

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



MONOGRAFÍA

**“APLICABILIDAD Y EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ACCESO A LA JUSTICIA”**

Para optar el título Académico de Licenciatura en derecho

INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE JUSTICIA - CIJs.

POSTULANTE : SIRLEY JANETT AGUILAR MAQUIVI

TUTOR DOCENTE: Dr. Juan Ramos

TUTOR INSTITUCIONAL: Dr. Oscar Lorenzo Quispe Mamani

LA PAZ – BOLIVIA
2007

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE	
PRÓLOGO	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL CONFLICTO Y LA CONCILIACIÓN	
EXTRAJUDICIAL	18
1. VISUALIZACIÓN Y ANÁLISIS DEL CONFLICTO	18
1.1 Naturaleza del conflicto	18
1.2 Surgimiento y fuente del conflicto	19
1.3 Tipos de Conflictos	19
1.4 Elementos del conflicto	20
a) Situación Conflictiva	20
• <i>Partes primarias</i>	20
• <i>Parte secundarias</i>	20
• <i>Asuntos conflictivos</i>	20
• <i>Intereses</i>	20

b) Actitudes conflictivas	21
c) Comportamientos conflictivos	21
2. ESTILOS DE MANEJO DEL CONFLICTO	22
3. ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL CONFLICTO	23
• <i>Separar a las personas del conflicto</i>	23
• <i>Concentrarse en intereses y no en posiciones</i>	23
• <i>Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganen)</i>	23
• <i>Insistir que los criterios sean objetivos</i>	23
3.1 Técnica de mapeo de conflictos	24
<i>Utilidad de la técnica de mapeo</i>	24
<i>Caminos alternativos de solución al problema</i>	24
4. CLASES DE CONCILIACIÓN	24
4.1 Conciliación Judicial	24
4.2 Conciliación Extrajudicial	24
5. ANÁLISIS DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	25
5.1 Concepto	25
5.2 Naturaleza Jurídica de la Conciliación Extrajudicial	25
• <i>Teoría Procesalista</i>	25
• <i>Teoría Jurisdiccional</i>	26
• <i>Teoría Negocial</i>	26
• <i>Teoría Mixta</i>	27

5.3 Características de la Conciliación Extrajudicial	27
• <i>Voluntario</i>	27
• <i>Consensual</i>	28
• <i>Actuación de un tercero</i>	28
• <i>Flexibilidad</i>	28
• <i>Privacidad</i>	28
• <i>Confidencialidad</i>	28
• <i>Control del proceso</i>	28
• <i>Formulas de solución</i>	28
• <i>Efecto vinculante</i>	28
• <i>Acto nominado</i>	29
5.4 Principios y excepciones que deben regular la Conciliación Extrajudicial	29
Extrajudicial	29
a) Principios éticos	29
• <i>Equidad</i>	29
• <i>Neutralidad</i>	29
• <i>Imparcialidad</i>	29
• <i>Confidencialidad</i>	30
• <i>Empoderamiento o simetría de poder</i>	30
• <i>Voluntariedad</i>	30
b) Principios procesales	30

• <i>Veracidad</i>	30
• <i>Buena fe</i>	31
• <i>Legalidad</i>	31
• <i>Celeridad y economía</i>	31
5.5 Principios rectores de los Medios Alternativos de Conflicto en nuestra legislación	31
5.6 Límites a que se somete la Conciliación	32
5.7 Ventajas	32
• <i>Liberad de acceso</i>	32
• <i>Confidencialidad</i>	33
• <i>Satisfacción</i>	33
• <i>Efectividad</i>	33
• <i>Ahorro de tiempo</i>	33
• <i>Ahorro de dinero</i>	33
• <i>Mejora las relaciones entre las partes</i>	33
• <i>Control del procedimiento y sus resultado</i>	34
6. MATERIAS CONCILIABLES Y NO CONCILIABLES	34
7. NO PROCEDE LA CONCILIACIÓN	35
8. TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN	36
8.1 Tipos de técnicas de Conciliación	36
• <i>La postura corporal</i>	36

• <i>Gesticulación</i>	36
• <i>Refuerza el mensaje verbal</i>	36
• <i>La comunicación</i>	36
• <i>La escucha activa</i>	37
• <i>El parafraseo</i>	37
• <i>La empatía</i>	38
• <i>Uso de preguntas</i>	38
- <i>Tipos de preguntas</i>	38
• <i>Reencuadre</i>	39
• <i>El Hablar en primera persona "Mensaje Yo"</i>	39
• <i>Técnica de la entrevista</i>	40
• <i>La convalidación</i>	40
• <i>Enunciación de hipótesis o "suposición"</i>	40
• <i>La reunión privada</i>	40
• <i>La Co Conciliación</i>	41
• <i>Lluvia de ideas</i>	41

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS JURÍDICO – DOCTRINALES SOBRE LA CONCILIACIÓN

PREVIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 43

1. INTRODUCCIÓN 43

2. DIFERENCIA ENTRE LA CONCILIACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL 44

3. FINES DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	45
4. FUNDAMENTOS SOBRE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	46
4.1 Acceso a la justicia y formas de solución de conflictos	48
• <i>El libre acceso a la justicia</i>	48
• <i>Plazo legal</i>	48
• <i>Gratuidad</i>	48
4.2 El Poder Judicial y la Conciliación	49
5. La Conciliación Extrajudicial y los principios que la fundamentan	51
• <i>Principio de la función jurisdiccional</i>	52
• <i>Principio del acceso a la justicia</i>	52
• Principio de voluntariedad	53
6. NECESIDAD DE APLICAR LA CONCILIACIÓN PREVIA	53
6.1 Necesidad de satisfacer los intereses de las partes	54
6.2 Necesidad de promover una cultura de paz	55
6.3 Problemática del Poder Judicial	55
CAPÍTULO III	
LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMO HERRAMIENTA IDÓNEA Y SEGURA PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CREACIÓN DE UN PROGRAMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN	58
1. EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN PREVIA O EXTRAJUDICIAL	58
1.1 Acuerdo conciliatorio y cosa juzgada	58

2. EL CONTROL DE LEGALIDAD	60
3. EFECTOS	61
3.1 Efectos Jurídicos de la Conciliación	62
• <i>Cosa juzgada</i>	62
• <i>Presta mérito ejecutivo</i>	63
3.2 Efectos procesales y sustanciales de la no conciliación	63
4. CREACIÓN DE UN PROGRAMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN	64
• <i>Garantizar la oferta de centros de conciliación</i>	65
• <i>Fortalecer institucionalmente al ministerio de justicia</i>	66
• <i>Popularizar la institución conciliatoria</i>	68
• <i>Estrategia y herramientas de divulgación de la conciliación</i>	69
CONCLUSIONES	70
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	74
ANEXOS	77
Fases de la conciliación	
Actos previos o fase pre-conciliatoria	
Monólogo o fase de explicación del proceso	
Discusión de los hechos o fase para escuchar la versión de las partes	
Identificación de problemas	
Búsqueda de soluciones	
El acuerdo	
Audiencia de conciliación	
Las actas de conciliación	
Acuerdo conciliatorio: total o parcial	
Falta de acuerdo conciliatorio	
Quienes pueden conciliar	
Los conciliadores	
Requisitos	

- Perfil del conciliador
- Funciones
- Centros de conciliación
- Diferencias entre conciliación, mediación y arbitraje
 - Conciliación y mediación
 - Conciliación y arbitraje
 - Acuerdo transaccional
- Los CIJs. y la conciliación como medio alternativo en la solución de conflictos
 - Que es el CIJs.
 - Misión
 - Visión
 - Valores
 - Servicios
 - 1) Orientación ciudadana
 - 2) Conciliación
 - Principios que se aplican
 - Casos que se concilian
 - Etapas que se siguen
 - a) Arreglos preparatorios
 - b) Introducción (monologo) o discurso de apertura,
 - c) Explicación de los hechos.
 - d) Esclarecimiento del problema e identificación de puntos de discusión
 - e) Generar soluciones
 - Ventajas de la vía alternativa
 - 3) Acercamiento a servicios de la justicia formal.-
- Presencia del Poder Judicial en los CIJs.
- Procedimiento en general

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PRESENTACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE	
PRÓLOGO	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL CONFLICTO Y LA CONCILIACIÓN	
EXTRAJUDICIAL	18
2. Visualización y análisis del conflicto	18
2.1 Naturaleza del conflicto	18
2.2 Surgimiento y fuente del conflicto	19
2.3 Tipos de Conflictos	19
2.4 Elementos del conflicto	20

d) Situación Conflictiva	20
• Partes primarias	20
• Parte secundarias	20
• Asuntos conflictivos	20
• Intereses	20
e) Actitudes conflictivas	21
f) Comportamientos conflictivos	22
2. Estilos de manejo del conflicto	22
3. Estrategias para enfrentar el conflicto	23
• Separar a las personas del conflicto	23
• Concentrarse en intereses y no en posiciones	23
• Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganen)	23
• Insistir que los criterios sean objetivos	23
3.1 Técnica de mapeo de conflictos	24
Utilidad de la técnica de mapeo	24
Caminos alternativos de solución al problema	24
4. Clases de Conciliación	24
4.1 Conciliación Judicial	24
4.2 Conciliación Extrajudicial	24
5. Análisis de la Conciliación Extrajudicial	25
5.1 Concepto	25

5.2 Naturaleza Jurídica de la Conciliación Extrajudicial	25
• Teoría Procesalista	25
• Teoría Jurisdiccional	26
• Teoría Negocial	28
• Teoría Mixta	27
5.3 Características de la Conciliación Extrajudicial	27
• Voluntario	27
• Consensual	28
• Actuación de un tercero	28
• Flexibilidad	28
• Privacidad	28
• Confidencialidad	28
• Control del proceso	28
• Formulas de solución	28
• Efecto vinculante	28
• Acto nominado	29
5.4 Principios y excepciones que deben regular la Conciliación Extrajudicial	29
a) Principios éticos	29
• Equidad	29
• Neutralidad	29

• Imparcialidad	29
• Confidencialidad	30
• Empoderamiento o simetría de poder	30
• Voluntariedad	30
b) Principios procesales	30
• Veracidad.	30
• Buena fe	31
• Legalidad	31
• Celeridad y economía	31
5.5 Principios rectores de los Medios Alternativos de Conflicto en nuestra legislación	31
5.6 Límites a que se somete la Conciliación	32
5.7 Ventajas	32
• Libertad de acceso	32
• Confidencialidad	33
• Satisfacción	33
• Efectividad	33
• Ahorro de tiempo	33
• Ahorro de dinero	33
• Mejora las relaciones entre las partes	33
• Control del procedimiento y sus resultado	33

6. Materias conciliables y no conciliables	34
7. No procede la Conciliación	35
9. Técnicas de Conciliación	35
9.1 Tipos de técnicas de Conciliación	36
• La postura corporal	36
• Gesticulación	36
• Refuerza el mensaje verbal	36
• La comunicación	36
• La escucha activa	36
• El parafraseo	37
• La empatía	38
• Uso de preguntas	38
- Tipos de preguntas	38
• Reencuadre	39
• El Hablar en primera persona "Mensaje Yo"	39
• Técnica de la entrevista	39
• La convalidación	40
• Enunciación de hipótesis o "suposición"	40
• La reunión privada	40
• La Co Conciliación	40
• Lluvia de ideas	40

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS JURÍDICO – DOCTRINALES SOBRE LA CONCILIACIÓN

PREVIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	41
1. Introducción	41
2. Diferencia entre la Conciliación Judicial y Extrajudicial	42
3. Fines de la Conciliación Extrajudicial	43
4. Fundamentos sobre la Conciliación Extrajudicial	43
4.1 Acceso a la justicia y formas de solución de conflictos	45
• El libre acceso a la justicia	46
• Plazo legal	46
• Gratuidad	46
4.2 El Poder Judicial y la Conciliación	47
5. La Conciliación Extrajudicial y los principios que la fundamentan	49
• Principio de la función jurisdiccional	49
• Principio del acceso a la justicia	50
• Principio de voluntariedad	50
6. Necesidad de aplicar la Conciliación Previa	51
6.1 Necesidad de satisfacer los intereses de las partes	52
6.2 Necesidad de promover una cultura de paz	52
6.3 Problemática del Poder Judicial	53

CAPÍTULO III

LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMO HERRAMIENTA IDÓNEA Y SEGURA PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CREACIÓN DE UN PROGRAMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN	55
1. Eficacia de la Conciliación previa o extrajudicial	55
1.2 Acuerdo conciliatorio y cosa juzgada	55
2. El control de legalidad	57
3. Efectos	58
3.1 Efectos Jurídicos de la Conciliación	59
• Cosa juzgada	59
• Presta mérito ejecutivo	60
3.3 Efectos procesales y sustanciales de la no conciliación	60
4. Creación de un programa nacional de conciliación	61
• Garantizar la oferta de centros de conciliación	62
• Fortalecer institucionalmente al ministerio de justicia	63
- Línea de base, indicadores de gestión e impacto de la conciliación	64
- Diseño de una línea institucional en conciliación	64
• Popularizar la institución conciliatoria	65
• Estrategia y herramientas de divulgación de la conciliación	65
CONCLUSIONES	66
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	70
ANEXOS	72

Fases de la conciliación

Actos previos o fase pre-conciliatoria

Monólogo o fase de explicación del proceso

Discusión de los hechos o fase para escuchar la versión de las partes

Identificación de problemas

Búsqueda de soluciones

El acuerdo

Audiencia de conciliación

Las actas de conciliación

Acuerdo conciliatorio: total o parcial

Falta de acuerdo conciliatorio

Quienes pueden conciliar

Los conciliadores

Requisitos

Perfil del conciliador

Funciones

Centros de conciliación

Diferencias entre conciliación, mediación y arbitraje

Conciliación y mediación

Conciliación y arbitraje

Acuerdo transaccional

Los CIJs. y la conciliación como medio alternativo en la solución de conflictos

Que es el CIJs.

Misión

Visión

Valores

Servicios

1) Orientación ciudadana

2) Conciliación

Principios que se aplican

Casos que se concilian

Etapas que se siguen

a) Arreglos preparatorios

b) Introducción (monólogo) o discurso de apertura,

c) Explicación de los hechos.

d) Esclarecimiento del problema e identificación de puntos de discusión

e) Generar soluciones

Ventajas de la vía alternativa

3) Acercamiento a servicios de la justicia formal.-

Presencia del Poder Judicial en los CIJs.

Procedimiento en general

INTRODUCCIÓN

La presente monografía de Trabajo Dirigido, es fruto de la labor desempeñada en el Ministerio de Justicia, específicamente en el Centro Integrado de Justicia del Distrito N° 8 de la ciudad de El Alto, es un trabajo metódico, fundamentado en bases jurídicas – doctrinales teórico y conceptual, en aras de cambiar la cultura de conflictividad en que estamos inmersos, por una cultura de entendimiento, para así vivir en paz y construir un ambiente de armonía. Por tanto es una obra de consulta para los estudiantes, profesionales abogados y para quienes quieren compenetrarse a la práctica del proceso conciliatorio en busca del fin del derecho.

Analiza la Conciliación extrajudicial y lo presenta como un **mecanismo alternativo eficaz de solución de conflictos**; con característica diferente a la del proceso judicial.

La Conciliación extrajudicial como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos, busca **de manera pacífica solucionar las controversias sin acudir al Poder Judicial como una forma de solución directa y amistosa**, en el que las partes con la colaboración de un conciliador, ponen fin al conflicto.

La conciliación surge con el propósito ver nuevas formas que permitan, 1er.lugar, **la posibilidad de acceso a la justicia**, y 2do.lugar, que **el servicio de justicia sea más eficiente**, es decir, más rápido, menos costoso y más dignificante, permitiendo a las personas ejercer su derecho a definir sus propias soluciones, mediante la conciliación, reservando al proceso judicial, como último recurso.

La aplicación de la conciliación extrajudicial, para aquellos problemas cuya naturaleza permita su solución en forma directa entre las partes; la vía judicial sólo para los problemas de mayor envergadura permitirá descongestionar la carga judicial, equilibrando su capacidad operativa con la

demanda de la población, y sobre todo elevará la calidad del servicio que brinda.

