que debe contar un centro de conciliación.

Los Centros de Conciliación son entidades legalmente acreditadas por el Viceministerio de justicia que brindan el servicio de conciliación según lo determinado por la Ley y el Reglamento.⁴⁶

Los Centros Integrados de justicia (CIJS) ofrecen prioritariamente, el servicio de **Conciliación**; sin embargo ayudan también a las partes a que lleguen a acuerdos a través de la negociación y/o mediación.⁴⁷

1 Quienes pueden constituir Centros de Conciliación

Los centros de conciliación podrán ser constituidos por personas jurídicas de derecho público o privado que tengan entre sus finalidades de manera expresa en el ejercicio de la función conciliatoria.

2 Registro de los centros de conciliación

Solo procederá para las personas jurídicas legalmente establecidas o con representación gremial debidamente acreditada.(reglamento)

La Acreditación legal la hace el **VICEMINISTERIO DE JUSTICIA**⁴⁸ y el

⁴⁶ D.S. N° 28471 ART. 10

⁴⁷ GUIA DE ATENCION EN EL SERVICIO DE CONCILIACION Pág. 8

⁴⁸ BOLIVIA D.S. 28471 Art. 10

MINISTERIO DE JUSTICIA ejercerá cuidado en la institucionalización desarrollo y aplicación de la conciliación como medio alternativo de controversias. ⁴⁹El viceministerio de justicia es quien acredita las Matriculas a Centros de conciliación que cumplan con los requisitos establecidos en el reglamento así como extender Matriculas de acreditación a quienes hayan ejercido la conciliación por más de dos años.

3 Requisitos de funcionamiento

- a. Documento constitutivo de la institución responsable del Centro de Conciliación, con especificación del carácter no comercial y la especialización en conciliación.
- b. Documento que acredite su representación legal.
- c. Resolución de creación del Centro de Conciliación emitida por el órgano administrativo o responsable de la entidad.
- d. Determinación de las áreas de acción y especialidad.
- e. Acreditar formación teórica y práctica en conciliación del responsable del Centro.
- f. Reglamentos Interno y Procedimental.
- g. Infraestructura con un ambiente administrativo y al menos, una sala para las sesiones conciliatorias que garantice la confidencialidad y reserva del procedimiento.
- h. Normas de Ética.

⁴⁹ Bolivia Ley 1770 Art. 93 párrafo I

4 Procedimientos para la acreditación.

- a. Sólo procede para las personas jurídicas legalmente establecidas o con representación gremial debidamente acreditada.
- b. La documentación presentada por el Centro solicitante será analizada por la Comisión Técnica, que efectuará visitas de inspección con el objeto de verificar las condiciones técnicas, administrativas e infraestructurales establecidas. La Comisión se pronunciará en el plazo de diez días hábiles de recibida la documentación.
- c. Una vez aprobada la solicitud por la Comisión Técnica sobre la base del estricto cumplimiento de las condiciones exigidas, el Viceministro de Justicia extenderá la Resolución Administrativa de autorización de funcionamiento en el plazo de treinta días hábiles, procediendo al registro del Centro y otorgando la Matrícula respectiva que contendrá un número codificado de identificación.
- d. Si se advirtiera condiciones inadecuadas de funcionamiento de orden legal, técnico o infraestructural del Centro, se solicitará la complementación respectiva, otorgándole un plazo de treinta días hábiles para subsanarlas. Vencido ese plazo, se tendrá por no presentada la solicitud.
- e. Efectuada la complementación, se otorgará la Resolución Administrativa de funcionamiento y la Matrícula correspondiente, de conformidad a lo determinado en los incisos b) y c) precedentes.

5 Derechos de los centros de conciliación.

Los Centros de Conciliación acreditados, tendrán derecho a la prestación de servicios en Conciliación, participar en las actividades de difusión y capacitación y ser integrantes de la Red Nacional de Conciliación.

