

**UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA
VICERRECTORADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**“EL ROL DEL CONCILIADOR EN LOS ASUNTOS FAMILIARES DENTRO DE
LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CAINCO, DURANTE LA
GESTION 2022”**

**TRABAJO EN OPCIÓN AL GRADO DE DIPLOMADO EN CONCILIACIÓN Y
MÉTODOS ADECUADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VERSIÓN I,
MODALIDAD VIRTUAL**

AUTORA: YISSEL CALDERÓN FLORES

**SUCRE – BOLIVIA
2022**

CESIÓN DE DERECHOS DE PUBLICACIÓN

Al presentar este trabajo, como requisito previo para la obtención del título de Diplomado en Conciliación y Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Postgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

Asimismo, manifiesto mi acuerdo en que se utilice como material productivo dentro del Reglamento de Ciencia y Tecnología, siempre y cuando esa utilización no suponga ganancia económica ni potencial.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

Yissel Calderón Flores

CI 5662663 Ch.

Sucre, 31 de diciembre de 2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi amado Espíritu Santo, porque sin Él nada sería posible, fue mi compañero y guía durante el proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la “Academia Carolina” Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca; a los docentes, así como, a los profesionales que son parte de ella, por sus enseñanzas, apoyo y orientación para mi formación.

¡Gracias!

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN.....	vii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes.....	3
1.1.1. A nivel internacional.....	3
1.1.2. A nivel nacional.....	6
1.2. Justificación.....	8
1.3. Formulación de la pregunta de investigación.....	10
1.4. Metodología.....	11
1.4.1 Tipo de investigación	11
1.4.2 Enfoque de investigación cualitativo	12
1.4.3 Métodos aplicados.....	12
1.4.4 Técnicas	13
1.4.5 Instrumentos.....	14
1.5 Objetivo General.....	14
1.5.1 Objetivos específicos.....	15
CAPITULO II.....	16
MARCO TEORICO.....	16
2.1 Marco contextual	16
2.1.1 Contexto institucional.....	16

2.1.2	Contexto normativo.....	17
2.1.2.1	Normas de derecho internacional	17
2.1.2.2	Normas de derecho nacional	19
2.2	Marco conceptual.....	27
CAPITULO III		31
INFORMACIÓN Y DATOS OBTENIDOS		31
3.1	Resultados de las entrevistas	31
CAPITULO IV		38
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....		38
4.1.	Análisis sobre los datos obtenidos en las entrevistas.....	38
CAPITULO V.....		40
CONCLUSIONES		40
	Indicador 1: Requisitos de formación y nombramiento para ser conciliador en los CCAC .	40
	Indicador 2: Principios y habilidades blandas de los conciliadores	41
	Indicador 3: Ámbito de competencia del conciliador	41
	Indicador 4: Intervención del conciliador dentro proceso de conciliación.....	42
	Indicador 5: Acciones del conciliador	43
	Indicador 6: Aspectos centrales del procedimiento y la elaboración del acta	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		45
ANEXOS.....		51
1.	Matriz de consistencia	51
2.	Diagrama de Gantt	53
4.	Guía de entrevista dirigida a responsables conciliadores del área de conciliación y arbitraje de los CCAC?.....	57

TABLAS Y FIGURAS	59
Tabla de principios y habilidades blandas del conciliador	59
Tabla de acciones de intervención del Conciliador.....	60
Tabla sobre perfil profesional y formación académica del conciliador	61
Tabla sobre accionar y las responsabilidades del conciliador	61
Tabla sobre tareas paralelas del conciliador	62
Tabla sobre etapas de la conciliación	63
Tabla sobre requisitos para ser conciliador.....	63
Flujograma del Servicio de Conciliación extrajudicial	64
Fotografía del registro del CCAC Chuquisaca	65
Imagen de la convocatoria para conciliadores del CCAC Chuquisaca	66
Fotografía de acta imposibilidad de conciliar por inasistencia	67
Fotografía de la invitación a conciliar	68
Fotografía de formato de acta de conciliación parcial.....	69
Fotografía de formato de acta de conciliación total	70
Fotografía de formato de acta de no entendimiento	71
Fotografía de entrevista personal a conciliadora del CCAC Chuquisaca.....	72
Reporte del detector de plagio	73