La Conciliación Extrajudicial, busca que las partes logren su propia **solución en base a la comunicación, entendimiento mutuo y empatía mejorar sus relaciones.**

Minimiza, evitar o mejora la participación en el sistema judicial, evita procesos prolongados y costosos; consolidando los principios de celeridad y eficacia en la administración de justicia.

La naturaleza propia de la conciliación le permite funcionar como un medio idóneo, pues les evita el costo y el tiempo de un proceso judicial, y les permite resolver sus conflictos acorde con sus posibilidades y necesidades.

Razones que me llevaron a estudiar el tema de la **“APLICABILIDAD Y EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ACCESO A LA JUSTICIA”**

FUNDAMENTO O JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Necesitamos cambiar la cultura de conflictividad en que estamos inmersos, por una cultura de entendimiento, para así vivir en paz y construir un ambiente de armonía y prosperidad social.

La impartición de justicia es un servicio público de suma importancia y una garantía individual el acceso a la misma, empero en la actualidad es considerablemente alto el numero de procesos que se tramitan en los juzgados de nuestro país; teniendo en cuenta que vivimos en un país litigioso donde se observa la congestión de los despachos judiciales ocasionando la demora de los procesos, debido a que las partes intervinientes en un conflicto, optan por los tramites engorrosos de un proceso judicial, donde muchas veces los conflictos se vuelven eternos, y se aumenta el trabajo de los jueces.

La demora de la justicia ordinaria ha demandado que se busquen **alternativas que pongan fin a estos conflictos, de una manera rápida y eficaz**. De esta forma **la Conciliación se constituye en un mecanismo que da solución a una necesidad de justicia y en un instrumento de descongestión de despachos judiciales**.

La conciliación extrajudicial busca prevenir el inicio de procesos judiciales en un futuro. Sin que esto implique una violación al derecho de acceder a la justicia.

Aplicar la conciliación como mecanismo alternativo para resolver el conflicto, es buscar un modelo de justicia verdadera que permite al hombre interactuar activa y positivamente bajo el esquema del ejercicio de la capacidad de elección. Optar por una vía alternativa es ejercer la autonomía de la voluntad, es buscar la resolución del conflicto, apartándose de la justicia ordinaria, manifestando una **tendencia a resolver el conflicto por una vía más directa y menos costosa, como una forma de transformación positiva y construcción de la convivencia social**, como consecuencia de la falta de capacidad en la justicia ordinaria para resolverlo con eficacia, oportunidad y equidad. Debido a que acudir a la justicia ordinaria, en nuestro país significa alejarse del concepto de justicia pronta, oportuna y gratuita.

La conciliación establece la alternatividad en los medios para obtener justicia; para la descongestión de despachos judiciales **como medio de evitar el proceso judicial**, lo cual se traduce en la decisión humana de obtener el **menor desgaste de las relaciones sociales, en la creación, desarrollo y aplicación de un modelo oportuno y eficaz de justicia en términos de conveniencia individual y colectiva**. La conciliación viene acompañada de un conjunto de métodos que permiten manejar y abordar el conflicto bajo un modelo alternativo eficaz y oportuno.

Los centros de conciliación son elementos fundamentales para su práctica; empero debe darse la posibilidad de que los abogados actúen como

conciliadores desde sus lugares de trabajo, previa aprobación de la formación académica respectiva e inscripción como tales en algún centro de conciliación reconocido y autorizado legalmente por el Ministerio de Justicia.

Para concluir quiero enfatizar en que existiendo un modelo legítimo de justicia alternativa, como una manera de descongestionar los despachos judiciales, 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.

No obstante, los Centros de Conciliación como instituciones reconocidas por la ley, es a quienes corresponde por derecho y deber de privilegiar 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.

DELIMITACIÓN DEL TEMA

- **Delimitación temática.-** La presente monografía en cuanto a la temática estudiará la Aplicabilidad y eficacia de la conciliación extrajudicial como mecanismo alternativo de solución de conflictos y el acceso a la justicia de la población.
- **Delimitación temporal.-** Consideraré el periodo comprendido entre noviembre de 2005 a febrero de 2007, debido a que el DS 28471 “reglamento de la Ley de Arbitraje y Conciliación” de fecha 29 de noviembre de 2005, establece las modalidades, requisitos y procedimiento de la conciliación en Bolivia. Además reconoce y autoriza a los Centros Integrados de Justicia como Centros de Conciliación.

- **Delimitación espacial.-** Tomare como espacio de investigación el Centro Integrado de Justicia del distrito N° 8 de la ciudad de El Alto.

MARCOS DE REFERENCIA

- **Marco teórico.-** Siendo que el marco teórico fundamenta y sostiene el tema de investigación tomare las siguientes corrientes en el presente tema:

- a) **Teoría Procesalista.-** Sostiene que **la conciliación es de naturaleza procesal, por que corresponde a una etapa del proceso así se desarrolle previamente.**

Desde sus orígenes la conciliación se ha venido utilizando como una técnica extrajudicial de solución de conflicto, pero muy pronto fue implementada como herramienta procesal obligatoria para algunos procesos tal como aconteció en el derecho laboral y de familia. Está si forma parte del proceso judicial y se constituye en una etapa del mismo y es de obligatorio cumplimiento para el juez y las partes¹.

- b) **Teoría Jurisdiccional.-** Según esta teoría **los conciliadores también son administradores de justicia y, por lo tanto, ejercen funciones jurisdiccionales empero la doctrina nacional insistentemente a negado que la conciliación implique una función jurisdiccional, puesto que no es el conciliador quien define la controversia, si no que lo hacen las partes mismas, mediante un acuerdo directo.**

Si bien es cierto que la potestad jurisdiccional, en su máxima expresión implica fallos o providencia dictadas por un juez con carácter definitorio y obligatorio para las partes, también **al**

¹ BARREZO, Osorio Carmen. Conferencia sobre asuntos conciliables y no conciliables. Pág.7

conciliador le compete un control de legalidad en virtud del cual su función es evitar nulidades e ineficacias del acuerdo, es una especie de homologación implícita del acuerdo, razón por la cual su firma en el acta de conciliación es la que refrenda el acto, otorgándole la calidad de cosa juzgada y con mérito ejecutivo constituyéndose en un equivalente de fallo o sentencia². La presencia y el aval del conciliador, dando fe del acuerdo logrado, surte los mismos efectos de una sentencia proferida por un juez y por tanto no resulta equivocado hablar de funciones jurisdiccionales, pues esta aparece de manera implícita cuando el conciliador procede a la aprobación y suscripción del acta, dando lugar a una forma especial de jurisdicción.

- c) Teoría Negocial.- En realidad, la conciliación como proceso o mecanismo de solución de controversia, desborda los linderos del negocio jurídico; pero la conciliación como acuerdo contenido en el acta final si constituye un verdadero negocio jurídico, pues contiene manifestaciones de voluntad encaminadas a producir un efecto jurídico.**

Podría afirmarse que la conciliación recoge un acuerdo contractual, pero no que corresponde a un contrato, puesto que el acuerdo conciliatorio forma parte de un todo denominado proceso conciliatorio. Si el acuerdo conciliatorio contiene los elementos esenciales de un contrato típico, denominado y regulado por la ley, puede afirmarse que la conciliación contiene en su seno un negocio contractual nominado; en cambio no puede sostenerse que la conciliación equivale a un contrato. **La conciliación, como simple proceso culmina en un verdadero**

² BARREZO, Osorio Carmen. Ob. Cit. Pág. 7

negocio jurídico³ esta teoría se basa en el ejercicio de la autonomía de la voluntad y desecha que la conciliación es un acto procesal ya que parte de la tesis de que se trata de esencialmente de un acuerdo de voluntades sometido a una solemnidad.

- d) Teoría mixta.-** En virtud de esta teoría la conciliación corresponde a un procedimiento que termina con un convenio o negocio jurídico (si se logra conciliar), o en una constancia de no acuerdo o no conciliación; empero no puede concebirse la parte estrictamente procesal aislando el acuerdo final, como tampoco puede separarse el acuerdo final del trámite procedente y de su aprobación final por parte del conciliador.

La conciliación constituye un trámite procesal judicial o extrajudicial que tiene como finalidad buscar un común acuerdo entre las partes, el cual debe ser avalado por el conciliador⁴.

- **Marco histórico.-** Los antecedentes se remontan a la época precolombina en la que, los incas, aztecas, mayas y los Siux, ya contaban con sistemas de conciliación, los mismos que eran ejercidos por los sacerdotes y ancianos quienes hacían de mediadores en un conflicto entre particulares y entre otras etnias.

En los **Modos Originarios de Resolución de Conflictos (MORCs)** las formas y ritos culturales eran muy importantes al momento de sentarse a la mesa del dialogo.

Los MORCs. en tierras bajas, En el pueblo Guarayo...hay elementos culturales que fuertemente influyen en los modos de resolución, uno de ellos es la visión cultural sobre el bosque, pues entorno a éste se

³ BARREZO, Osorio Carmen. Ob. Cit. Pág. 8

⁴ BARREZO, Osorio Carmen. Ob. Cit. Pág. 8

generan principios y valores que son parte de la vida cotidiana guaraya⁵.

Los MORCs en tierras altas, El tinku, el ayni y la asamblea son las tres instancias identificadas para la resolución de conflictos de linderos... las primeras estrategias de conciliación fueron “el tira y afloja”, la construcción de acuerdos, pasando por la delimitación geográfica y el momento de la firma de los libros de actas hasta el establecimiento de sanciones⁶.

En la actualidad el aumento de procesos judiciales obliga a buscar nuevos mecanismos de resolución de conflictos también llamados medios alternativos de justicia, como el más útil de los instrumentos. Estos medios alternativos consisten en diversos procedimientos mediante los cuales las personas pueden resolver sus controversias sin necesidad de una intervención jurisdiccional fomentando de esta forma el arreglo entre las partes con el propósito de posibilitar el acceso a la justicia y que el servicio de justicia sea más eficiente, más rápido, menos costoso y más dignificante, permitiendo a las personas ejercer su derecho a definir sus propias soluciones, reservando al proceso judicial, como último recurso.

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 Justicia⁷ 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

⁵ FLORES, Elba Boletín institucional de la Fundación UNIR Bolivia. MORCs. Pág. 13

⁶ FLORES, Elba. Ob Cit. Pág. 13

⁷ FOLLETO, Centros Integrados de Justicia – Por una cultura de Paz – Programa de Administración de Justicia en Bolivia Pág. 1

sectores de la sociedad como la Fiscalía General de la Republica, El Servicio Nacional de Defensa Publica, La Policía Nacional, Gobierno Municipal, Comité de Vigilancia, Universidades y demás organizaciones de la sociedad civil.

- **Marco conceptual**

- a) **Los MARCs**, son procesos alternativos al proceso judicial para la resolución de conflictos, en los cuales, más que imponer una solución, permite a las partes crear su propia solución.
- b) **Medio**, es un recurso que las personas utilizamos para lograr alcanzar un objetivo que se sustenta en una necesidad que deseamos satisfacer; la palabra **medio**, procede de la voz latina **medius** que significa “algo” que puede servir para determinado fin; también puede ser un **proceso**, es decir, un conjunto de pasos secuenciales⁸.
- c) **Alternativo**, es la circunstancia por la cual una persona, o grupo, tienen dos o más posibilidades de actuar para lograr un objetivo. Pueden ser excluyentes, es decir, sólo se puede escoger una de las posibilidades; o ser incluyentes, en cuyo caso podemos escoger más de una posibilidad La palabra alternativa procede de la voz latina Alternatus que significa opción entre dos o más cosas⁹.
- d) **Resolución**, es la solución que encontramos para un problema, una dificultad o una disyuntiva la palabra **resolución** procede de la voz latina **Resolutio**, que significa, acción y efecto de resolver¹⁰.

⁸ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española, Tomo II. Pág. 892

⁹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Ob. Cit. Tomo I. Pág. 76

¹⁰ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA; Ob. Cit. Tomo II. Pág. 1179.

- e) **Conflicto**, circunstancia en la cual dos o más personas perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sea total o parcial contrapuestos y excluyentes, generando un contexto confrontativo de permanente oposición¹¹. Proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.

- f) **Conciliación**, procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre las personas enfrentadas para delimitar y solucionar el conflicto, y que además formula propuestas de solución.

La Conciliación es un proceso confidencial, rápido, económico, participativo y flexible de solución de conflictos el mismo que es asistida por un conciliador o conciliadores¹². En el fondo, la conciliación es una negociación asistida, donde las partes buscan dar una solución satisfactoria permitiendo la intervención de un tercero, que fomenta en todo el momento del proceso la comunicación entre las partes, valiéndose del lenguaje, y del manejo racional de la información, tratando de llegar a sus verdaderos intereses por lo que la conciliación extrajudicial viene a ser un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos. Extrajudicial porque lo que se busca es evitar el proceso judicial.

- g) **Extraprocesal**, Es aquella que se realiza fuera de un proceso judicial, y no constituye una fase previa del mismo, ya que la ausencia de resultado positivo no lleva irremediamente al planteamiento de una demanda.

¹¹ VASQUEZ, Ramírez Wilson. Teoría del Conflicto. Pág. 9

¹² FOLLETO, Del conflicto a la conciliación. Guía de capacitación. Pág. 9

- h) Preprocesal**, Es aquella que se realiza como un paso necesario previo al acceso a los tribunales.
- i) Intraprocesal**, Es la que se realiza dentro de un proceso judicial, dentro de la audiencia preliminar. Suele ser sustituida por la conciliación.
- j) Las posiciones**, Son las demandas, reclamos o pretensiones que efectúan las partes. es decir, **una posición** son las necesidades, deseos, preocupaciones, temores y/o aspiraciones que las partes buscan satisfacer para lograr un acuerdo satisfactorio. Discutir en base a posiciones genera antagonismo y muchas veces la ruptura.
- k) Los intereses**, Son los reales motivos que generan una demanda o reclamo. Si no se resuelven los intereses, en la práctica se mantiene latente la posibilidad de un conflicto.
- l) El conciliador**, Es la presencia activa de un tercero experto e imparcial denominado conciliador quién cumple diferentes funciones: opera como requisito o presupuesto de validez del acuerdo conciliatorio, y lleva implícito el control de legalidad.
- m) Las audiencias.-** El trámite conciliatorio requiere la presencia personal y el contacto entre las partes, y se desarrolla con la presencia y dirección del conciliador. La palabra audiencia significa oír a las partes, razón por la que el conciliador puede proponer formulas de advenimiento y motivar a los contendientes para que lleguen a un acuerdo.
- n) Arreglo directo.-** El acuerdo final de conciliación debe ser decidido y aceptado por las partes. Son ella misma las que finalmente llegan al acuerdo. En la conciliación, el conciliador

actúa como simple mediador sin que pueda sustituir a ninguna de las partes en la toma de decisiones¹³.

o) Acceso a la Justicia.- Es la facilidad y capacidad de la población para ejercer y hacer que se respeten sus derechos, en condiciones de equidad, igualdad y dignidad humana¹⁴.

- **Marco Jurídico**

a) Constitución Política del Estado Boliviano vigente Art. 1 Parágrafo II¹⁵ impone que la justicia debería atender de manera prioritaria a los valores de libertad, **igualdad** y justicia, constituyéndose en el mandato constitucional de garantizar el acceso a la justicia Art. 116 Parágrafo X¹⁶ y Art. 2 establecen las características de **gratuidad**, publicidad, celeridad y probidad como condiciones esenciales para la justicia.

b) Ley 1770. Ley de arbitraje y conciliación del 10 de marzo de 1997 Art. 85-92 establece el carácter, la función, principios y procedimiento de la conciliación.

c) Decreto Supremo 28586 que crea el Programa Nacional de Acceso a la Justicia, en el marco de la política pública “Justicia para todos” como mecanismo para posibilitar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables.

¹³ FOLLETO. El trabajo en los Centros de Justicia. Programa de Capacitación inicial a vecinos voluntarios de Centros de Justicia. Pág.3

¹⁴ FOLLETO. Ob. Cit. Programa de Capacitación inicial a vecinos voluntarios de Centros de Justicia. Pág. 3

¹⁵ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO BOLIVIANO. Art. 1 Párrafo II Es un Estado Social y Democrático de Derecho que sostiene como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la igualdad y la justicia.