6 Obligaciones de los centros de conciliación

- a. Llevar un registro de Actas de Conciliación con numeración correlativa, para en su caso, expedir copias legalizadas a pedido de parte interesada. En caso de destrucción, deterioro, pérdida o sustracción total o parcial de las Actas, comunicará al Viceministerio de Justicia, que procederá conforme a lo dispuesto por el Artículo 29 del Reglamento, sin perjuicio de iniciar las acciones civil o penal que pudieran corresponder.
- b. Presentar a las partes la nómina actualizada de conciliadores acreditados por el Viceministerio de Justicia para su elección y designación con especificación de los Conciliadores con los cuales el Centro trabaja regularmente, así como sus especialidades.
- c. Presentar semestralmente al Viceministerio de Justicia, informes estadísticos de los asuntos sometidos a su consideración, con base a las categorías del modelo establecido en el presente Reglamento.
- d. Informar al Viceministerio de Justicia todo cambio de domicilio que pudiera producirse.
- e. Derivar al Viceministerio de Justicia las denuncias o quejas presentadas en contra de los Conciliadores.
- f. Colocar en un lugar visible el arancel de honorarios profesionales y gastos administrativos emergentes de la prestación del servicio en conciliación. Igualmente, colocará en un lugar visible las facultades del Viceministerio de Justicia a las que hace referencia el Artículo 3 del Reglamento, así como el Título III de este Reglamento.

7 Requisitos para el ejercicio de conciliador

- a. Capacidad de obrar.
- b. Formación especializada en Conciliación y técnicas de negociación, con un mínimo de cuarenta horas teórico prácticas, cuyo contenido responderá a los ejes temáticos centrales adjunto al Reglamento en Anexo B.
- c. Certificado extendido por la Corte Superior de Distrito al que pertenece, a través del Registro Judicial de Asuntos Penales REJAP, por el que se acredite que no ha sido condenado judicialmente por la comisión de delitos públicos o privados, de conformidad a lo determinado por el Artículo 90 de la Ley.
- d. Fotocopia legalizada de la cédula de identidad.
- e. Señalar el domicilio donde desempeñará funciones de Conciliador.

8 Finalidad de implementación de centros de conciliación

Los mecanismos que facilitan la solución de conflictos por medios no judiciales contribuyen a promover una cultura del diálogo, de la buena convivencia y de la solución pacífica de controversias. En el fondo se trata de fomentar la justicia en el sentido más amplio y profundo del término, aquel que no se reduce a la acción de los tribunales o de lo que se conoce como justicia formal.

Se trata de generar ciudadanos conscientes y responsables de sus conflictos de modo que, a través de formas participativas, busquen resolverlos para construir paz social.

Consiste en otorgar un servicio al que puedan acudir los vecinos del barrio, que estén viviendo situaciones de conflicto vecinal y, que deseen abordar las desavenencias por medio de una vía alternativa a la judicial. Esto se considera como

una instancia preventiva, ya que es anterior a la posibilidad de judicializar el caso. En éste sentido se promueve una salida alternativa como un intento de recomponer las relaciones entre los involucrados, considerando que las estrategias adversarias no necesariamente fomentan la reconstrucción del vínculo en la medida que una de las partes gana y la otra pierde.

Existe suficiente experiencia internacional y también nacional que muestra la conveniencia de avanzar en este tipo de mecanismos que permiten una gestión pacífica de los conflictos. Es en esta lógica que se propone como propuesta piloto la implementación de centros de conciliación dentro el gobierno municipal específicamente en la sub alcaldía de Max Paredes distrito 8 de la ciudad de La Paz, con Unidades de Atención de Conflictos Vecinales, que tengan carácter autónomo, destinadas principalmente a ofrecer soluciones no judiciales para este tipo de controversias, especialmente a través de la conciliación como metodología base. Excluirían, al menos en un principio, otras materias, como pueden ser las de familia, penal o comerciales,

Estos centros debieran funcionar en un espacio físico visible para la población, con una infraestructura básica y de calidad, a cargo de un equipo técnico formado en conciliación. Asimismo, debieran tener la capacidad de incorporarse a redes, celebrar convenios y coordinarse con instituciones u organismos, públicos o privados, que realicen labores complementarias o que fomenten la solución no judicial de conflictos.