RESUMEN

El Centro de Conciliación y Arbitraje Comercial creado por CAINCO en 1993, a sus 25 años de funcionamiento ya había atendido un total de 470 casos de conciliación, entre los cuales se integran conciliaciones en materia familiar, estableciendo de esta forma una nueva sede extrajudicial cuyo funcionamiento es regulado por la Ley de Conciliación y Arbitraje, N. 708, del 25 de junio del 2015. Sin embargo, a pesar de encontrarse regulados y tener la competencia legítima para tratar estos casos, aún existe desinformación sobre el funcionamiento y el trabajo que realizan.

Con esta premisa, surge como necesidad esclarecer, cuál o cuáles son los ámbitos más importantes en los que el conciliador desenvuelve su rol en casos de materia familiar dentro de los Centros de Conciliación y Arbitraje CAINCO. Por lo que, como primer apartado del presente trabajo se presenta un análisis teórico-doctrinario y normativo, para comprender la naturaleza jurídica de la conciliación extrajudicial, el procedimiento vigente, el contexto institucional, y consecuentemente establecer el panorama actual que vislumbra la práctica profesional de los conciliadores que brindan la asistencia legal y técnica en los asuntos familiares dentro de estos centros.

El segundo apartado comprende un detalle pormenorizado del diagnóstico realizado en base a las entrevistas aplicadas a los agentes conciliadores en los centros de conciliación de las ciudades de Sucre, Cochabamba, La Paz y Santa Cruz respectivamente; en el mismo se condensan bajo criterios de análisis sociológico y jurídico los principales hallazgos respecto al rol que cumplen los conciliadores en casos de materia familiar.

Finalmente, a través de la aplicación del método deductivo se plantean las principales conclusiones presentando una síntesis, procesada y sistematizada mediante la cual se logró determinar la importancia y competencia de los conciliadores de estos centros en asuntos familiares dentro del marco de la conciliación extrajudicial; acentuando entre las conclusiones seis postulados que serán desarrollados a más profundidad en el último apartado del presente trabajo.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La realidad social actual se caracteriza por ser compleja y plagada de conflictos que inciden en el bienestar de la familia e inclusive en su conformación estructural, sin embargo, nadie puede negar el papel fundamental de la familia en la formación de la sociedad.

En Bolivia, el Código de las Familias y del Proceso Familiar tiene por objeto regular los derechos de las familias, las relaciones familiares y los derechos, deberes y obligaciones de sus integrantes sin discriminación ni distinción. Y si bien se establecen instancias y procedimientos judiciales propios para la resolución de conflictos en materia familiar dentro de la justicia boliviana, se incorporó el instituto de la Conciliación extrajudicial ganando mucha relevancia en los últimos años, dado que permite a las partes involucradas llegar a un acuerdo pacífico sin la necesidad de acudir a un juicio lo que permite una serie de facilidades.

Esta instancia quedó reafirmada por la Ley 708 de Conciliación y Arbitraje, misma que en su cuerpo jurídico señala como órgano rector de los 51 centros de conciliación extrajudicial públicos, universitarios y privados existentes hasta el 2022, al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

Entre los años 2017 y 2019, este Ministerio reportó un total de 29,920 casos de conciliación extrajudicial, lo que representa un incremento del 141% con respecto al período anterior. Además, se logró un índice de efectividad del 82.5%, lo que indica que la mayoría de los acuerdos alcanzados fueron cumplidos por las partes involucradas.