¹⁶ CONSTITUCIÓN POLITICA DEL ESTADO BOLIVIANO. Art. 116 Párrafo X La gratuidad, publicidad, celeridad y probidad en los juicios son condiciones esenciales de la administración de justicia

d) Decreto Supremo 28471 en la que se dispone los derechos y obligaciones de los conciliadores y otras disposiciones sobre la conciliación.

e) Código Civil Art. 945 al 949 que refiere las transacciones

f) Código de Procedimiento Civil Art. 314 y 315 que refiere acerca de las transacciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La conciliación se inicia con el propósito de que la sociedad tenga nuevas formas que permitan, 1er.lugar, la posibilidad de acceso a la justicia, y 2do.lugar, que el servicio de justicia sea más eficiente, es decir, más rápido, menos costoso y más dignificante, permitiendo a las personas ejercer su derecho a definir sus propias soluciones, mediante el empleo de la conciliación, reservando al proceso judicial, como último recurso.

El déficit en la calidad del servicio del Poder Judicial obliga a ver nuevos modelos que garanticen que el **problema de fondo: el acceso a la justicia**, sea atendido con formas más eficientes.

El Poder Judicial, no resuelve un problema de fondo: la necesidad de promover una “cultura de paz” en nuestra sociedad, que cambie nuestra “cultura litigiosa” por una “cultura de entendimiento”.

El proceso judicial por centrarse sólo en posiciones (demandas y exigencias de las partes) enfrentan aún más a las personas, aumentando sus discrepancias y por tanto, afectando sus relaciones. El litigio, como problema de fondo, no siempre se resuelve con una sentencia.

El volumen considerable de expedientes, limitan su capacidad operativa, generando soluciones tardías. Por otra parte el Poder Judicial no tiene suficiente número de jueces y auxiliares de justicia; consecuentemente, su relativa autonomía está expuesta a presiones que en algunos casos,

desnaturalizan su razón de ser, afectando su imagen y credibilidad ante la sociedad.

La falta de presupuesto suficiente que permita una infraestructura adecuada con tecnología de punta, limita muy seriamente las funciones jurisdiccionales.

Es necesario el empleo de nuevas formas de resolver los conflictos, como la conciliación, a aquellos problemas cuya complejidad y naturaleza permita su solución en forma directa entre las partes; teniendo como alternativa la conciliación, y cuando no, la vía judicial sólo para los problemas de mayor envergadura o “emblemáticos”. Esto permitirá descongestionar la carga de trabajo de las dependencias judiciales, equilibrando su capacidad operativa con la demanda de la población, y sobre todo elevará la calidad del servicio que brinda.

La conciliación puede resultar en la gran mayoría de los casos una opción eficiente para resolver conflictos, por su bajo costo y tiempo, es necesario efectuar una difusión de las ventajas de la conciliación, a fin de crear una cultura basada en principios de colaboración, participación y entendimiento, como cimientos de una cultura de paz.

El presente trabajo pretende realizar una adecuada planeación de la conciliación extrajudicial como mecanismo de resolución de conflictos garantizando la efectiva aplicación practica de esta como fuente de solución de un conflicto determinado.

¿Será la conciliación extrajudicial un mecanismo alternativo eficaz de solución a los conflictos y un instrumento de acceso a la justicia?

¿Resulta más eficaz darle cabida a la conciliación extrajudicial que a un proceso judicial?

DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS

a) Objetivo general

Demostrar que la conciliación previa es un mecanismo eficaz de resolución de conflictos y un verdadero instrumento de acceso a la justicia constituyéndose en una herramienta jurídica de gran importancia para el derecho procedimental resultando más eficaz darle cabida a la conciliación extrajudicial que a un proceso judicial.

b) Objetivos específicos

- 1. Analizar las estrategias para enfrentar el conflicto y la conciliación extrajudicial.**
- 2. Explicar los fundamentos jurídicos doctrinales sobre la aplicación de la conciliación previa para la resolución de conflictos.**
- 3. Explicar la conciliación extrajudicial como herramienta idónea y segura para la solución de controversias y la creación de un programa nacional de conciliación.**

ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA

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 generales¹⁷.

¹⁷ MOSTAJO, Machicado Máx. Los 14 temas del seminario taller de grado. Pág. 170

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 contenida en las diferentes fichas bibliográficas, como ser: de cita, textual, resumen, comentario, hemerográfica, etc. sirve para operativizar y sistematizar el trabajo científico¹⁸ en el presente tema recopilare información comparada y jurídica.

Para ello se ha dividido la presente monografía en tres capítulos, El **primer capítulo** analiza el conflicto, las estrategias y las técnicas de conciliación, como elementos esenciales y básicos para facilitar el estudio y lograr una mejor comprensión de la conciliación extrajudicial. En **el segundo capítulo** se da fundamentos jurídicos doctrinales para aplicar la conciliación extrajudicial, **El tercer capítulo** establece la conciliación extrajudicial en una herramienta idónea y segura de resolución de conflictos que **da participación y mayor control a las partes; preservando las relaciones, promoviendo una cultura de paz.**

Enfocando la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo eficaz de solución a los conflictos y un instrumento de acceso a la justicia constituyéndose en una herramienta de gran importancia para el derecho; resultando más eficaz darle cabida a la conciliación extrajudicial que a un proceso judicial.

¹⁸ MOSTAJO, Machicado Máx. Los 14 temas del Seminario taller de grado. Pág. 171

CAPÍTULO I
ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL
CONFLICTO Y LA CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL.

CAPÍTULO I

ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL CONFLICTO Y LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL.

Para facilitar el estudio y lograr una mejor comprensión de la conciliación extrajudicial procederemos a analizar el conflicto; por que ésta es la que influirá en el desarrollo de cómo debemos conducir la audiencia de conciliación y exigirá determinadas estrategias del conciliador para buscar una solución¹⁹.

1. VISUALIZACIÓN Y ANÁLISIS DEL CONFLICTO

Es importante determinar y conocer **el conflicto** en su verdadera dimensión por que ésta **influye no solo en el desarrollo de la conciliación, sino que ayuda al conciliador a emplear estrategias y técnicas para la resolución eficaz del conflicto**; para ello es necesario saber cuales son las fuentes que lo originan.

El conflicto es la situación en la cual dos o más partes perciben tener objetivos mutuamente incompatibles²⁰ ya sea total o parcial contrapuestos y excluyentes, creando un ambiente confrontativo y de oposición. (Ver anexo cuadro 1)

1.1 Naturaleza del conflicto

El conflicto, que es la base de la resolución alternativa, es esencialmente **humano**, cuyos puntos en controversia para cada persona son distintos; de manera que al hablar de Resolución Alternativa de Conflictos nos referimos a necesidad que afronta el ser humano de **asumir el conflicto como una forma de transformación positiva y construcción de la convivencia**

¹⁹ VÁSQUEZ, Ramírez Wilson. Manual de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Pág.13.

²⁰ ORMACHEA, Choque Iván. La Conciliación. Pág. 11

social, como consecuencia de la falta de capacidad de la justicia ordinaria para resolverlo con eficacia, oportunidad y equidad.

1.2 Surgimiento y Fuente del conflicto

El conflicto surge con ofensas o agravios. (Ver anexo cuadro 2)

Las fuentes de un conflicto son los hechos, los recursos escasos, las necesidades humanas básicas, los valores, la relación, la estructura²¹.

- **Los hechos.-** Se refiere a las **desconformidades, desacuerdos y diferente forma de percepción** de "lo que es" la realidad.
- **Los recursos.-** Se refiere a la discordancia sobre la forma de "distribución".
- **Las necesidades.-** Se refiere a las discrepancias sobre lo que "debe satisfacerse o respetarse".
- **Los valores.-** Se refiere a las diferencias respecto a lo que "debería ser".
- **La relación.-** Se refiere al surgimiento de desacuerdos y problemas producto de emociones y percepciones.
- **Estructura.-** El conflicto surge por el modo cómo se ha conformado la estructura dentro de la cual interactúan los actores en conflicto, fomentando desigualdad, asimetría de poderes, falta de equidad²².

1.3 Tipos de Conflictos

Iván Ormachea Choque²³ citado por Oscar Peña Gonzáles clasifica en:

- **Conflictos Intrapersonales** (internos o personales), estos conflictos algunas veces requieren la ayuda de un profesional especializado.
- **Conflictos Interpersonales**, se dan por incompatibilidades de opiniones, intereses, necesidades, etc.

²¹ VÁSQUEZ , Ramírez Wilson.. Ob. Cit. Pág. 2

²² ORMACHEA, Choque Iván. Ob. Cit. Pág. 12.

²³ PEÑA, Gonzáles Oscar. Conciliación Extrajudicial. Pág. 6

- **Conflictos comunitarios o sociales**, se dan entre dos o más grupos, por desacuerdo respecto a posiciones, intereses y necesidades.
- **Conflictos internacionales**, se dan entre dos o más países.

1.4 Elementos del conflicto

La doctrina la clasifica en: { **Situación Conflictiva**
Actitudes conflictivas
Comportamientos conflictivos

a) Situación Conflictiva.- En un escenario conflictivo tenemos a las partes primarias, secundarias y a terceros; de igual forma los objetivos que se manifiestan en posiciones, los asuntos conflictivos, los Intereses, necesidades y valores.

- **Partes primarias**, Son las partes directamente involucrados en el conflicto que poseen objetivos incompatibles para sus intereses.
- **Parte secundarias**, Son las partes indirectamente involucrados en el conflicto y tienen un interés indirecto en el resultado de la disputa.

- **Asuntos conflictivos.-** Ejemplo²⁴:

Los niños no tienen lo suficiente para su alimentación.

El padre no puede ver a sus hijos que viven con ella.

Hay una mala relación entre la pareja separada.

Hay una mala relación entre los padres de ella y de él.

Los padres de él no pueden ver a sus nietos.

Los niños tienen problemas emocionales.

- **Intereses**

- Comunes:

Están preocupados por el bienestar de sus hijos.

Desean lo mejor para sus hijos.

Quieren empezar una nueva vida.

Quieren estar tranquilos.

²⁴ ORMACHEA, Choque Iván. Ob. Cit. Pág. 16

Quieren evitar peleas.

Quieren que los abuelos no interfieran.

- Distintos:

Ella quiere quedarse con los niños.

El quiere salir a menudo con sus hijos.

El quiere que el dinero se gaste en los niños.

- Opuestos:

Ella quiere más dinero para la manutención de sus hijos.

El no quiere darle más dinero.

b) Actitudes conflictivas.- Es prioridad manejar las emociones adecuadamente ya que frecuente las partes vienen cargadas emocionalmente con miedo, desconfianza, enojo, resentimiento, etc.; las técnicas más conocidas para manejar las emociones son: Parafraseo, reunión por separado entre otras. Otro aspecto que se debe tener en cuenta son las percepciones y apreciaciones de las partes puesto que cada persona percibe y aprecia la realidad de diferente manera.

Wilson Vásquez Ramírez en el manual de medios alternativos de resolución de conflictos indica que a menudo las partes piensan²⁵:

Que tiene la razón (reforzamiento)

Que la otra parte es su enemigo (imagen de enemigo)

Que sus actos son razonables (racionalización)

Que está siendo víctima de la otra parte (victimización)

Que la otra parte no vale nada (dehumanización)

Que la otra parte es siempre así (generalizaciones)

c) Comportamientos conflictivos.- Pueden ser:

Competir: "Satisfago mis intereses".

Acceder: "Satisfago los intereses del otro".

²⁵ VÁSQUEZ, Ramírez Wilson. Ob. Cit. Pág.6.

Inacción. "No satisfago ningún interés".

Huir "Ya que el costo del problema es alto".

Resolver: "Satisfago mis intereses y los del otro".

Transigir. "Medianamente satisfago mis intereses y los del otro".

2. ESTILOS DE MANEJO DEL CONFLICTO

El conflicto se puede manejar de diferentes maneras y estilos; empero **de la manera cómo lo hagamos dependerá la solución eficaz del conflicto.**

- **Negar - evitar (perder/perder).**- Éste estilo puede hacer terminar a las partes en la mediocridad, puesto que se desconoce el conflicto, empero el conflicto no desaparece al contrario suele crecer y puede tornarse inmanejable. Lleva a una estrategia de alejamiento, postergación, retraso, supresión de emociones, etc.
- **Complacer o suavizar (perder/ganar).**- Éste estilo consiste en apoyar, acceder y adherirse al interés de la otra parte, dejando de lado las diferencias se usa expresiones como: "no tiene importancia", "la buena gente no pelea".
- **Competir o dominar (ganar/perder).**- La estrategia consiste en ser firme, en persuadir, sin ser accesible. Empero su abuso puede hacer perder la cooperación, reprimir las iniciativas.
- **Compartir (ganar algo/perder algo).**- Éste estilo busca el punto medio, compartir las diferencias, hacer concesiones, lograr situaciones aceptadas mutuamente "Tú cedes un poco, yo también", conllevando a "transar".
- **Integrar o colaborar (ganar/ganar).**- Éste estilo analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. "Este es mi punto de vista, me interesa saber el tuyo", resolviendo el conflicto de intereses; **este estilo se utiliza en la conciliación.**

3. ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL CONFLICTO

Existen diferentes estrategias de resolución del conflicto; la más conocida es el proceso judicial, que implica la existencia de un conjunto de normas explícitas, que las partes en conflicto aceptan. El proceso judicial es un proceso formal, público y altamente estructurado por normas predeterminadas y rígidas.

Otro mecanismo de solución de conflictos más eficaz es la conciliación extrajudicial con característica diferente a la del proceso judicial.

Las diferentes ópticas en el análisis de las causas de los conflictos provocan, el surgimiento de diferentes **estrategias para su resolución**. Las estrategias que se utilizan en la conciliación extrajudicial son:

- **Separar a las personas del conflicto.-** Lo esencial es tratar a las personas como tales y a los problemas según su mérito. Se separa la relación de las personas, de lo sustancial, enfrentando directamente el problema.
- **Concentrarse en intereses y no en posiciones.-** Los intereses constituye la esencia del conflicto (deseos, inquietudes, emociones, etc.) es lo que quieren las partes. **Las posiciones** constituyen los requerimientos, exigencias, demandas.
- **Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganen).-** Se debe orientar a soluciones que satisfagan las necesidades de las partes involucradas; para ello se debe ampliar las opciones en vez de buscar una sola respuesta, buscar beneficios mutuos.
- **Insistir que los criterios sean objetivos.-** Es buscar la mejor solución, acuerdos que además de satisfacer a las partes, sean viables.

3.1 Técnica de mapeo de conflictos

Para la mejor comprensión de un conflicto es aconsejable utilizar la técnica del mapeo, que **proporciona al conciliador y a las partes una idea más clara del origen del conflicto y las posibilidades de solución del conflicto**. Ésta Técnica consiste en:

La descripción, se describe como máximo en una página el conflicto.

Historia del conflicto, se indica los orígenes y la evolución del conflicto.

Contexto del conflicto, se fija la situación en la cual se manifiesta el conflicto

Utilidad de la técnica de mapeo.- Permite llevar a las partes hacia posiciones más cercanas y al conciliador convertir una disputa en un fenómeno más fácil de resolver.

Caminos alternativos de solución al problema.- Cada una de las partes a menudo tiene sugerencias para resolver el conflicto Ej.: en los conflictos interpersonales, las alternativas pueden ser cambios de comportamientos sugeridos por las mismas partes.

4. CLASES DE CONCILIACIÓN

La conciliación puede ser clasificada en:

4.1 Conciliación Judicial.- Es aquella que se realiza dentro del proceso judicial.

4.2 Conciliación Extrajudicial.- La conciliación es extrajudicial si se realiza antes o por fuera de un proceso judicial; y tiene la finalidad de **evitar un litigio**. Esta conciliación tiene carácter eminentemente preventivo, deberá ser voluntaria.

5. ANÁLISIS DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

5.1 Concepto

La conciliación es un proceso confidencial, rápido, económico, participativo y flexible de solución de conflictos²⁶ es un medio alternativo, voluntario, pacífico y extrajudicial para resolver un conflicto que evita que las partes tengan como única opción el proceso judicial. Este proceso es asistido por un tercero denominado conciliador, que ayuda a que las partes encuentren una solución consensual que satisfaga sus intereses; teniéndose en cuenta que la solución final siempre será de las mismas partes.