Por otra parte, la implementación de los centros de conciliación no puede obedecer a un modelo o fórmula única, dado el carácter siempre dinámico y creativo que puede darse en la solución pacífica y libre de controversias. De hecho, de la misma experiencia nacional e internacional en la materia, se desprenden diferentes modelos en que, usando la metodología de la conciliación, se intentan abordar aquellos conflictos que nacen y viven en el espacio geográfico donde

habitamos.

Para que este centro de conciliación vecinal puedan ser exitosas en su acción, requieren ser adaptables a las necesidades de cada realidad, sin perjuicio de la existencia de estándares básicos. En su seno deben admitirse diversos modelos, lo que se traduce, naturalmente, en que las medidas usadas en ellos no deben formalizarse ni observarse bajo la lógica ritualista y organicista, propia de los procesos judiciales tradicionales. Así, la terminología más adecuada para hablar de los medios utilizados en estas unidades debiera ser la de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Más aún, lo que este tipo de propuesta busca en el largo plazo es cambiar la mentalidad para avanzar hacia una “Cultura de paz” como manda nuestra Constitución en que la vida pacífica, segura y justa en sociedad sea asumida como una tarea de todos. Donde, además, la labor de las instancias formales sea para aquellos casos extremos en que los protagonistas del conflicto fracasan en su gestión. Sin embargo, tampoco parece conveniente mantener estos mecanismos completamente al margen de la institucionalidad, ya que los acuerdos que se logren a través de este centro de conciliación tienen como uno de sus objetivos el cumplirse. En este sentido, no parece razonable fomentar mecanismos colaborativos sin promover, al mismo tiempo, modificaciones que fortalezcan y faciliten el carácter vinculante de los acuerdos a los que se llegue. De este modo, en caso necesario, pueda ejecutarse su cumplimiento cuando los protagonistas del mismo no lo hagan voluntariamente.

Por último, es importante tener cuidado con las expectativas generadas y la oferta de extender estos medios. Esto debido a que no se deben convertir en un verdadero sustituto o paliativo de aquello que debe proporcionar el Estado como parte de su tarea. El cuidado y desarrollo de estos métodos, por tanto, no debe ser “a costa” de la justicia formal. Menos todavía, pueden ser entendidos como mecanismos que

permiten ofrecer un servicio de justicia de segunda clase para los sectores pobres y marginados, riesgo que ya se ha observado en otros países. En este sentido, estos métodos de solución no judicial deben ser promovidos como una forma universal y adecuada de resolver controversias en su más amplia gama. En efecto, la propuesta debiera enfocarse como política pública cuyo objetivo principal es fortalecer las capacidades.

Así, más que fijar las líneas permanentes o protocolos de cómo debería actuar cada centro y cada mediador en cada caso, se estima como más conveniente trazar líneas generales y estándares que conviene sean compartidos por todos ellos, al menos si se desea desarrollar modelos exitosos, eficientes y socialmente bien considerados. Contribuyendo ir a la paz social, gestionar pacíficamente sus conflictos y asumir una ciudadanía activa y responsable.

Desde esta perspectiva estamos en presencia de un proyecto que pretende una cobertura y alcance nacional cuyo beneficiario final es la comunidad completa, ya que debiera contribuir a una convivencia más plena, democrática y segura.

9 Mecanismos y herramientas propuestas concretas y modelo básico

9.1 El Modelo

Existirán Unidades de Atención de Conflictos Vecinales en todos los municipios del país.

Estas unidades deberán ser gestionadas por un equipo técnico debidamente formado y capacitado en las disciplinas y destrezas vinculadas con la solución de controversias, como por ejemplo, Los centro de conciliación vecinal abordarán, con la participación activa y directa de los afectados, la solución no judicial de los conflictos que se han denominado, para efectos de este trabajo, como vecinales.

La relación con los vecinos del área podrá ser a solicitud espontánea de los afectados, involucrados o interesados en que se aborde la solución de conflictos o, también, por convenios específicos de colaboración con el gobierno local y otras instituciones públicas o privadas, en los casos en que se estime pertinente.