En este contexto destacan por mucho los Centros de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo (CCAC) en Bolivia, ya que se constituyen en un foro alternativo para la resolución de controversias, haciendo que procesos de conciliación sean más rápidos, eficientes y económicos que los procesos judiciales. Los mismos se llevan a cabo en el marco de un diálogo constructivo entre las partes en conflicto, que en presencia de un tercero neutral denominado conciliador buscan encontrar una solución a su controversia.

Los CCAC son conocidos por ofrecer un servicio accesible, rápido, económico y confidencial para la solución de conflictos de los sectores industrial, comercial, servicios y turismo; sin embargo, también tienen competencia en la materia familiar siempre y cuando exista un acuerdo entre las partes involucradas para someterse a este mecanismo de solución de conflictos según los casos permitidos por ley. El objetivo de este mecanismo es que las partes lleguen a un acuerdo de forma pacífica, rápida y voluntaria, preservando las relaciones interpersonales y familiares.

Es importante destacar que la conciliación extrajudicial tanto en estos centros como en otros existentes, se constituye en un método voluntario y que las decisiones tomadas por las partes son vinculantes. Es decir, si se llega a un acuerdo, este adquiere valor de cosa juzgada y puede ser ejecutado como una sentencia judicial previa homologación del acuerdo transaccional. Por ello, la conciliación extrajudicial se convierte en una alternativa altamente efectiva para la solución de conflictos, ya que permite a las partes involucradas manejar la situación de forma autónoma, preservando la relación entre ellas.

Los CCAC actualmente se encuentran en todas las sedes o cámaras de comercio a nivel departamental dentro del territorio boliviano y cuentan con un equipo de conciliadores capacitados y certificados, que se encargan de ayudar a las partes a llegar a un acuerdo mediante el diálogo y la negociación. Se prevé que estos conciliadores sean personas objetivas, imparciales, entendidas en materia familiar y que no tengan ningún interés en el resultado del proceso, sino en facilitar un acuerdo justo y equilibrado para ambas partes.

En efecto, y a pesar del desconocimiento de la población, la conciliación extrajudicial dentro de los CCAC juega un papel importante en el contexto actual por mejorar el acceso a la justicia y proporcionar resultados sostenibles en la resolución de conflictos. Sobre todo, en el ámbito familiar debido a la elevada tasa de demandas que se interponen en vía ordinaria y que ocasionan en muchos casos una sobrecarga procesal para los juzgados impidiendo el acceso a la justicia pronta y oportuna. Es por eso que el presente trabajo analizará el panorama que vislumbra la práctica profesional en materia familiar de los conciliadores en los CCAC durante la gestión 2022.

1.1. Antecedentes

1.1.1. A nivel internacional

Diversos autores han dado sus consideraciones previas respecto al instituto de la Conciliación desde la perspectiva y realidad jurídica que se vive en otros países, por lo que a continuación, se detalla en forma sistemática sus aportes en la materia. Como es el caso de C. Menkel-Meadow (1992) que en su tesis comienza señalando a este instituto como parte de un legado o testimonio jurídico, indicando que "la conciliación es una forma de resolución de disputas que se ha utilizado en todas las sociedades, culturas y religiones desde tiempos inmemoriales" (p. 113).

F. Sander (1976) en su artículo académico comenzará desde temprano a dar las primeras consideraciones conceptuales señalando que "la conciliación puede ser vista como una forma de negociación asistida, en la que un tercero neutral facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes" (p. 25).

G. Alfini (2005), por su parte en su trabajo académico hablará sobre la conciliación haciendo un análisis sobre la adaptabilidad social indicando que "la conciliación es un proceso flexible y creativo que se adapta a las necesidades y preferencias de las partes, y que puede ser utilizado en una amplia variedad de situaciones y contextos" (p. 7).

Será R. Fisher y W. Ury (1981) quien por su parte comienza en su tesis a incluir a la figura del conciliador indicando que la conciliación es "un proceso en el que un tercero neutral asiste a las partes en la búsqueda de una solución determinada aceptable a su disputa" (p. xv).