5.2 Naturaleza Jurídica de la Conciliación Extrajudicial

La conciliación extrajudicial es una institución jurídica con legalidad, que permite resolver cualquier conflicto susceptible de transacción, llegando a un acuerdo, a condición de que no se vulnere principios constitucionales.

A menudo la institución de la conciliación extrajudicial se suele confundir con otras afines como la mediación y transacción e incluso se ha tratado de relacionar con un contrato sui generis. Empero ninguna de estas formas satisface y explica totalmente el funcionamiento y los alcances de la conciliación extrajudicial por lo cual es importante determinar su real naturaleza, al respecto se han planteado varias teorías:

- **Teoría Procesalista.-** Los defensores de esta corriente sostienen que **la conciliación es de naturaleza procesal**, por que **corresponde a una etapa del proceso así se desarrolle previamente.**

Desde sus orígenes la conciliación se ha venido utilizando como una técnica extrajudicial de solución de conflicto, pero muy pronto fue implementada como herramienta procesal obligatoria para algunos procesos tal como

²⁶ BOLIVIA. Del conflicto a la conciliación. Proyecto acercando a la justicia a la ciudadanía. Pág.9

aconteció en el derecho laboral y de familia. Ésta si forma parte del proceso judicial y se constituye en una etapa del mismo y es de obligatorio cumplimiento para el juez y las partes²⁷.

- **Teoría Jurisdiccional.-** Según la conciliación implica una función jurisdiccional por que los conciliadores son administradores de justicia y ejercen funciones jurisdiccionales empero la doctrina a negado que la conciliación implique una función jurisdiccional, puesto que no es el conciliador quien define la controversia, si no que lo hacen las partes mismas, mediante un acuerdo directo.

Pero si bien es cierto que la potestad jurisdiccional, en su máxima expresión implica fallos o providencia dictadas por un juez con carácter definitorio y obligatorio para las partes, también **al conciliador le compete un control de legalidad en virtud del cual su función es evitar nulidades e ineficacias del acuerdo, es una especie de homologación implícita del acuerdo, razón por la cual su firma en el acta de conciliación es la que refrenda el acto, otorgándole la calidad de cosa juzgada constituyéndose en un equivalente de fallo o sentencia**²⁸. La presencia y el aval del conciliador, dando fe del acuerdo logrado, surte los mismos efectos de una sentencia proferida por un juez y por tanto no resulta equivocado hablar de funciones jurisdiccionales, pues esta aparece de manera implícita cuando el conciliador procede a la aprobación y suscripción del acta, dando lugar a una forma especial de jurisdicción.

- **Teoría Negocial.-** Sostiene que la conciliación como proceso o mecanismo de solución de controversia, desborda los linderos del negocio jurídico; pero la **conciliación** como acuerdo contenido en el acta de final constituye un **negocio jurídico**, pues contiene manifestaciones de voluntad encaminadas a producir un efecto jurídico.

²⁷ BARREZO, Osorio Carmen. Conferencia sobre asuntos conciliables y no conciliables Pág. 7

²⁸ BARREZO, Osorio Carmen. Ob. Cit. Pág. 7

Podría afirmarse que la conciliación recoge un acuerdo contractual, pero no que corresponde a un contrato, puesto que el acuerdo conciliatorio forma parte de un todo un proceso conciliatorio. Si el acuerdo conciliatorio contiene los elementos esenciales de un contrato típico, denominado y regulado por la ley, puede afirmarse que la conciliación contiene en su seno un negocio contractual nominado; en cambio no puede sostenerse que la conciliación equivale a un contrato. La conciliación, como simple proceso culmina con un verdadero negocio jurídico²⁹. Esta tesis se basa en la autonomía de la voluntad y desecha la conciliación como acto procesal.

- **Teoría Mixta.**- En virtud de esta teoría la conciliación corresponde a un procedimiento que termina con un convenio o negocio jurídico (si se logra conciliar), o con una constancia de no acuerdo o no conciliación, empero **no puede concebirse la parte estrictamente procesal aislando el acuerdo final, como tampoco puede separarse el acuerdo final del trámite procedente y de su aprobación final por parte del conciliador.**

La conciliación constituye un trámite procesal extrajudicial que tiene como finalidad buscar un común acuerdo entre las partes, el cual debe ser avalado por el conciliador³⁰.

5.3 Características de la Conciliación Extrajudicial

Las siguientes características están basadas en el **artículo 85 de la del 1770 de Arbitraje y Conciliación.**

- **Voluntario**³¹.- Las partes son libres de participar o no en el proceso conciliatorio. Ley de Arbitraje y Conciliación **Art. 85 P. I**³² concordante con el **Art. 2 numeral 1** del mismo texto legal.

²⁹ BARREZO, Osorio Carmen. Ob. Cit. Pág. 8

³⁰ BARREZO, Osorio Carmen. Ob. Cit. Pág. 8

³¹ BOLIVIA, Ley N° 1770 de Arbitraje y Conciliación de fecha 10 de marzo de 1997 Art.85 Párrafo I.

³² La Conciliación podrá ser adoptada por las por las personas naturales o jurídicas, para la solución de mutuo acuerdo de cualquier controversia susceptible de transacción, antes o durante la tramitación de un proceso judicial.

- **Consensual.-** El acuerdo depende exclusivamente de la voluntad de las partes, quienes adoptan libre y voluntariamente sus acuerdos bajo el principio de la autonomía de la voluntad.
- **Actuación de un tercero**³³.- En el proceso interviene un tercero neutral e imparcial, llamado conciliador. **Ley de Arbitraje y Conciliación Art. 85 P. II**³⁴.
- **Flexibilidad.-** El procedimiento es flexible y tiene un mínimo de formalidades que deben respetarse, lo cual hace que se desarrolle en forma ágil y en un clima de confianza.
- **Privacidad.-** Supone "que sólo las partes" directamente involucradas en el conflicto, además del conciliador, podrán participar en la audiencia de conciliación, sin embargo, existe la posibilidad de que las partes concurren acompañadas por personas de su confianza (parientes), quedando en facultad del conciliador y de las partes aceptar la presencia de éstos últimos.
- **Confidencialidad.-** Supone que toda información expuesta ante el conciliador y las mismas partes se mantendrá en absoluta reserva.
- **Control del proceso.-** Está bajo la responsabilidad del conciliador.
- **Formulas de solución.-** El conciliador está facultado para plantear alternativas de solución, a manera de propuestas; nunca con carácter obligatorio.
- **Efecto vinculante.-** Los acuerdos al que libremente llegan las partes son consignados en el acta, son de cumplimiento obligatorio.

³³ Bolivia. Ley N° 1770. Ob. Cit. Art. 85 Párrafo II.

³⁴ El procedimiento de la conciliación se basará en la designación de un tercero imparcial e independiente, que tendrá la función de facilitar la comunicación y relacionamiento entre las partes. El conciliador podrá, en cualquier etapa, pronunciarse sobre el fondo de la controversia.

- **Acto nominado.-** Porque existe una norma clara y precisa que regula la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos que la diferencia de otras.

5.4 Principios y excepciones que deben regular la conciliación extrajudicial

Los siguientes principios están basados en la Ley de Arbitraje y Conciliación, y principios que la doctrina establece.

a) Principios éticos:

- **Equidad.-** El acuerdo conciliatorio debe ser "sentido como justo" y aceptado por las partes. **La Conciliación debe orientarse a lograr acuerdos justos** y que no afecten derechos de terceros ajenos a las partes. No puede admitir información falsa e inadecuada. No puede existir transacción de mala fe, si la hay puede comunicar a las partes sobre lo que ha venido percibiendo.
- **Neutralidad.-** No está expresamente regulado por la ley, empero se refiere a **que no exista vínculo con alguna de las partes** que solicita sus servicios. Es una garantía de seguridad y justicia; la no existencia de vínculo alguno entre el conciliador y una de las partes para evitar la aparición de un nuevo conflicto de intereses. Si se rompe con dicha neutralidad, pueden suceder: 1) Que desista el mismo conciliador, 2) Que lo soliciten las mismas partes.

La excepción a esta regla se da cuando las partes conocen de dicha vinculación, y aceptan su participación.

- **Imparcialidad.-** En el proceso el conciliador no podrá parcializarse con los intereses de ninguna de las partes, el conciliador debe mantener una postura libre sin perjuicios o favoritismos a través de acciones o palabras.

- **Confidencialidad.- El conciliador y las partes deben guardar absoluta reserva de lo sostenido o propuesto en la audiencia de conciliación, salvo conocimiento de la realización de un delito**, en cuyo caso se deberá poner en conocimiento de la autoridad competente, nada de lo que se manifieste en una audiencia puede ser revelado, ni puede ser utilizado como prueba en un proceso judicial, salvo hechos delictivos. **Ley de conciliación y arbitraje Art. 87 P.I**³⁵ es decir la información recibida por el conciliador es confidencial y no puede ser revelada a nadie. Este principio presenta también excepciones, es decir que el conciliador puede **romper la confidencialidad cuando advierte que hay de por medio un delito** o que se va a producir un atentado contra la integridad de una persona.
- **Empoderamiento o simetría de poder.-** No se encuentra previsto en la ley; empero se debe buscar que exista un aceptable **equilibrio de poder entre las partes** y exige que el conciliador ante el evidente desequilibrio de condiciones, cree mecanismos para que las partes en conflicto sientan que participan en iguales términos en la discusión, expresen sus intereses y necesidades, presenten alternativas, evalúen las consecuencias de las posibles soluciones y participen en el logro de la solución. Por que de lo contrario generaría un proceso conciliatorio plagado de medidas coercitivas, provocando un acuerdo injusto.
- **Voluntariedad.-** Se refiere a que **las partes son las únicas para tomar una decisión** para solucionar el conflicto basado en el principio de la autonomía de la voluntad siempre y cuando vaya contra el orden público y a las buenas costumbres e aquí el límite a este principio.

b) Principios Procesales:

- **Veracidad.-** Es una obligación de las **partes conducirse con veracidad** durante la audiencia de conciliación para que el acuerdo pueda reflejar la

³⁵ BOLIVIA. Ley N° 1770. Ob. Cit. Art. 87. Párrafo I.

voluntad real de las partes. La conciliación debe orientarse a la búsqueda de los intereses reales de las partes y la información que maneje el conciliador debe ser **fidedigna**.

- **Buena fe.-** Supone el **proceder honesto y leal de las partes** de querer solucionar el conflicto, las partes deben proceder de manera honesta y leal.
- **Legalidad.-** El acuerdo a que arriben las partes debe **respetar el ordenamiento jurídico, la moral y las buenas costumbres**.
- **Celeridad y economía,** El proceso conciliatorio debe permitir una **solución pronta y rápida del conflicto**, permitiendo a las partes un ahorro de tiempo, costos y otros que le demandaría un proceso judicial. **Ley de Arbitraje y conciliación Art. 2 numeral 5³⁶.**

5.5 Principios rectores de los medios alternativos de resolución de conflictos en nuestra legislación

Los siguientes principios rigen la Conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos los mismos están establecidos en la **Ley 1770 de Arbitraje y Conciliación Art. 2³⁷**.

- **Principio de libertad.-** Que consiste en el reconocimiento de facultades potestativas a las partes para adoptar medios alternativos al proceso judicial para resolución de controversias.
- **Principio de flexibilidad.-** Que consiste en el establecimiento de actuaciones informales, adaptables y simples.
- **Principio de privacidad.-** Que consiste en el mandamiento obligatorio de la necesaria reserva y confidencialidad.

³⁶ BOLIVIA. Ley N° 1770. Ob. Cit. Art.2 numeral 5.

³⁷ BOLIVIA. Ley N° 1770. Ob. Cit. Art.2 numeral 1- 8

- **Principio de idoneidad.-** Que consiste en la capacidad para desempeñar como árbitro o conciliador.
- **Principio de celeridad.-** Que consiste en la continuidad de los procedimientos para la solución de las controversias.
- **Principio de igualdad.-** Que consiste en dar a cada parte las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos.
- **Principio de audiencia.-** Que consiste en la oralidad de los procedimientos alternativos.
- **Principio de contradicción.-** Que consiste en la oportunidad de confrontación entre las partes.

5.6 Límites a que se somete la conciliación

Las normas de derecho imperativo.

La moral (valoración de nuestros propios actos).

La ética (exigencias de comportamientos que provienen del exterior).

Las buenas costumbres (comportamiento exigible en un ámbito territorial).

Los intereses superior del niño (en casos de familia).

5.7 Ventajas

La conciliación extrajudicial **da Participación y mayor control de las partes sobre el procedimiento; preserva las relaciones**, porque además de solucionar un conflicto, **proporciona una cultura de paz** entre las partes; **es rápido y económico; y las soluciones creativas y efectivas.**

- **Libertad de acceso.-** La conciliación se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes, por ello, **cualquier ciudadano puede acudir libremente a la conciliación como mecanismo alternativo para solucionar sus conflictos.**

- **Confidencialidad.-** En la conciliación la información que las partes revelan en la audiencia de conciliación **es confidencial o reservada**, así, ni el conciliador ni las partes podrán revelar o utilizar dicha información en otros espacios.
- **Satisfacción.-** La gran mayoría de las personas que acuden a la conciliación quedan satisfechas con el acuerdo toda vez que el mismo es fruto de su propia voluntad. La mejor solución a un conflicto es aquella que las mismas partes han acordado.
- **Efectividad.-** La conciliación **tiene plenos efectos legales para las partes**. El acta de conciliación se asimila a una sentencia judicial porque el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada. **Ley de Arbitraje y Conciliación Art. 92³⁸**.
- **Ahorro de tiempo.-** Mediante la conciliación **las personas solucionan sus conflictos de una forma más rápida** en comparación con la duración de los procesos judiciales, lo que se traduce en una justicia celera.
- **Ahorro de dinero.-** Teniendo en cuenta que la conciliación es un procedimiento rápido, **las partes se ahorran los costos** que implica un largo proceso judicial. En la conciliación las partes pueden o no utilizar los servicios de un abogado.
- **Mejora las relaciones entre las partes.-** La conciliación no produce ganadores ni perdedores, **ambas partes son favorecidas por el acuerdo que se logre, por ello la conciliación mejora las relaciones entre las personas** porque la solución a su conflicto es construido entre todos. En la conciliación las partes **fortalecen sus lazos sentimentales, de amistad**.

³⁸ BOLIVIA. Ley N° 1770. Ob. Cit. Art. 92. Párrafo II.

- **Control del procedimiento y sus resultado.-** En la conciliación las partes deben colaborar para construir la solución del conflicto y, por esa razón, **las partes controlan el tiempo del procedimiento y sus resultados**. La conciliación es una figura eminentemente voluntaria donde **las partes son las protagonistas** y el acuerdo logrado es resultado de una transacción facilitada por el conciliador.

6. MATERIAS CONCILIABLES Y NO CONCILIABLES

CONFLICTOS NO CONCILIABLES	CONFLICTOS CONCILIABLES
<p>Conforme al Art. 6 de la Ley de Arbitraje y Conciliación³⁹ no se concilia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución. • Las cuestiones referidos a bienes o derechos de incapaces, sin previa autorización judicial. • Las cuestiones concernientes a las funciones del Estado. • Las cuestiones laborales quedan expresamente excluidas del campo de aplicación de la presente ley, por estar sometidas a las disposiciones legales que les son propias. <p>Tampoco se concilian: delitos de orden público, disponibilidad de derechos que afecten al orden público, derechos excluidos de la transacción.</p>	<p>Por el Art. 85 de la Ley de Arbitraje y Conciliación son susceptibles de conciliar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia familiar. • Régimen de visitas a los hijos. • Tenencia temporal de los hijos. • Reconocimiento de los hijos. • División de bienes conyugales y hereditarios. • Pago de deudas. • Cumplimiento de contratos en general. • Desistimiento de delitos de orden privado. • Limitación de linderos de propiedad.

³⁹ BOLIVIA. Ley N° 1770. Ob. Cit. Art. 6.

Materias conciliables.- La conciliación procede en aquellos asuntos donde las partes tienen libre disponibilidad de sus derechos, resultando válido el acuerdo, tanto si se reconoce la totalidad del derecho reclamado como si se renuncia completamente a este. Al respecto la doctrina manifiesta que son conciliables:

a) En derecho Civil, las pretensiones determinadas o determinables, que versen sobre derechos disponibles, es decir sobre contenido patrimonial: otorgamiento de escrituras; interdictos; pago de deudas; resolución de contrato; incumplimiento de contrato; obligación de dar, hacer y no hacer; desalojo anticipado; acuerdos a futuro cuando una de las partes incumpla sus obligaciones⁴⁰.