Las unidades dispondrán de las atribuciones necesarias para rechazar aquellos conflictos que, de acuerdo a su criterio, no correspondan al ámbito de su competencia. Asimismo, teniendo a la conciliación como su base, dispondrán de todas las facultades técnicas necesarias para actuar en cada caso, asumiendo que existen diferentes niveles de intervención, tanto en cuanto a la cantidad de personas involucradas como a la complejidad de la metodología que deba usarse.

10 Características

10.1 Del equipo técnico de las unidades

Los centros de conciliación vecinal deben estar formados por equipos interdisciplinarios, donde puedan confluir miradas y aportes desde distintos ángulos. Así, podrá estar compuesto por trabajadores sociales, psicólogos, antropólogos, sociólogos, educadores, abogados y técnicos sociales. Estas personas deberán cumplir papeles en actividades de pre mediación, mediación y post mediación, educación y asesoría legal. Se puedan establecer centros de conciliación vecinal con estos equipos, se sugiere un mínimo básico de tres profesionales. Uno de ellos cumpliría las labores de coordinador, implicando además el apoyo del personal administrativo pertinente. El personal profesional deberá contar con título de conciliador. Además, sería muy provechoso que tuvieran capacidades para comunicar y educar, así como formación en técnicas de trabajo con grupos y, en general, en trabajo comunitario. De la misma forma, y de acuerdo a las características y necesidades de cada lugar, es recomendable que estas unidades cuenten con personal de apoyo administrativo: recepcionista, secretario o secretaria técnico

administrativo, chofer y personal de aseo. Es conveniente que estos administrativos cuenten, también, con formación en mediación.

Debiera considerarse un tiempo anual o bianual para que las personas que se desempeñan en las unidades puedan capacitarse para perfeccionar o renovar sus técnicas y metodologías. Esto último es muy necesario en actividades de este tipo, que principalmente se sostienen en las capacidades de los conciliadores para establecer confianzas y relaciones humanas muy finas, en situaciones de tensión y dureza que, a veces, son extremas. Por todo esto es conveniente que los equipos técnicos y profesionales que se desempeñen en estas unidades lo hagan bajo la modalidad de contratos de trabajo y no mediante otras fórmulas, relativamente habituales en nuestra experiencia.

10.2 De Los Centros (notas y orientaciones)

Con el objeto de que la actividad de los centros de conciliación vecinal sea exitosa, las unidades deberán tener un proyecto que posea las siguientes características y orientaciones técnicas básicas:

Claro en la misión fundamental, que consiste en abrir alternativas no judiciales de resolución de conflictos, promoviendo una cultura del diálogo y la buena convivencia entre los vecinos.

Consciente de las diferentes teorías del conflicto o análisis del fenómeno conflictivo, a fin de delinear posibles formas de abordarlo. Asimismo, el proyecto debe asumir las formas en que el conflicto se ha expresado en los municipios y la manera en que es o ha sido enfrentado (o no lo ha sido).

Que considere el hecho de que la conciliación abre alternativas de resolución de conflictos interindividuales y sociales de diversa envergadura. El proyecto, por tanto, deberá contemplar los distintos enfoques incorporados en la práctica de la enseñanza

de la conciliación, además de las sistematizaciones de experiencias realizadas en Bolivia y de los diversos modelos de conciliación que se han aplicado en nuestro país y en otros lugares.

Que asuma el respeto por la cultura local, promoviendo y fortaleciendo las capacidades y modelos de resolución de conflictos que están presentes en nuestra cultura, en general y en los distintos sectores, en particular. Por lo mismo, se considera necesario que el proyecto responda al contexto social y sectorial, representando la diversidad y el pluralismo de posiciones.

Que contemple, como algo fundamental, la capacitación de los vecinos, para así desarrollar sus potencialidades y promover la convivencia y solución adecuada de conflictos en el barrio o comunidad que se defina. Estas capacitaciones deben estar insertas necesariamente en programas que permitan darle sentido y uso a las habilidades, destrezas y conocimientos adquiridos.