Años más tarde, J. Folberg y A. Taylor (1984) seguirán abordando el rol del conciliador en su artículo académico, indicando que la conciliación es "un proceso en el que un tercero neutral facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes, y les ayuda a identificar y abordar sus preocupaciones y necesidades" (p. 14).

Este abordaje será relevante en la tesis de D. Mitchell (1994), que indica que "la conciliación es un proceso voluntario y confidencial en el que un tercero neutral ayuda a las partes a identificar sus intereses y necesidades subyacentes, ya explorar opciones de solución creativas y potencialmente aceptables" (p. 3).

Desde este punto se comenzará a tratar con mayor interés los límites conceptuales que rigen la labor de los profesionales conciliadores, generando paralelamente teorías sobre los métodos alternativos para la resolución de conflictos.

Es así que una vez definido doctrinariamente este instituto jurídico se procederá a realizar análisis más especializados, separando la conciliación judicial de la extra judicial, tal cual propone Rafael Alfonso Gutiérrez (2011), en su obra *La conciliación judicial y extrajudicial en el derecho procesal venezolano: una visión crítica*, que "la conciliación extrajudicial se muestra como un medio efectivo y rápido para resolver controversias, ya que el conciliador no está sujeto a las reglas formales del proceso judicial" (p. 77).

En la misma línea Ana María Devís Márquez (2017), en su obra *La conciliación extrajudicial frente al arbitraje: una solución más rápida, eficiente y menos costosa*, hará un análisis comparativo entre estos dos métodos alternativos de resolución de conflictos, concluyendo que:

(...) la conciliación es una herramienta alternativa al arbitraje para la resolución de conflictos, ya que permite la solución de conflictos controversias de forma rápida, eficiente y menos costosa, y con la ventaja de que las partes pueden llegar a acuerdos que van más allá de lo que un árbitro podría decidir (p. 19).

Un año más tarde Ángel Juanes Peces (2018), realizará un análisis comparativo en su obra *La conciliación extrajudicial en el proceso: modelos y experiencias internacionales*, señala que "la conciliación extrajudicial es un mecanismo útil para resolver conflictos de forma rápida y eficiente, y que puede ser aplicado en diversos países y sistemas jurídicos, siempre y cuando se respeten los derechos de las partes involucradas" (p. 55). En el mismo texto realizará una recopilación de consideraciones procedimentales llevadas a cabo en las principales instancias extrajudiciales de Latinoamérica, enriqueciendo la cultura jurídica de la conciliación.

Bajo este panorama se comenzará a abordar la conciliación y conciliación extrajudicial en materia familiar, tal cual lo hizo la autora Lisa A. Martin (2014) en su artículo *Family Mediation: A Promising Tool for Reducing Court Involvement and Enhancing Child Well-Being*, en el que discute la importancia de la mediación familiar como una alternativa a los tribunales para resolver disputas familiares.

Según Martin, la mediación ayuda a reducir el conflicto, mejora la comunicación entre las partes y es menos costosa y menos estresante que el litigio. Además, la mediación puede tener beneficios positivos para el bienestar emocional de los niños involucrados en el conflicto.

Esta consideración precede a la de Alison Taylor (2013) que en su libro "The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice", discute la importancia de la mediación en la resolución de conflictos familiares. Según Taylor, la mediación ofrece a las partes un espacio seguro y neutral para discutir sus problemas y llegar a un acuerdo mutuo. Además, la mediación puede ayudar a preservar las relaciones familiares y reducir el impacto negativo del conflicto en los niños.

Será la autora Rachel Birnbaum (2016) quien revisará la investigación existente sobre la eficacia de la mediación familiar en la resolución de conflictos plasmando sus consideraciones en el libro *The Effectiveness of Family Mediation: An Evidence-Based Review*, indicando que “la mediación puede ser una forma efectiva de resolver disputas familiares, especialmente en casos de custodia y visitas de los hijos. Además, la mediación puede ayudar a reducir el costo y la duración del proceso de resolución de conflictos” (p.83).