Pretensión determinada: Lo que desea el solicitante, pero está plasmado en la solicitud de conciliación.

Pretensión determinable: Pretensión que pueda definirse por cualquiera de las partes, con posterioridad a la presentación de la solicitud.

b) En Derecho de Familia, asistencia familiar⁴¹, régimen de visitas y otras que derive de la relación familiar.

Materias no conciliables.- Hechos que constituyan delitos.

7. NO PROCEDE LA CONCILIACIÓN

No procede cuando: {
La parte emplazada está domiciliada en el extranjero.
En Procesos Contenciosos Administrativos.
En Procesos Cautelares.
De Ejecución.
De Garantías Constitucionales.
Tercerías.

⁴⁰ BARROZO, Osorio Tulia del Carmen. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflicto. Colección Breviarios Legislativos. Pág. 38.

⁴¹ En asistencia familiar no hay cosa juzgada; por ende al haber sentencia por asistencia familiar es viable conciliar; esta acta de conciliación se oficializa al juzgado para que dicte una nueva resolución de fijación de asistencia familiar "homologación"; si no hay sentencia y el demandante no cumple con el acta, ésta debe ser ejecutada en vía judicial.

Casos de violencia familiar⁴².
Cuando se trate de derechos y bienes de incapaces.

8. TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN

En este punto nos referiremos a **las habilidades, destrezas, resultados de experiencias, herramientas, métodos y formas que asisten al conciliador para la conducción del proceso de conciliación** y que se deben aplicar creativamente; empero ello dependerá del estilo de cada conciliador, el conciliador podrá usar el conocimiento de otras disciplinas ya que no se trata de formulas.

8.1 Tipos de técnicas de conciliación

Las más importantes son:

- **La postura corporal.-** Se refiere a la forma como se ubica y moviliza el conciliador frente a las partes **para transmitir seguridad y tranquilidad.**
 - Evitar rigidez y nerviosismo.
 - Evitar balancearse, frotarse las manos, moverse en la silla, jalarse el pelo, masticar chicle, etc.
- **Gesticulación.- Refuerza el mensaje verbal,** haciendo gestos que muestren comprensión evitando gestos que censuren y juzgue.
 - Mantener contacto visual con ambos.
 - Tratar de descubrir el lenguaje gestual de las partes.
- **La comunicación.-** Este es un elemento esencial para **generar confianza e identificar los intereses de las partes** puesto que el caudal, forma y calidad de lo que se comunica **influye en el resultado de**

⁴² Aunque por excepción se concilia en conflictos por violencia familiar, teniéndose en cuenta que el fin de la conciliación en este tipo de materia es el cese definitivo de los actos de violencia. Por tanto recae en nulidad los acuerdos que impliquen renuncia de derechos o legitimen los actos de violencia

la conciliación, en la comunicación se comparte ideas sentimientos, es un proceso de autoconocimiento.

Los canales de comunicación son: la palabra, tono de voz y el lenguaje corporal teniendo mayor impacto el lenguaje corporal⁴³.

- **La escucha activa.-** Es la capacidad de una persona para escuchar lo que la otra esta diciendo, haciendo un verdadero esfuerzo para entenderle⁴⁴, es la forma de escuchar **poniendo todo el interés demostrándolo y haciéndoselo saber**. (Mirar a los ojos, adoptar una postura corporal, preguntar para ayudar a ordenar sus ideas y clarificar, el movimiento de la cabeza es muy importante).
 - Concentrarse en lo que las partes están comunicando.
 - No perderse un solo detalle.
 - Demostrar valoración y respeto por lo que son y sienten.
 - Dar muestra de que su mensaje fue recibido correctamente (paráfrasis).
 - Estimular para que prosiga la comunicación.

Además de detectar los sentimientos por las palabras y el tono de voz de la persona, es útil fijarse en otros mensajes no verbales⁴⁵ (pausas, movimientos de manos, la expresión facial, la postura, los movimientos de los ojos).

Escuchar activamente **ayuda a generar un sentimiento de empatía** hacia la otra persona.

- **El parafraseo.-** Se usa para identificar la información, esta técnica sirve para demostrar la escucha activa y consiste en repetir hechos y sentimientos centrales expresados por las partes disminuyendo la carga

⁴³ ORMACHEA, Choque Iván. Manual de Conciliación Extrajudicial. Pág. 23.

⁴⁴ BOLIVIA, Proyecto de capacitación. Fundación UNIR. Gestión de la negociación y manejo de conflictos. Modulo I: conceptos y herramientas básicas para el abordaje del conflicto y la negociación. Pág.22.

⁴⁵ Bolivia. Del conflicto a la conciliación. Ob. Cit. Pág.22

negativa del mensaje, demostrándole al emisor que el mensaje fue recibido correctamente es decir en el mismo termino que fue enviado generalmente se confirma con una pregunta. La paráfrasis expresa y refleja las ideas y sentimientos centrales que expresa el emisor⁴⁶. La paráfrasis permite comprender y entender los mensajes de las partes. Ej.: "Corríjame si me equivoco"; " permítame ver si la entendí".

- Se debe cuidar de no repetir connotaciones negativas expresadas por las partes
- **La empatía.**- Nos ayuda a mejorar la comunicación y se refiere a entender y sentir las motivaciones, intereses, experiencias, emociones y sentimientos del otro. La empatía para Eloy Anello y Juanita Hernández es la “capacidad de ponerse en el pellejo de los demás y entender su mundo personal de significados”⁴⁷ **es la capacidad de sentir y comprender las emociones ajenas como propias, es ponerse en el lugar del otro entendiendo por que dice lo dice y hace lo que hace.**
 - Mostrar verdadero interés de querer ayudarlos.
 - No mostrar indiferencia ante sus problemas.

Para lograr una verdadera empatía es importante no juzgar a la persona por sus motivaciones.

- **Uso de preguntas.**- Consiste en preguntar para tener un panorama más claro y exacto del conflicto; estas preguntas deben ser pertinentes, cortas, claras, estratégicas y reflexivas evitando hacer preguntas: Irrelevantes; complejas, largas. Ej.: ¿Qué sugiere UD.?; ¿Cómo mejoraría esta propuesta?; ¿Qué va ha suceder si no llegan a conciliar?

Tipos de preguntas:

- **Exploradoras**, se utiliza para obtener información.

⁴⁶ BOLIVIA. Del conflicto a la conciliación. Ob. Cit. Pág.23.

⁴⁷ BOLIVIA. Del conflicto a la conciliación. Ob. Cit. Pág.22

- **Abiertas**, se utiliza para ampliar la información.
 - **Cerradas**, se utiliza para confirmar ¿proseguimos con la audiencia?
 - **Aclaratorias**, se utiliza para aclarar los puntos que no esta claros.
 - **Transformadoras**, se utiliza para tratar otros puntos relacionados.
 - **Reflexivas**, se utiliza para reflexionar y hacer meditar a las partes.
Ej. ¿Qué va suceder si no llegan a un acuerdo?, ¿Qué va a pasar si... ? ¿Cree que es lo mejor para ambos?
 - **Circulares**, establecen conexiones entre ideas o hechos que tiene una relación causa - efecto o entre ideas desvinculadas⁴⁸. ¿Que piensa de la propuesta del Sr.? ¿Tiene algo que ver su negativa a aceptar la propuesta del Sr. con que sean vecinos?
- **Reencuadre**- Consiste en rescatar información objetiva y racional del mensaje y orientar la información distorsionada, manipuladora o cargada de emociones negativas hacia formas constructivas⁴⁹.
 - Poner la atención hechos o conductas "claves" que sirven para resolver conflictos y no atacar personas.
 - Valioso para cambiar en el momento generalizaciones, ataques y juzgamientos.
 - Inducir a las partes para que proponga nuevo mensaje positivo y soluciones. Ej.: Juan es testarudo, no llegaremos a ningún acuerdo. "Quiere Ud. decir que desearía ser escuchada y llegar a un acuerdo"
 - **Hablar en primera persona "Mensaje Yo"**.- Consiste en describir necesidades, sentimiento enfocado en uno mismo "mensaje yo" tiene tres partes y se utiliza para explicar lo que sientes. Esta técnica permite al conciliador controlar sus propios mensajes y permite asumir pensamientos y sentimientos ante lo escuchado o entendido.

⁴⁸ TORRICO, Cerrogrande Griselda; ORMACHEA, Choque Iván. La conciliación una alternativa para la solución de conflictos. Pág. 31.

⁴⁹ VÁSQUEZ, Ramírez Wilson. Ob. Cit. Pág.19

- Contribuye a reflexionar sobre los hechos.
 - Infunde responsabilidad por nuestros sentimientos.
 - Evita acusar, generalizar y atentar contra el autoestima del otro.
 - El mensaje en segunda persona acusa, se enfoca en otras personas.
- **Técnica de la entrevista.-** Con el objeto de obtener información y facilitar a las partes la toma de decisiones se debe realizar la entrevista observando comportamiento no verbal de las partes tomando en cuenta características de las partes (edad, nivel cultural, lugar de origen) poniendo en práctica capacidad de comprensión.
 - **La convalidación.-** Está técnica consiste en dar a conocer a las partes que sus actitudes son naturales y comprensibles en determinadas circunstancias y no deben sentirse mal por ello.
 - Infunde confianza y comprensión.
 - Lo contrario es la censura y juzgamiento.
 - Ayuda a que las partes se sinceren con el conciliador.

Ej."Comprendo su molestia, a todos nos ha pasado"
 - **Enunciación de hipótesis o "suposición".-** Permite colocar a las partes en supuestos hipotéticos que pueden llevarlos a una solución.
 - Generación creativa de ideas.
 - Dar inicio a proponer varias soluciones.
 - **La reunión privada.-** Consiste en la reunión a solas del conciliador con cada una de las partes que le permite reflexionar e ir al "meollo" del asunto.
 - Se les debe conceder igual tiempo a ambas partes.
 - Cuidar de uso desmedido.

- **La Co Conciliación.-** implica la asistencia de dos conciliadores para garantizar la buena conducción del proceso; generalmente cuando las partes están integradas por varias personas o cuando es un asunto complejo.
- **Lluvia de ideas.-** consiste en que cada parte proponga la mayor cantidad de alternativas posibles para satisfacer sus intereses, el conciliador debe incentivar las propuestas; aunque nos parezcan locas de debemos poner límites dichas ideas.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTOS JURÍDICO -
DOCTRINALES SOBRE LA CONCILIACIÓN
PREVIA PARA LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS JURÍDICO - DOCTRINALES SOBRE LA CONCILIACIÓN PREVIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. INTRODUCCIÓN

Existen diferentes estrategias de resolución del conflicto; la más conocida es el proceso judicial, que implica la existencia de un conjunto de normas explícitas, que las partes en conflicto aceptan.

Se pensaba que si no intervenía el Poder Judicial, no había forma de resolver el conflicto.

El proceso judicial es un proceso formal, público y altamente estructurado por normas predeterminadas y rígidas.

Otro **mecanismo de solución de conflictos más eficaz** es la conciliación extrajudicial con característica diferente a la del proceso judicial.

El tiempo y la necesidad han demandado diferentes alternativas para poner fin al conflicto de una manera **rápida y eficaz**. Así nace la conciliación como un **mecanismo que da solución a una necesidad de justicia**.

Tradicionalmente el acto de conciliar se ha visto reflejado dentro de un proceso judicial, donde el juez para aclarar el conflicto se basa en la demanda y en la contestación para poder arribar a una conciliación que resulte equitativa para ambas partes; esto es propio de la Conciliación Procesal o Judicial que se le puede llamar Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos Procesales o Judiciales, por que se desarrolla dentro de un proceso judicial.

En cambio la Conciliación extrajudicial como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos o controversias, busca **de manera pacífica**

solucionar los conflictos sin acudir al Poder Judicial como una forma de solución directa y amistosa, mediante la cual las partes en conflicto con la colaboración activa de un tercero o conciliador, ponen fin al conflicto. En el fondo, la conciliación es una negociación asistida, donde las partes buscan dar una solución satisfactoria permitiendo, en forma concertada, la intervención de un tercero, que fomenta la comunicación, tratando de llegar a sus verdaderos intereses .por ello concebimos a la Conciliación Extrajudicial como un **Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos porque, en suma, lo que se busca es evitar el proceso judicial.**

Por otra parte cabe señalar que es una realidad palpable el aumento del número de procesos judiciales en casi todos los países; la creación de nuevos juzgados y el aumento de personal ha sido la política tradicional para enfrentar el crecimiento del número de procesos; sin embargo, esta medida como estrategia única tiene sus deficiencias, ya que nunca serán suficientes los órganos jurisdiccionales que se creen y no se enfrentará la causa del aumento de trabajo. Es necesario complementarla con otros mecanismos.

Este recargo excesivo en el Poder Judicial genera presiones diversas. Por un lado se requiere un mayor presupuesto; por otro, al no poder aumentarse el número de funcionarios judiciales al mismo ritmo que el incremento de la litigiosidad, los jueces y el personal existente tiene cada vez menos tiempo para dedicar a cada petición de las partes.

La situación descrita obliga a una reformulación de la política judicial, buscando el establecimiento de nuevos mecanismos para el tratamiento de los litigios.

2. DIFERENCIA ENTRE LA CONCILIACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL

La Conciliación Extrajudicial, a diferencia de la conciliación judicial (la que se realiza dentro de un proceso judicial), es mucho más **flexible; fomenta la**

creatividad entre las partes, y sobre todo tiene bien definido su marco de acción en cuanto a la orientación que se le debe dar al conflicto.

	CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	CONCILIACIÓN JUDICIAL
Nivel de solución	La Conciliación Extrajudicial, se centra en resolver problemas manifestados en la solicitud de conciliación o que surjan durante la audiencia, con la finalidad de dar posibles soluciones que satisfagan los intereses y necesidades de ambas partes.	El Proceso Judicial busca enfocar cuáles son las pretensiones o exigencias planteadas en la demanda, contestación o en su caso en la reconvencción.
Criterio de solución	En la Conciliación Extrajudicial existe un marco amplio que garantiza la legalidad de los acuerdos.	En el Proceso Judicial se busca interpretar y aplicar la norma correcta para solucionar el conflicto.
Contexto	En la Conciliación Extrajudicial se persigue una Orientación Negocial, es decir un ambiente de cooperación para lograr la solución del problema	En el Proceso Judicial se sigue una Orientación Confrontacional.
Personajes	En la Conciliación Extrajudicial intervienen el conciliador y las partes.	En el Proceso Judicial quien interviene es el Juez

3. FINES DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

La Conciliación Extrajudicial, busca que las partes con asistencia del conciliador puedan lograr su propia **solución en base a la comunicación, entendimiento mutuo y empatía mejorar sus relaciones.**

Minimizar, evitar o mejorar la participación en el sistema judicial y, trabajar conjuntamente hacia el logro de un entendimiento mutuo para resolver un conflicto.

4. FUNDAMENTOS SOBRE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

A fin de dar un alcance general sobre lo que es la Conciliación extrajudicial como institución y mecanismo de solución de conflictos, sea analizado la conciliación extrajudicial concordando con artículos de la Ley de Arbitraje y Conciliación.

Nadie duda que la Ley de Conciliación Extrajudicial, sea un avance para **promover una cultura de paz** en nuestro país; puesto los seres humanos, somos propensos a ser conflictivos, empero los problemas pueden ser resueltos por otros mecanismos.

El doctor Luís Fernando Zambrano Ortiz, especialista en Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, sostiene que muchos sectores se mostraron incrédulos frente a la promulgación de la Ley de Arbitraje y Conciliación y a su aplicación. Esto se debe fundamentalmente a que no se nos ha enseñado a negociar o a conciliar⁵⁰.

La Sociedad tiene una visión negativa de lo que es el conflicto; lo que se busca es procurar cambiar esa concepción; y entender al Conflicto como una oportunidad, verlo desde un punto de vista positivo para poder aplicar correctamente los mecanismos alternativos de resolución de conflicto.