Que incorpore, en todas las acciones y niveles de la unidad, la participación activa y organizada de los vecinos

Que, no obstante la autonomía para elegir sus modalidades de trabajo, lo que promueve la creatividad y la adecuación a la realidad, deba organizarlo en torno a modelos explícitos, que contemple mecanismos internos adecuados y oportunos, de supervisión y control de la calidad del servicio que se está prestando. Ello debe realizarse por los propios integrantes de los equipos y sus responsables, mediante métodos de monitoreo, examen de casos, y cuidado de los equipos de trabajo. Este trabajo permite una evaluación permanente y un seguimiento de la actividad que se desarrolla, con el objeto de perfeccionar el sistema y adecuarlo a la realidad o contexto en que se está actuando.

En sus procedimientos, los centros de conciliación vecinal deberán mantener los

principios de libertad, privacidad, idoneidad, celeridad, igualdad, principio de audiencia, de contradicción y confidencialidad, respecto de los asuntos que conozcan.

11 Infraestructura y equipamiento básico

Los centros de conciliación vecinal deberán contar con un local independiente y de uso exclusivo de este programa. Debe estar ubicado en una infraestructura adecuada y de fácil acceso, en este caso puede ser dentro la misma sub alcaldía de Max Paredes distrito 8 visible para los vecinos a quienes prestará servicios. Debe contar, al menos, con una sala de espera y recepción, una sala de trabajo para el equipo técnico y dos salas de mediación en que se resguarde la privacidad y la neutralidad.

12 Funciones y tarea básica de los centros de conciliación vecinal

Para cumplir con sus objetivos el centro de conciliación vecinal debieran realizar las siguientes acciones fundamentales:

Discriminar tipos y extensión de los conflictos, para definir procedimientos adecuados al caso.

Determinar su ámbito de acción y competencia, así como los canales adecuados para derivar aquellas situaciones que los exceden. De este modo, debieran crear coordinaciones externas, a nivel de base, en el entendido que la institucionalización de estos servicios establecerán flujos de casos basados en coordinaciones interinstitucionales. En este sentido, está establecido la “Red Nacional de conciliación” debiera ser función de las unidades definir actividades conducentes a la concreción de redes de colaboración para la referencia y derivación de casos a tribunales, fiscalías, oficinas municipales, instituciones privadas, organizaciones vecinales y colegios. Además, ellas también serían las responsables de concretar asesorías, investigaciones, supervisiones necesarias con universidades y centros de

investigación, entre otros.

Contribuir al diseño y coordinación de campañas de difusión del servicio.

Este trabajo debería realizarse tanto en la población como entre los funcionarios u organismos públicos y privados que, por sus actividades o importancia dentro de la comunidad, puedan ser útiles para la derivación de casos o para facilitar la solución de los mismos. Dentro de este diseño se deben contemplar las acciones de tipo preventivo respecto a la conflictividad en el área.

Realizar reuniones periódicas del equipo de trabajo. En estas instancias se deberían cumplir objetivos de control, supervisión y retroalimentación de métodos y técnicas en práctica, así como para compartir información en general y avance de lo programado.

Establecer protocolos de atención, roles y funciones necesarias. Para ello, se debería identificar las distintas etapas de los mecanismos que se utilicen para enfrentar la solución no judicial de los conflictos, así como los hitos en el flujograma de atención de un caso.(ver anexo B) Así, por ejemplo, en el caso de la conciliación, debería precisar las fases previas y posteriores a la misma: la recepción, primera atención, entendida como la acogida en momentos de crisis y sobrecarga emocional; la pre mediación: la necesaria motivación a las partes en conflicto para que acepten esta metodología; la preparación de las partes para el proceso: la citación a las mismas y la fijación de la primera sesión; la asignación de conciliadores; la conciliación propiamente tal; y finalmente, las actividades de seguimiento post mediación: evaluación del servicio por las partes y de cumplimiento de acuerdos.

Los protocolos implican definir procesos internos que están directamente relacionados con la adaptación de la metodología que se use a las circunstancias en que se abordarán los conflictos vecinales y comunitarios.

Crear y establecer formularios de registro necesarios, tales como el de las personas o casos atendidos y sus resultados, los formularios que contengan las Actas de Acuerdo, de citación y de certificados, entre otros.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

De acuerdo con lo planteado a lo largo de esta monografía consideramos importante sentar una posición respecto a un tema como el aquí tratado:

Los conflictos vecinales existieron y existirán siempre y Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos constituyen una de las mejores maneras de desarrollar una “cultura de paz”, y en especial la conciliación cumpliendo con el mandato constitucional consagrado en el Capítulo II de la C.P.E. los principios, valores y fines del Estado es garantizar el bienestar el desarrollo el vivir bien (suma qamaña)de los ciudadanos.

Viendo todos estos conflictos vecinales que de aseguro le ocurrido a alguno de nosotros y también viéndonos desamparados de alguna forma frente a ellos es que llegamos a la conclusión que debería de alguna forma existir un lugar donde ir a presentar una queja, una denuncia un demanda ; pero que no solo que quede ahí plasmado en un papel sino más bien que se pueda generar un canal de entendimiento con la otra parte un dialogo un acercamiento y que no sea como lo que nos ocurre en la vía ordinaria, procesos largos y desgastadores de tiempo y de dinero incrementando más y más la cólera , acrecentando la rivalidad entre vecinos la conciliación es una nueva forma de mirar el futuro y no el pasado es lo que en un conflicto vecinal ayudaría en demasía a los antagonistas llegando oportunamente a un acuerdo con el cual reine la paz concordia tranquilidad entre los habitantes.

El proceso de conciliación permite que los sujetos enfrenten sus conflictos de manera asertiva, posibilitando la empatía y el acercamiento en las posiciones. En la medida que las personas adquieren capacidad de autocrítica, aumenta la posibilidad de

reconocer lo que cada uno ha aportado a la construcción del conflicto y, al compartir la responsabilidad en la disputa, se reconoce la construcción del conflicto.

Se concluye que las partes involucradas en los conflictos vecinales y puedan salir satisfechas con la solución, por haber participado de ésta y haber llegado a ese acuerdo mutuo, que no fue impuesto por nadie, sino que ellos mismos fueron quienes lo propusieron, según las condiciones personales, económicas y sociales en que se encuentran.

Es una manera racional de velar por la pronta y cumplida solución de los problemas, por medio del diálogo y de la puesta en común de una solución, dándole así espacio a la autonomía de la voluntad.

Estos centros de Conciliación en Equidad como un mecanismo Alternativo para la solución de los conflictos, desde su creación se estipuló que los Conciliadores no recibirían remuneración pecuniaria por la labor realizada dentro de su desarrollo; Lo anterior ha sido objeto de desánimo para ellos, toda vez que el trabajo realizado requiere de dedicación y tiempo.

Una de las mejores formas de llegar a un entendimiento es dialogando, hablando porque de esta manera se pueden resolver un sin fin de problemas.

Existe un buen porcentaje en que se pueden solucionar los problemas amistosamente, es lógico asegurar que estando en buena armonía las partes tomarán un positivo resultado, en donde ambas saldrán ganando.

Recomendaciones

Implementar la conciliación para la solución de conflictos que se susciten entre vecinos

La capacitación continua a los conciliadores permitirá que estos se presenten mejor preparados para diferentes temas que surjan para fortalecer la cultura de diálogo siendo partícipes de nuevos retos.

Necesariamente la implementación de estos centros de conciliación debería hacerse en todos los municipios y su difusión de éstos Métodos Alternativos de Solución de Conflictos corresponderían hacerse por todos los confines del Estado, la publicidad de estos hará que la ciudadanía conozca sus derechos y busque ayuda oportunamente para vivir en un mundo mejor.

Es importante que se continúe apoyando a las entidades y a sus actores que deseen coadyuvar en todos los ámbitos sobre los Medios Alternativos de Solución de Conflictos y la implementación de estos centros permitiendo así una nueva ideología del conflicto ya que el mundo de hoy, está viviendo cambios muy profundos bajo todo contexto.