Por otro lado, **la ventaja de la conciliación de evitar procesos prolongados y costosos; genera de algún modo una consolidación de los principios de celeridad y eficacia en la administración de justicia.**

⁵⁰ BARROZO, Osorio Tulia del Carmen. Ob. Cit. Pág. 41.

Asimismo, **la conciliación fomenta y promueve a las personas para que confíen más en su capacidad, creatividad para formular posibles soluciones** ante un conflicto determinado. Por ello la **conciliación extrajudicial sirve de base para promover la participación ciudadana, frente al descontento que prima sobre el Poder Judicial.**

La conciliación extrajudicial se convierte así en la búsqueda de la justicia que se alcanza en virtud a la primacía de la autonomía de la voluntad de las partes quienes de este modo ven satisfechos sus intereses, y pueden ejecutar sus propios acuerdos sin restricción alguna.

Cabe señalar, que **la universidad deben ser la encargada de promover, de preocuparse por cambiar esta cultura de litigio que lo único que hace es entorpecer las relaciones a todo nivel (comercial, familiar, etc).** De ahí, que es necesario que en todos los cursos se apliquen técnicas de conciliación.

Es necesario **la aplicación de la conciliación extrajudicial** como un mecanismo eficaz alternativo de resolver los conflictos, **para aquellos problemas cuya naturaleza permita su solución en forma directa entre las partes; la vía judicial sólo para los problemas de mayor envergadura.** Esto permitirá descongestionar la carga judicial, equilibrando su capacidad operativa con la demanda de la población, y sobre todo elevará la calidad del servicio que brinda.

Aplicar la conciliación es cumplir con la importante función de enseñar a los ciudadanos las bondades de la convivencia social y del diálogo como efectivo mecanismo de resolución de problemas.

Por otra parte al entrar en vigencia la ley de arbitraje y conciliación, se percibió vacíos en cuanto a las concordancias que deberían existir con **el Código Procesal Civil, debido a que sólo se prevé la conclusión de un**

proceso por conciliación, es decir en un proceso judicial y no así la conciliación en la vía extrajudicial que es un proceso distinto.

4.1. Acceso a la justicia y formas de solución de conflictos

La impartición de justicia es un servicio público de suma importancia, por lo que el estado debe garantizar el acceso a la misma.

Visto desde el primer aspecto, el acceso a la justicia es una garantía, que implica, entre otras, las siguientes garantías:

- **El libre acceso a la justicia.-** Implica que todas las personas sin limitante alguna de sexo, nacionalidad, raza, credo o posición económica; puedan acceder a la justicia.
- **Plazo legal.-** La justicia debe impartirse con celeridad, en los plazos legales, sin caer en dilaciones que afecten a las partes.
- **Gratuidad.-** La justicia debe ser gratuita, en nuestro sistema jurídico el acceso a la justicia es gratuito sin embargo esta declaración no basta.

La justicia no es un producto de lujo, sino un servicio que debe tener toda persona. Empero el libre acceso a la justicia en nuestro sistema jurídico tropieza con barreras de diversas índoles como el costo de la asistencia de un abogado, los costos mismos del proceso (copias, informes, peritos, etc.), la lejanía, la falta de recursos para transportarse constantemente al juzgado y algunas situaciones que hacen más complicado el acceso a la justicia, por lo que el problema del acceso a la justicia ha tomado mayor relieve en el estudio del derecho procesal.

La conciliación extrajudicial resulta idónea, dado que permite a las partes, en poco tiempo, sin requerir de abogados ni pagar los gastos de un proceso, resolver sus controversias de forma acordada y pacífica. Más aún cuando las partes son de escasos recursos; aún en el caso de que haya desnivel económico, social o cultural entre las partes, la conciliación

es aconsejable, pues el conciliador no es mero espectador de un torneo desigual, sino que utiliza diversas herramientas (técnicas de conciliación) para equilibrar las posiciones.

Dado a que el costo y el tiempo que las partes invierten para resolver sus conflictos es menor es necesario **la instauración de Centros de Conciliación**; evidentemente es difícil establecer Centros de Conciliación en todas las zonas marginales, empero la instauración de dichos centros en, al menos todos los distritos y en algunas provincias, **permitirá acercar la justicia a grupos débiles**.

La voluntariedad de la conciliación la hace idónea para que las partes mantengan el control de su controversia, y la resuelvan sin necesidad de acudir a un proceso judicial.

La naturaleza propia de la conciliación le permite funcionar como un medio idóneo para llevar la justicia a los sectores marginados, pues les evita el costo y el tiempo de un proceso judicial, y les permite resolver sus conflictos acorde con sus posibilidades y necesidades. La justicia no es un lujo, sino un servicio que debe tener toda persona.

Aplicar la conciliación es cumplir con la importante función de enseñar a los ciudadanos las bondades de la convivencia social y del diálogo como efectivo mecanismo de resolución de problemas.

La conciliación resulta en la gran mayoría de los casos una opción eficiente para resolver conflictos, por su bajo costo, tiempo, atención a los intereses de las partes y manejo adecuado de las relaciones interpersonales.

4.2 El Poder Judicial y la Conciliación

La función del Poder Judicial ha sido concebida, tradicionalmente, como el mero ejercicio de la jurisdicción, el "juzgar y ejecutar lo juzgado". Así visto la pregunta es, ¿Será válido que el Poder Judicial opere medios alternativos?

en la conciliación, el tercero que interviene en ellas no decide, por lo que no puede ser concebida como el ejercicio de la Jurisdicción.

El Mexicano Luís Octavio Vado Grajales considera que es el cuerpo judicial el encargado de operar los medios alternativos, dado que los primeros beneficiados con un sistema óptimo de conciliación son los juzgados, al ver reducida su carga de trabajo. A menor carga de trabajo, por lógica, mejor administración del tiempo, que se refleja en una mayor calidad de la actividad jurisdiccional. De ahí es que la judicatura es la primera interesada en canalizar de forma eficaz y efectiva la resolución de los conflictos⁵¹.

Es evidente que la conciliación extrajudicial no busca sustituir a la jurisdicción, sino permitir a los ciudadanos contar con una forma distinta de solución de conflictos, para ciertos tipos de conflictos y dar un respiro al Poder Judicial ante el aumento incesante de la carga de trabajo; de esta manera se ataca el problema de fondo, dado que la conciliación cumple la función de enseñar a los ciudadanos las bondades de la convivencia social y del diálogo como efectivo mecanismo de resolución de problemas.

Empíricamente podemos suponer que un ciudadano que resolvió un problema en poco tiempo y con un gasto mínimo mediante el uso de la conciliación, no sólo lo va a recomendar con sus allegados, sino que, en caso de tener un nuevo conflicto, sabrá que no es el proceso el único modo de resolverlo.

La voluntariedad que opera en la conciliación la hace eficaz para que las partes resuelvan sus conflictos sin necesidad de acudir a un proceso judicial.

Así la conciliación funciona como un medio alternativo idóneo para llevar la justicia a los sectores vulnerables, pues les evita el costo y el

⁵¹ VADO, Grajales Octavio Luís. Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. mecanismo para acercar la justicia a la sociedad .Pág. 5.

tiempo de un proceso judicial, y les permite resolver sus conflictos acorde con sus posibilidades y necesidades.

La conciliación se constituye en un importante conducto para descargar el exceso de trabajo en los juzgados, de forma que su aplicación resulta eficaz y válida.

5. LA CONCLIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y LOS PRINCIPIOS QUE LA FUNDAMENTAN

La conciliación extrajudicial o conciliación fuera de proceso, vino a tomar forma real y cierta, a partir de la promulgación de la Ley N° 1770 de Arbitraje y Conciliación por la que **las controversias susceptibles de transacción, pueden ser resueltas mediante la conciliación**. La iniciativa de la conciliación puede provenir de ambas partes o de cualquiera de las partes, quienes pueden acudir a los Centros Integrado de Justicia que funcionan también como Centros de Conciliación.

Una de las finalidades de la Ley N° 1770 de Arbitraje y Conciliación es descongestionar los despachos judiciales, dando como solución el uso de la Conciliación. Empero debe haber una Ley y un reglamento que regule todo lo referente a los Centros de Conciliación extrajudicial otorgándoles verdadera identidad jurídica, funcional y material.

En cuanto a los asuntos Conciliables, hacemos referencia a la Ley de Arbitraje y Conciliación en su **Art. 85 párrafo I**, establece que serán materia de conciliación todos los asuntos susceptibles de transacción, en mi opinión también los asuntos susceptibles de desistimiento y aquellos que expresamente determine la Ley.

La conciliación extrajudicial, se sustenta en principios constitucionales que fácilmente pueden deducirse:

- **Principio de la Función Jurisdiccional.-** La doctrina considera que la conciliación en manos de particulares, constituye una función jurisdiccional.

La conciliación constituye un trámite procesal extrajudicial que tiene como finalidad buscar un común acuerdo entre las partes, el cual debe ser avalado por el conciliador⁵².

En nuestra legislación **los conciliadores no profieren fallos por la simple razón de que son las partes mismas quienes acuerdan**, para ponerle fin al proceso conciliatorio. Es mas, la conciliación como acuerdo siempre resulta voluntario, así las partes decidan acudir al proceso conciliatorio, pueden abstenerse de conciliar o de arreglar sus diferencias.

La conciliación judicial por tratarse de una etapa procesal, más bien se asimilaría a una forma anormal de terminación del proceso, implica una función jurisdiccional.

- **Principio del acceso a la justicia.-** La conciliación como mecanismo de resolución de conflictos **permite el libre acceso a la justicia** por que cuando se utiliza el mecanismo de la conciliación, se esta accediendo a la administración de justicia. El acceso a la justicia comporta no solo la posibilidad de que cualquier persona solicite la protección de su derecho, sino también, que puedan resolver sus disputas a través de mecanismos como la conciliación.

La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos representa un reconocimiento de que procedimientos menos formales y alternativas de justicia y complementa las opciones a las cuales pueden acudir las personas para resolver sus controversias. **Por ello la conciliación, más que un medio de descongestión judicial es un**

⁵² BARREZO, Osorio Tulia del Carmen. Ob., Cit, Pág. 40

instrumento para garantizar el acceso efectivo a la justicia y promueve la resolución pacífica de los conflictos.

- **Principio de voluntariedad.**- Lo sustancial en la conciliación extrajudicial es que **las partes por sí mismas llegan a un acuerdo**. La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo de solución de conflicto, mediante la cual las partes buscan llegar a un acuerdo, por sí mismas, para lo cual se acude al apoyo de un tercero denominado conciliador. Razón por la que se afirma que la conciliación es algo más que un simple contrato o acuerdo y constituye una institución sustancialmente diferente a la transacción.

La conciliación constituye un mecanismo o procedimiento encaminado a obtener un acuerdo entendiéndose por tal la decisión común y final tomada por las partes y que va a tener eficacia entre las partes. Es necesario aclarar que una cosa es participar en el proceso conciliatorio y otra muy diferente que en este se llegue a un acuerdo.

La conciliación resulta en la gran mayoría de los casos una opción eficiente para resolver conflictos, por su bajo costo, tiempo, atención a los intereses de las partes y manejo adecuado de las relaciones interpersonales.

6. NECESIDAD DE APLICAR LA CONCILIACIÓN PREVIA

En una sociedad litigiosa, acostumbrada a ver a la otra parte como un adversario, donde las partes buscan resolver el conflicto mediante el proceso judicial, esperando que el juez defina quién tiene la razón y quién no la tiene. Muy pocos utilizan el diálogo, la conversación y la cooperación para buscar soluciones que satisfagan los intereses de las partes.

Empero **el litigio** no siempre se resuelve con una sentencia el problema de fondo; por centrarse sólo en posiciones (demandas y exigencias de las partes) **enfrentan aún más a las personas, aumentando sus discrepancias y por tanto, afectando sus relaciones**. El proceso judicial

no deja en manos de las partes la solución creativa y responsable de la controversia.

Necesitamos cambiar la cultura de conflictividad, por una cultura de entendimiento, para así vivir en paz y construir nuestro futuro y el de nuestros hijos en un ambiente de armonía y prosperidad social.

Si bien la negociación o transacción, existió desde que el hombre apareció en la Tierra sin embargo, **el estudio sistemático y su difusión de la conciliación es bastante reciente, y se inicia con el propósito** de que la sociedad tenga nuevas formas que permitan, en primer lugar, su **posibilidad de acceso a la justicia**, y en segundo lugar, **que el servicio de justicia sea más eficiente**, es decir, **más objetivo, más rápido, menos costoso y más dignificante, permitiendo a las personas ejercer su derecho a decidir y solucionar sus conflictos, mediante el empleo de la conciliación, reservando al proceso judicial, como último recurso.**

6.1 Necesidad de satisfacer los intereses de las partes

Se ha concebido al proceso judicial como la forma natural de resolver un conflicto; Sin embargo con el tiempo, fue perdiendo eficacia en su respuesta a las necesidades y expectativas de la sociedad.

El Poder Judicial, cada día enfrenta mayores limitaciones, frente a una demanda cada vez mayor, con casos de diversas naturaleza y complejidad; generando un déficit en la calidad del servicio que brindan; Por ello la sociedad poco a poco va comprendiendo que el proceso judicial, resulta ineficiente, y se comienza a ver nuevos modelos de resolución de conflictos que garanticen el acceso a la justicia

La jurista colombiana Martha Oyhanarte dice que: La Ley limita el poder hegemónico de los gobiernos e impone el estado de derecho, pero como medio para resolver conflictos provee limitadas opciones. La ley es coercitiva

más que consensual, jerárquica, más que democrática, rígida y predeterminada más que flexible, es racional, pero carece de abiduría⁵³.

6.2 Necesidad de promover una cultura de paz

El conflicto es parte natural en la vida de las personas, por lo que no debe preocuparnos su existencia. Roque Caivano señala, que lo preocupante no es la existencia del conflicto, sino la falta de vías adecuadas para resolverlo⁵⁴.

La calidad del servicio que presta el Poder Judicial, aún mejorando sustantivamente, no resuelve los problemas de fondo: la necesidad de promover una “cultura de paz” en nuestra sociedad, que cambie nuestra “cultura litigiosa” por una “cultura de entendimiento”.

El litigio no siempre se resuelve con una sentencia el problema de fondo; por centrarse sólo en posiciones (demandas y exigencias de las partes) **enfrentan aún más a las personas, aumentando sus discrepancias y por tanto, afectando sus relaciones.** El proceso judicial no deja en manos de las partes la solución creativa y responsable de la controversia.

6.3 Problemática del poder judicial

El volumen de expedientes que deben ser resueltos, la complejidad y diversidad de asuntos que un mismo juez tiene que resolver, limitan su capacidad operativa del Poder Judicial, generando soluciones tardías.

Por otra parte el insuficiente número de jueces y auxiliares de justicia y, su relativa autonomía expuesta a presiones que en algunos casos, desnaturalizan su razón de ser, afectando su imagen y credibilidad ante la sociedad.

⁵³ GOTTHERL, J y SCHIFFRIN, Adriana. Mediación. Una transformación en la cultura. Pág. 30.

⁵⁴ CAIVANO, Roque J. y otros. Negociación, Conciliación y Arbitraje. Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos. Pág. 24

La falta de presupuesto suficiente que permita una infraestructura adecuada con tecnología de punta, limita seriamente las funciones jurisdiccionales, Esto, solamente para señalar los aspectos más saltantes que afectan la función jurisdiccional.

Es necesario el empleo de la conciliación extrajudicial como un mecanismo de resolución de conflictos, para aquellos problemas susceptible de transacción que por su naturaleza permita una solución en forma directa entre las partes; reservando la vía judicial como último recurso, sólo para los problemas de mayor complejidad. Esto permitirá descongestionar los estrados judiciales, equilibrando la capacidad operativa de los juzgados con la demanda de la población, y sobre todo elevará la calidad del servicio que brinda.

Es necesario efectuar una mayor difusión de las ventajas de la conciliación, a todo nivel, incluyendo programas teórico prácticos en las escuelas, universidades, institutos técnicos, organizaciones públicas y privadas, y en general a toda la población, a fin de ir creando una nueva cultura en las relaciones interpersonales e ínter organizacionales, basada en principios de colaboración, participación y entendimiento, como cimientos de una Cultura de Paz.