Se recomienda también que surjan centros de conciliación con administración de índole privado por una cultura de paz.

INDICE DE REFERENCIAS

- AMADO, Lucy. (2005). Resolución de Conflictos. Editorial CEC, SA. Caracas, Venezuela
- CARNELUTTI, Francesco. (1997). Derecho Procesal Civil y Penal. Volumen 2. Editorial Mexicana.
- CASTAÑEDO Abay, Armando. (1998). Mediación. Alternativa para la Resolución de Conflictos. Ediciones ONBC. La Habana-Cuba.
- COUTURE, Eduardo. (1980). Vocabulario Jurídico. Montevideo, Uruguay. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.
- ENCICLOPEDIA JURIDICA OMEBA*, Tomo III. Argentina: Bibliográfica Omeba. 1977.
- FOLLETO, Centros Integradas de Justicia - Por una cultura De Paz - Programa de Administración de justicia en Bolivia
- FUNDACION INTERAMERICANA DE CONFLICTOS (Manual de Conciliación) USAID Bolivia
- HORNEY , Karen Nuestro. Conflictos Interiores Bs. Argentina.
- INSTITUTO SER. Evolución cuantitativa de justicia, Santa Fe Bogotá, 1996. Revista coyuntura social de Fedesarrollo.
- LA BIBLIA Reyna Valera 1960
- MANUAL DE POLÍTICAS PUBLICAS para el Acceso a la justicia material de Trabajo del PNDUD
- MINISTERIO de Justicia. Guía De Atención en el Servicio de Conciliación
- MINISTERIO de Justicia Guía De Solución De Problemas Prácticos en Salidas Alternativas
- MINISTERIO de Justicia Folleto, Centros Integradas de Justicia - Por una cultura De Paz - Programa de Administración de justicia en Bolivia
- MOSCOSO, Delgado Jaime Introducción al Derecho Editorial Urquiza 4ª Edición La Paz Bolivia
- OSSORIO, Manuel Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales.

26ª Edición. Editorial Heliasta

QUISBERTH, Ermo (2010) Derecho Procesal Civil 1ª Edición Sucre Bolivia

RAYMOND, Aron (1964). *Dieciocho lecciones sobre la sociedad industrial*. Barcelona: Seix Barral, 1965.

REAL Academia Española (2001). "Diccionario esencial de la Real Academia". Madrid-España. 2da Ed. Editorial Espasa.

SANJINES, Esteban Arreglando Entre Nosotros. Conciliación para el acceso a la tierra (2006) La Paz Bolivia

SAVIGNY, Federico. (1893). *Sistema del Diritto Romano Attuale*. Editorial Unión Tipográfica. Italia.

TORRICO, Griselda CURSO DE CONCILIACIÓN ARBITRAJE Y NEGOCIACION, dictada en la Universidad Real de la Cámara de Comercio julio 2013

URY, William. (2000). *Alcanzar la Paz*. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina.

VASQUEZ, Ramírez Wilson. *Teoría del Conflicto*

VALENCIA Vega, Alipio Educación Moral, Cívica y Política 2ª Edición Ed. Juventud

VESCOVI, Enrique. (1996). *La Reforma de la Justicia Civil en Latinoamérica*. Editorial Temis S.A., Santa Fe de Bogotá, Colombia.

CONSTITUCION Política del Estado del 7 de febrero del 2009 Edición Oficial

D.S. N° 1770, Ley de Arbitraje y Conciliación

Ley N° 031 Ley Marco de Autonomías Andrés Ibáñez Ley de 19 de julio de 2010

BOLIVIA Ley 3324 de 18 de enero de 2006

BOLIVIA Ley Orgánica del Ministerio Público

BOLIVIA Código de Procedimiento Penal

D.S. N° 28471, Reglamento a LA LEY DE Arbitraje y Conciliación

BOLIVIA Cód. Procedimiento Civil

BOLIVIA Cód. De Familia