CAPÍTULO III

**LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMO
HERRAMIENTA IDÓNEA Y SEGURA PARA
LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
CREACIÓN DE UN PROGRAMA NACIONAL
DE CONCILIACIÓN**

CAPÍTULO III

LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMO HERRAMIENTA IDÓNEA Y SEGURA PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CREACIÓN DE UN PROGRAMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN

1. EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN PREVIA O EXTRAJUDICIAL

Nuestra legislación establece la calidad de cosa juzgada de la conciliación extrajudicial conforme al **artículo 92** de la ley de Arbitraje y Conciliación y **Art. 25** de su Decreto Reglamentario se **da la calidad de cosa juzgada** de la conciliación celebrada y plasmada en un acta, para fines de su ejecución forzosa. En caso de incumplimiento la ejecución de la misma se realiza conforme al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Civil.

1.1 Acuerdo conciliatorio y cosa juzgada

La garantía de la ejecución de lo acordado a través de la conciliación extrajudicial o conciliación previa y su valor de cosa juzgada establecido en la Ley N° 1770 de Arbitraje y Conciliación y su Decreto reglamentario, constituyen los pilares básicos sobre los que se debe asentarse la conciliación para mostrarse dotada de contenido sólido y eficacia real.

La cosa juzgada ha llegado a definirse como el efecto más importante del proceso de conciliación extrajudicial. La transacción, obliga a quienes la convinieron a cumplir todas las obligaciones contraídas mediante la misma, al respecto el **artículo 945 al 949 del Código Civil** refiere acerca de las transacciones. El **Art. 949 del Código Civil** señala que las transacciones siempre que sean válidas, tienen entre las partes y sus sucesores los efectos

de la cosa juzgada⁵⁵. De igual forma nuestro **Código de Procedimiento Civil**⁵⁶ en su **Art. 314 y 315** estipula sobre las transacciones.

Nuestra legislación garantiza la eficacia de la conciliación extrajudicial asignado la autoridad de cosa juzgada, para las partes que la han concertado, de modo que su contenido es ley entre partes, aunque no pueda ostentarse la misma virtualidad con respecto a terceros. El valor vinculante que acompaña al acuerdo, en tanto que el resultado obtenido mediante el trámite conciliatorio es consustancial con la propia disponibilidad que caracteriza el proceso, de manera que no existe una renuncia al ejercicio del derecho jurisdiccional, sino sólo a su ejercicio puntual en una coyuntura concreta donde las partes convienen un acuerdo para superar la discrepancia jurídica existente entre las mismas.

La conciliación crea un escenario con características propias donde concurren una serie de factores comprometidos todos con un propósito común, cual es posibilitar la consecución de acuerdos de las partes que aparecen enfrentadas por un determinado conflicto.

Si se compara la conciliación extrajudicial con el que rige el proceso judicial, en la **conciliación extrajudicial se conforma un escenario donde sus protagonistas aparecen con una disposición favorable para rebajar el grado de exigencia en sus respectivas pretensiones, facilitando con ello la suscripción de un pacto que resuelva la controversia**, en lugar de mantenerse rígidamente cada una de las posturas enfrentadas, lo cual sucede en el proceso judicial⁵⁷ donde la clave del éxito final se traslada al ámbito de la prueba, de forma que se hará merecedor a un pronunciamiento favorable aquel que consiga demostrar de modo más fehaciente los extremos que sustentan la postura que defiende.

⁵⁵ BOLIVIA, Ley Nº 12760. Código Civil. Art. 949.

⁵⁶ BOLIVIA. Ley Nº 1760 de 28 de febrero de 1997. Código de Procedimiento Civil. Art. 314-315.

⁵⁷ BARROZO, Osorio Tulia del Carmen. Ob. Cit. Pág.71

La separación entre la conciliación previa y el proceso judicial está justificada, como lo está la conciliación judicial y el proceso. La semejanza entre los distintos regímenes (conciliación extrajudicial y proceso judicial) hay un distanciamiento consustancial e indispensable, además de la **mayor libertad con la que gozan las partes para poder lograr un acuerdo**, se traduce también en la facultad de las mismas para trazar su propia estrategia en el pacto bajo la cobertura del marco conciliatorio; encaminándose hacia la obtención de un acuerdo determinado, dejando a un lado la rigidez de los planteamientos propios que caracterizan el proceso judicial.

2. EL CONTROL DE LEGALIDAD

La doctrina establece que **el conciliador en cuanto al control de legalidad debe velar por la licitud de los acuerdos conciliados a fin de evitar acuerdos que vulneren los derechos de las partes o normas legales imperativas**, así como asegurar que el contenido del acta refleje las decisiones adoptadas por ellas dentro del marco jurídico de disposición. El control de legalidad del conciliador también consiste en la verificación que tiene que hacer previa culminación del trámite, a cerca de los **requisito de existencia y validez, tramites y formalidades previos a la audiencia, la capacidad de las partes conciliantes o el poder suficiente de sus apoderados, el carácter transigible del conflicto y el consentimiento libre de vicios, el objeto lícito.**

En el desarrollo del control de legalidad que debe realizar el conciliador debe tenerse presente que **la falta de uno o más de los requisitos esenciales mencionados genera la inexistencia del acuerdo conciliado como acto jurídico.**

El conciliador tiene la obligación de controlar la legalidad del acuerdo de las partes, la participar activamente del conciliador para encausar el acuerdo de las partes a la forma y disposiciones legales es fundamental. El conciliador tiene la obligación de verificar el acta de conciliación tanto en su contenido

formal como el material, esto tiene como finalidad evitar que en el acuerdo final se cometan irregularidades que puedan afectarlo total o parcialmente, por vicios de ineficacia, inexistencia o de nulidad.

La conciliación instaura un mecanismo eficaz de solución de conflictos, buscando una real y efectiva descongestión de los despachos judiciales, por lo tanto el conciliador no puede suscribir " a ciegas " el acta , sino que tiene la obligación de participar activamente para encausar el acuerdo de las partes a la forma y disposiciones legales de nuestra legislación. Es competencia del conciliador el control de la legalidad de todo tipo de conciliación

El conciliador no tiene facultades declarativas para declarar la inexistencia, ineficacia o nulidad de la relación jurídica que origino la controversia, no puede examinar y pronunciarse en el fondo del asunto.

El conciliador debe reverifyar si el asunto objeto de convocatoria de la audiencia es o no susceptible de conciliación, lo que implica una calificación previa de competencia por parte del conciliador, solo se podrá convocar a la audiencia de conciliación, los asuntos susceptibles de conciliación.

3. EFECTOS

La ley N° 1770 de Arbitraje y Conciliación en su **Art. 92 párrafo II** establece que el acta de conciliación sufrirá los efectos jurídicos de la transacción y tendrá entre las partes y sus sucesores a titulo universal **la calidad de cosa juzgada, para fines de su ejecución forzosa.** De igual forma el Decreto reglamentario en su **Art. 5** establece el efecto de la cosa juzgada.

Es importante detenerse en los efectos del acuerdo conciliatorio con el fin de hacer claridad sobre sus alcances: El acta de conciliación hace tránsito a cosa juzgada, es decir que los acuerdos adelantados ante los respectivos conciliadores habilitados por ley, aseguran que lo consignado en ellos no sea

de nuevo objeto de debate a través de un proceso judicial o de otro mecanismo alternativo de solución de conflictos. **El efecto mencionado busca darle certidumbre al derecho y proteger a ambas partes de una nueva acción o una nueva sentencia.**

3.1 Efectos Jurídicos de la Conciliación

El acta válidamente firmada produce todos los efectos que produciría una sentencia judicial debidamente ejecutoriada. Estos efectos son:

- **Cosa Juzgada.-** No se puede iniciar proceso judicial alguno sobre los hechos conciliados, salvo que se pretenda anular lo acordado porque así lo amerite. Por el contrario **el acuerdo, le permite al interesado invocar el cumplimiento de lo acordado dentro de un proceso judicial**, como una excepción. Anexando como prueba al acta de conciliación y el juez se pronuncia sobre ella en la sentencia.

La doctrina en referencia a la conciliación, ha expresado que: “deben ser **portadores de seguridad jurídica, hasta el punto de que tengan la virtud de resolver en forma definitiva el conflicto y que no se pueda acudir luego a la vía judicial**⁵⁸ ello implica por consiguiente, que las actuaciones de los conciliadores, así como las respectivas decisiones sean equiparables, en cuanto a sus efectos, a los de una sentencia judicial.

Según lo anterior las actuaciones de los conciliadores y sus decisiones son equiparables a una sentencia judicial con lo cual se reafirma su papel primordial en el control de la legalidad, el cual se entiende surtido con la firma del acta, la suscripción del documento equivale a una decisión implícita de conformidad con la ley y la constitución.

⁵⁸ BARREZO, Osorio Cármen. Ob. Cit. Citado en la Conferencia sobre asuntos conciliables y no conciliables. Pág. 20

Cabe aclarar que en materia familiar, el tránsito a cosa juzgada es relativo. Porque los acuerdos que figuran en el acta de conciliación pueden ser modificados en cualquier momento, sea mediante un proceso judicial, una nueva conciliación; debido a que es posible que cambie las circunstancias, las condiciones económicas, psíquicas o morales de los padres que pueden dar origen a la modificación de la asistencia familiar, el régimen de visitas; pudiéndose realizarse nuevas audiencias de conciliación entre las mismas partes. El acuerdo tiene efectos de la cosa juzgada permanentemente es el reconocimiento de hijo extramatrimonial.

- **Presta Mérito Ejecutivo.**- Nuestra legislación no dice nada al respecto, sin embargo la doctrina considera que el acta presta mérito ejecutivo, esta facultad permite exigir el cumplimiento de las obligaciones surgidas de la conciliación, de forma inmediata y forzosa por la vía de ejecución. Empero no prestarán mérito ejecutivo las obligaciones no pactadas, o las que no sean claras, expresas y exigibles, el mérito ejecutivo parece surgir de manera automática y por la simple suscripción del acta, pero en realidad depende de que indique de manera precisa la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones. Una vez cumplidas las formalidades del registro se adquiere el mérito ejecutivo.

Esto cuando el acta de conciliación contiene una obligación clara, expresa y exigible, siendo obligatorio cumplimiento para las partes. En caso de incumplimiento total o parcial de lo acordado, la autoridad judicial competente podrá ordenar su cumplimiento, dando efectividad a los acuerdos.

3.2 Efectos procesales y sustanciales de la no conciliación

Generalmente la no conciliación puede darse porque las partes o una de ellas no se hicieron presentes a las audiencias en lugar y fecha convenidas sin justa causa. Otra razón para la no conciliación es cuando asisten y dadas las deliberaciones, no se logra llegar a ningún acuerdo que satisfaga a las

partes. En éstos casos al no llegar a ningún acuerdo, **no sucede nada para el mundo del derecho, salvo seguir el trámite del proceso correspondiente.**

Los efectos sustanciales de la no conciliación difícilmente se producen, ya que la situación jurídica de las partes dentro del conflicto permanece igual.

4. CREACIÓN DE UN PROGRAMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN

El Ministerio de Justicia como organismo del Ejecutivo encargado de desarrollar las políticas públicas en materia de acceso a la justicia y diseñar estrategias para difundir, fomentar y mejorar el uso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y la relación entre los distintos operadores de justicia, además **de ejercer el control, la inspección y vigilancia de los centros de conciliación**, debe crear el Programa Nacional de Conciliación con el objetivo de fortalecer e institucionalizar de la conciliación en Bolivia.

Objetivos:

- Garantizar la oferta de centros de conciliación y de conciliadores.
- Fortalecer institucionalmente al Ministerio de Justicia.
- Divulgar la institución conciliatoria.

La conciliación es un mecanismo eficaz de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. La conciliación es un procedimiento con una serie de etapas, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas en un conflicto desistible, transigible o determinado como conciliable por la ley, encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

La conciliación como institución jurídica enmarca una nueva forma de terminación de las controversias que actúa con independencia y autonomía del proceso judicial y que consiste en intentar ante un tercero neutral un acuerdo amigable que puede dar por terminadas las diferencias. Constituye un acto jurídico, por medio del cual las partes en conflicto se someten antes de un proceso, a un trámite conciliatorio con la ayuda de un tercero neutral se llegue a un acuerdo que tendrá el efecto de cosa juzgada.

En general la conciliación se presenta como una oportunidad que la ley otorga a las partes para que reestablezcan sus ánimos a través de la conciliación extrajudicial y a la que voluntariamente se someten a raíz de un conflicto con el fin de darle existencia a un acto siempre que los derechos sean susceptibles de transacción, desistimiento o conciliación.

De manera concluyente podemos decir que la conciliación es una manera de resolver de manera directa y amistosa los conflictos que surgen de una relación contractual o que involucre la voluntad de las partes, con la colaboración de un tercero llamado conciliador.

El Ministerio de Justicia como organismo del Ejecutivo encargado de desarrollar las políticas públicas en materia de acceso a la justicia y diseñar estrategias para difundir, fomentar y mejorar el uso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y la relación entre los distintos operadores de justicia, además de ejercer el control, la inspección y vigilancia de los centros de conciliación, debe crear el Programa Nacional de Conciliación con el objetivo de fortalecer e institucionalizar de la conciliación en Bolivia.

Los objetivos específicos del Programa Nacional de Conciliación deben ser:

- **Garantizar la oferta de centros de conciliación y de conciliadores.-**
Con el objetivo de:

Establecer un marco salarial para el sistema nacional de conciliación extrajudicial, que permita la adecuada implementación y desarrollo del mismo. Lo que se pretende es asegurar que la conciliación gratuita sea de igual calidad a la que pudieran llegar a ofrecer los centros de conciliación privados.

Capacitar a conciliadores en cada uno de los distritos donde funcionan los CIJs., con el fin de hacer homogénea la calidad del servicio de conciliación ofrecido en el país. La heterogeneidad de las funciones que desempeñan los centros de conciliación donde la conciliación no es una función exclusiva, la diversidad en el tipo de conflictos y las condiciones socioeconómicas de los individuos que acuden son factores importantes

- **Fortalecer institucionalmente al Ministerio de Justicia**

Diseñar una línea de base que permita contar con indicadores de impacto del sistema nacional de conciliación extrajudicial en derecho sobre la sociedad y el Estado, la administración de justicia y el ejercicio del derecho, entre otros.

Diseñar e implementar un Sistema de Información para la Coordinación Nacional de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia que permita consolidar las cifras necesarias para evaluar y hacer seguimiento al sistema nacional de conciliación extrajudicial y para medir el impacto del mismo en el conjunto de la sociedad y en el ámbito de la administración de justicia. Este subsistema deberá ser compatible con el sistema de información que el Ministerio de Justicia debe implementar. De igual forma, se requerirá de capacitación a los funcionarios del Ministerio encargados de operar el sistema. Este subsistema deberá permitir **el manejo centralizado de datos en la Coordinación Nacional de acceso a la Justicia cuyo nombre más apropiado debiera ser Dirección de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia**, contemplar la transferencia de información que deben efectuar los operadores de la conciliación a nivel

nacional y asegurar el flujo de información con otras aplicaciones que generen datos relacionados.

El Ministerio de Justicia con el fin de garantizar la igualdad en la calidad del servicio de la conciliación, capacitará en cada uno de los Distritos para conciliar en el país. Lo anterior le permitirá asegurar al Ministerio que la conciliación gratuita sea de igual calidad a la que pudieran llegar a ofrecer los centros de conciliación.

Para ello el Ministerio coordinará para contratar a las Universidades Nacionales de Bolivia para que en los diferentes distritos se capaciten en conciliación los siguientes funcionarios: CIJs., defensorías de familia.

Línea de base, indicadores de gestión e impacto de la conciliación.- El Ministerio de Justicia contratará para la elaboración de una línea de base, indicadores de gestión e impacto de la conciliación extrajudicial.

La línea de base se define como un instrumento que agrupa **indicadores claves para el seguimiento y la evaluación de los objetivos: descongestión de despachos judiciales y cambio en la cultura del litigio, y como instrumento para monitorear la gestión de los centros de conciliación frente a esos mismos objetivos.**

La estructura de la línea de base agrupa indicadores que dan cuenta del funcionamiento, de la oferta institucional y de la demanda de acceso a la conciliación; e indicadores de referencia externa, es decir aquellos que permiten observar el impacto en la descongestión de los despachos judiciales. En los dos casos, los indicadores se refieren a aspectos de la gestión de la conciliación que se manifiesta a través la eficiencia y la eficacia.

Para el diseño y la selección de los indicadores de la línea de base se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Necesidad de medir la eficiencia y la eficacia del sistema de la conciliación.

- Comparabilidad en la evaluación de los resultados y los impactos del sistema de conciliación con la gestión general de la administración de justicia.
- Facilidad de obtención de información mediante registros administrativos.

Diseño de una línea institucional en conciliación.- El Ministerio de Justicia con el objetivo de fortalecer a los operadores de la conciliación en alianza con la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas para la realización de una investigación en mecanismos alternativos de solución de conflictos (M.A.S.C.) con el objetivo de diseñar una línea institucional sobre el estado de la conciliación a nivel nacional.

Para el desarrollo de la investigación y la elaboración de la línea institucional, realizará una búsqueda integral de las fuentes jurídicas de la conciliación que incluyera: principales conceptos jurídicos del Ministerio de Justicia a través de los cuales diseñará una línea dogmática en temas que son de su competencia. Una vez recogida toda la información, se procedió a estudiarla, analizarla y depurarla, con el fin de diseñar y estructurar un documento final denominado “línea institucional”.

La línea institucional en conciliación es la base conceptual y jurídica del Ministerio de Justicia como suprema autoridad administrativa del ramo.

- **Popularizar la institución conciliatoria.-** Analizar, diseñar, construir e implementar la estrategia y las herramientas de divulgación del sistema nacional de conciliación extrajudicial, que le permitan al Ministerio de Justicia dar a conocer la normatividad vigente sobre la conciliación, y en general, sensibilizar a todos los actores que conformarán la oferta y la demanda de este nuevo sistema.

Para lograr los 3 objetivos anteriores, el Ministerio de Justicia deberá contratar a diferentes instituciones públicas y privadas con las cuales se trabajará en el fortalecimiento e institucionalización de la conciliación en Bolivia.

Estrategia y herramientas de divulgación de la conciliación

Con el objetivo de divulgar la institución conciliatoria se puede realizar programas de radio y televisión. Afiches y plegables de conciliación, para la difusión y promoción de la conciliación.

La administración de justicia es una función pública. por la importancia de las funciones que desarrollan los centros de conciliación su actividad implica el ejercicio de una función pública.

Los centros de conciliación CIJs. cumplen una función pública, autorizadas por el Ministerio de Justicia, que coadyuvan a la administración de justicia.

CONCLUSIONES

- Los antecedentes expuestos nos demuestra que la conciliación extrajudicial es un mecanismo eficaz de resolución de conflictos y de acceso a la justicia, constituyéndose en una herramienta jurídica de gran importancia, que permite un mayor cumplimiento de los fines del estado.
- Evita que las partes tengan como única opción el proceso judicial e impide el desgaste de las relaciones sociales, empero más que un medio de descongestión judicial es un instrumento para garantizar el acceso efectivo a la justicia y promover la resolución pacífica de los conflictos; guarda una característica y lógica diferente a la del proceso judicial, constituyéndose en una herramienta oportuna y eficaz que facilita el tratamiento de conflictos y da mayor participación y control a las partes proporcionando una cultura de paz.
- La conciliación extrajudicial tiene plenos efectos legales para las partes. El acta de conciliación se asimila a una sentencia judicial porque el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada. produciendo todos los efectos que produciría una sentencia judicial debidamente ejecutoriada. Constituyéndose en un modelo de justicia verdadera donde prima la autonomía de la voluntad en la que las partes pueden lograr su propia solución en base a la comunicación, entendimiento y empatía mejorar en sus relaciones.
- La conciliación extrajudicial es mecanismo eficaz de solución de conflictos con característica diferente a la del proceso judicial; resultando más eficaz darle cabida a una conciliación extrajudicial que a un proceso judicial; y que el litigio no siempre se resuelve con una sentencia el problema de fondo; por centrarse sólo en posiciones

(demandas y exigencias de las partes) al contrario enfrentan aún más a las personas, aumentando sus discrepancias y por tanto, afectando sus relaciones.

- La conciliación instauro un mecanismo eficaz de solución de conflictos, buscando una real y efectiva descongestión de los despachos judiciales, constituyéndose en un importante conducto para descargar el exceso de trabajo en los juzgados, de forma que su aplicación resulta eficaz y válida.
- Fomenta y promueve a las personas para que confíen más en su capacidad, creatividad para formular posibles soluciones ante un conflicto determinado. sirviendo de base para promover la participación ciudadana, frente al descontento que prima sobre el Poder Judicial.
- La conciliación extrajudicial resulta idónea, dado que permite a las partes, en poco tiempo, sin requerir de abogados ni pagar los gastos de un proceso, resolver sus controversias de forma acordada y pacífica; su naturaleza misma le permite funcionar como un medio idóneo, pues evita el costo y el tiempo de un proceso judicial, y permite resolver sus conflictos acorde con sus posibilidades y necesidades. Se convierte así en la búsqueda de la justicia que se alcanza en virtud a la primacía de la autonomía de la voluntad de las partes, quienes de este modo ven satisfechos sus intereses, y pueden ejecutar sus propios acuerdos sin restricción alguna; la practica demuestra que la mayoría de las personas que acuden a la conciliación quedan satisfechas con el acuerdo toda vez que el mismo es fruto de su propia voluntad; la mejor solución a un conflicto es aquella que las mismas partes han acordado.
- Es necesario la aplicación de la conciliación extrajudicial como un mecanismo eficaz alternativo de resolver los conflictos, para aquellos

problemas cuya naturaleza permita su solución en forma directa entre las partes; la vía judicial sólo para los problemas de mayor envergadura. Ello permitirá descongestionar la carga judicial, equilibrando su capacidad operativa con la demanda de la población, y sobre todo elevará la calidad del servicio que brinda.

- Aplicar la conciliación es cumplir con la importante función de enseñar a los ciudadanos las bondades de la convivencia social y del diálogo como efectivo mecanismo de resolución de problemas. Empero es necesario efectuar una mayor difusión de las ventajas de la conciliación, a todo nivel, incluyendo programas teórico prácticos en las escuelas, universidades, institutos técnicos, organizaciones públicas y privadas, y en general a toda la población, a fin de ir creando una nueva cultura en las relaciones interpersonales, basada en principios de colaboración, participación y entendimiento, como cimientos de una cultura de paz.
- Los Centros de Conciliación como instituciones reconocidas por la ley, tiene el derecho y deber, privilegiar el uso de esta vía, hacer transparente su aplicación, buscar la eficacia y oportunidad en su práctica, identificar las mejores alternativas de eficiencia, participar en la construcción del concepto de justicia alternativa.
- Es necesario la instauración de Centros de Conciliación; la implementación de dichos centros en, al menos todos los distritos y en algunas provincias, ello permitirá acercar la justicia a grupos débiles.
- Es importante determinar y conocer el conflicto en su verdadera dimensión por que influye no solo en el desarrollo de la conciliación, sino que ayuda al conciliador a tomar estrategias y técnicas para la resolución eficaz del conflicto.

- Es necesario contar con una Ley que regule todo lo referente a los centros de conciliación extrajudicial otorgándoles verdadera identidad jurídica, funcional y material.
- La creación de nuevos juzgados y el aumento de personal ha sido la política tradicional para enfrentar el crecimiento del número de procesos; sin embargo, esta medida como estrategia tiene sus deficiencias, ya que nunca serán suficientes los órganos jurisdiccionales que se creen y no se enfrentará la causa del aumento de trabajo; por lo que es necesario complementarla con otros mecanismos de resolución como la conciliación.
- El acceso a la justicia en nuestro sistema jurídico tropieza con barreras de diversas índoles como el costo de la asistencia de un abogado, los costos mismos del proceso (copias, informes, peritos, etc.), la lejanía, la falta de recursos para transportarse constantemente al juzgado y algunas situaciones que hacen más complicado el acceso a la justicia, por lo que el problema del acceso a la justicia ha tomado mayor relieve en el estudio del derecho procesal.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Es urgente efectuar una mayor difusión de las ventajas de la conciliación, a todo nivel, incluyendo programas teórico prácticos en las escuelas, universidades, institutos técnicos, organizaciones públicas y privadas, y en general a toda la población, a fin de ir creando una nueva cultura en las relaciones interpersonales, basada en principios de colaboración, participación y entendimiento, como cimientos de una cultura de paz.
- Es necesario promover el desarrollo y aplicación de la conciliación como un modelo oportuno y eficaz de justicia.
- Los Centros de Conciliación deben privilegiar el uso de esta vía, hacer transparente su aplicación, buscar la eficacia y oportunidad en su práctica.
- Nuestro ordenamiento debe avalar la conciliación, la misma que debe estar legitimada a través de la regulación de los métodos estableciendo la alternatividad en los medios para obtener justicia; para la descongestión de despachos judiciales la conciliación, como medio de evitar el proceso judicial, y los centros de conciliación como elementos fundamentales para su práctica.
- 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.

- Es necesario hacer de nuestra práctica conciliadora un modelo alternativo sólido y transparente y no un simple instrumento jurídico cuyo fin es descongestionar la justicia ordinaria.
- Urge que la universidad se encargue de promover, se preocupe por cambiar esta cultura de litigio que lo único que hace es entorpecer las relaciones a todo nivel (comercial, familiar, etc.).siendo necesario que en todos los cursos se apliquen técnicas de conciliación.
- Se sugiere a los conciliadores tener dominio en la dirección de la audiencia y establecer que en la misma debe primar el respeto. En caso de mal comportamiento del usuario o del denunciado debe suspender la misma. Si percibe que no hay posibilidad de arreglo debe suspender la misma, y agradecer la presencia del denunciado. En caso de no existir ningún acuerdo se levantar acta de falta de entendimiento o imposibilidad de conciliar según sea el caso.
- Para obtener una conciliación eficaz y generar credibilidad en la población el tercero imparcial necesita tener conocimiento veraz de los hechos y de las expectativas del usuario, haciéndole conocer que como profesional no juzgará su conducta sino le dará pautas adecuadas, velando siempre por la legalidad para la solución de su conflicto. identificando las mejores alternativas de eficiencia, participar en la construcción del concepto de justicia alternativa y de su componente social intrínseco, y sobretodo, asumir y aprovechar con responsabilidad y conocimiento detallado la práctica que les ha dado vida.
- El conciliador debe reverificar si el asunto objeto de convocatoria de la audiencia es o no susceptible de conciliación, lo que implica una calificación previa de competencia por parte del conciliador, solo se podrá convocar a la audiencia de conciliación, los asuntos susceptibles de conciliación.

- El uso de las habilidades, destrezas, resultados de experiencias, herramientas, métodos y formas que asisten al conciliador para la conducción del proceso de conciliación se deben aplicar creativamente

ANEXO

BIBLIOGRAFÍA

ALBAN, Ramos José. La Conciliación Extrajudicial. Editorial Ankor. Lima - Perú 1994.

BARREZO, Osorio Carmen. Conferencia sobre asuntos conciliables y no conciliables. Leyer. Colombia. 2001

BARROZO, Osorio Tulia del Carmen. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflicto. Colección Breviarios Legislativos. Leyer. Colombia. 2001

BOLIVIA. Ley de Abreviación Procesal Civil y de Asistencia Familiar de 28 de febrero de 1997. Editorial Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz - Bolivia 1997

BOLIVIA. Ley N° 1770. Ley de Arbitraje y Conciliación de 10 de marzo de 1997. editorial. Editorial Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz – Bolivia 1997

BOLIVIA. Ley N° 1760 de 28 de febrero de 1997. Código de Procedimiento Civil. Editorial Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz – Bolivia 1997

BOLIVIA, Ley N° 12760. Código Civil. Editorial Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz – Bolivia 1975.

BOLIVIA. Decreto Supremo N° 28471, de 29 de Noviembre de 2005. Reglamento de la Ley de Arbitraje y Conciliación. Editorial Gaceta Oficial de Bolivia 2005.

BOLIVIA. Decreto Supremo N° 28586, de 16 de enero de 2006. Editorial Gaceta Oficial de Bolivia 2006.

BOLIVIA. Ley N° 1615 de fecha 6 de febrero de 1995 Constitución Política del Estado. Editorial Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz - Bolivia 1995

BOLIVIA. Ley N° 1455 de Organización judicial. Editorial U.P.S. La Paz – Bolivia 2002.

BOLIVIA, Proyecto de capacitación. Fundación UNIR. Gestión de la negociación y manejo de conflictos. Modulo I: conceptos y herramientas básicas para el abordaje del conflicto y la negociación. Editorial A. Oporto. La Paz Bolivia. 2007

BOLIVIA. Ley N° 996 de fecha 4 de abril de 1988. Código de Familia. Editorial Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz – Bolivia, 1988.

BOLIVIA. Del conflicto a la conciliación. Guía de capacitación. Edit. Proyecto acercando la justicia a la ciudadanía. Santa Cruz- Bolivia 2004.

CABALLENAS, de Torres Guillermo. Diccionario de derecho usual. Editorial Heliasta. Buenos Aires – República Argentina 1993.

CABALLENAS, de Torres Guillermo. Diccionario jurídico elemental. Editorial Heliasta S.R..L. Buenos Aires – República Argentina 1991

CAIVANO, Roque J. y otros. Negociación, Conciliación y Arbitraje. Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos. Editor APENAC. Colombia. 1998

FISHER, Roger URY William y PATTON Bruce. “Sí...de Acuerdo”. Editorial Norma. Santafé de Bogotá-Colombia. 1993

FOLLETO, Centros Integrados de Justicia – Por una cultura de Paz – Programa de Administración de Justicia en Bolivia. La Paz – Bolivia 2006

FOLLETO, El trabajo en los Centros de Justicia” Programa de Capacitación inicial a vecinos voluntarios de Centros de Justicia. (F1-T4) P 3. La Paz – Bolivia 2006

FLORES, Elba Medios Originarios de Resolución de Conflictos. Boletín institucional de la Fundación UNIR Bolivia. Edición Oporto. La Paz- Bolivia 2007.

GONZÁLEZ, Alvarez Luis José y Martínez Argote Germán. Valores Éticos para la Convivencia. Editorial el Búho Ltda. Colombia – Bogotá 1999

GOTTHERL, J y SCHIFFRIN, Adriana. Mediación. Una transformación en la cultura. Editorial. Paidós. Primera Edición. 1996

JUNCO, Vargas José Roberto. La Conciliación Aspectos Sustanciales. Ediciones Jurídicas Radar. Colombia – Bogotá 2000

MANUEL, Osorio; Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires- Republica Argentina 1989.

MEJOR CONCILIEMOS. Opción para la Familia. Colección Métodos Alternos para Solución de Controversias Proyecto BID, Cámara de Comercio de Bogotá. Colombia - Bogotá 1997

MOSTAJO, Machicado Max. Los 14 temas del seminario taller de grado y la asignatura CJR-000 Técnicas de Estudio. Primera edición. La Paz – Bolivia 2005

ORMACHEA, Choque Iván y SOLIS, Vargas Rocío: “Retos y Posibilidades de la Conciliación en el Perú. Primer estudio cualitativo. Propuestas de políticas y lineamientos de acción”. Editorial Consejo de Coordinación Judicial. Palacio de Justicia. Perú 2000

ORMACHEA, Choque Iván. Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial. Editorial Cultura Cuzco Lima - Perú 1998.

ORMACHEA, Choque Iván. Manual de Conciliación Extrajudicial. Editorial Iprecom. Lima - Perú. 1999.

ORMACHEA, Choque Ivan. La Conciliación. PUCP. Lima Perú. 1996.

PEÑA, Gonzáles Oscar Conciliación Extrajudicial. Editorial Asociación Peruana de Conciliación. Lima- Perú 1999.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA; Diccionario de la Lengua Española, T. II. Vigésima edición. 1984.

ROBBINS, Stephen P., Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Editorial. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.

TORRICO, Cerrogrande Griselda; ORMACHEA, Choque Ivan. La conciliación una alternativa para la solución de conflictos. Santa Cruz – Bolivia 2005

VADO, Grajales Octavio Luis. Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Mecanismo para acercar la justicia a la sociedad. Querétaro - México.2000.

VÁZQUEZ, Ramírez Wilson. Manual de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Lima-Perú. Iprecom 1999.