Paralelamente David A. Hoffman (2016) en su libro *Mediation: Principles, Process, Practice*, discutirá la importancia de la mediación como una forma efectiva de resolver disputas familiares abordando de manera muy detallada los principios de la práctica, el procedimiento y los principios que rigen a este instituto jurídico, determinando una base doctrinal amplia sobre la conciliación e materia familiar y dedicando un capítulo entero al rol del conciliador. Según Hoffman, la mediación permite a las partes llegar a un acuerdo mutuo y personalizado que aborda sus necesidades y preocupaciones específicas. Además, la mediación puede ayudar a las partes a preservar la privacidad y la confidencialidad de su conflicto, lo que puede ser especialmente importante en casos familiares sensibles.

Finalmente, los autores John Wade y Alex Nesterenko (2019) en su artículo *Mediación y resolución de conflictos familiares: ¿es efectiva?*, discuten la efectividad de la mediación en la resolución de disputas familiares en base a diferentes consideraciones procedimentales basadas en su estudio de casos realizados durante las gestiones 2018 y 2019.

Concluyendo que la mediación es un proceso efectivo para resolver conflictos familiares y es menos costoso y menos estresante que el litigio. Además, la mediación puede ayudar a las partes a preservar las relaciones familiares y puede tener beneficios positivos para el bienestar emocional de los niños involucrados.

1.1.2. A nivel nacional

A nivel nacional se desprenden consideraciones más precisas sobre este medio alternativo de resolución de conflictos en materia familiar, así como lo señala Carla Camacho (2019) en su tesis *La Conciliación en el Proceso Civil Boliviano*, que analiza la importancia de la conciliación en el proceso civil boliviano, indicando que “la conciliación es un medio eficaz de resolución de conflictos familiares y puede ahorrar tiempo y dinero a las partes involucradas. Además, la conciliación puede ayudar a preservar las relaciones familiares y encontrar soluciones personalizadas que satisfagan las necesidades de las partes” (p.34).

En la misma línea, en su tesis *La Conciliación Extrajudicial en Materia de Familia en Bolivia*, la autora Marlene Huanca (2020) analiza la importancia de la conciliación extrajudicial en materia de familia en Bolivia. Según la autora, “la conciliación extrajudicial es una alternativa efectiva para resolver conflictos familiares, ya que permite a las partes llegar a acuerdos personalizados y adaptados a sus necesidades, sin la necesidad de recurrir a los tribunales” (p.45).

El ámbito sociológico será abordado con mayor detalle por Laura Molina (2019) en su tesis *La Conciliación Extrajudicial en la Solución de Conflictos Familiares*, donde explora la importancia de la conciliación extrajudicial en la solución de conflictos familiares en Bolivia, concluyendo que “la conciliación extrajudicial es una herramienta valiosa que permite resolver conflictos familiares de manera rápida y efectiva, preservando las relaciones familiares y evitando el desgaste emocional y económico que conlleva el litigio” (p. 12).

Mismas consideraciones se desprenden del artículo del autor Mario Arteaga (2017), que señala en su trabajo investigativo *La Conciliación Extrajudicial en Materia de Familia en Bolivia*, la importancia de la conciliación extrajudicial en materia de familia en Bolivia. Abordándola desde su ámbito utilitario indicando que “la conciliación extrajudicial es una herramienta eficaz para

resolver conflictos familiares de manera rápida y amistosa, evitando así la confrontación y el desgaste emocional que conlleva el litigio” (21). En el mismo trabajo abordará más sobre los distintos tipos de conciliación que se manejan y cómo las teorías o metodologías de la conciliación repercuten en los resultados obtenidos.

El ámbito garantista en relación a los derechos de los niños en la conciliación extrajudicial será abordado por Mónica Flores (2019) en su tesis titulada *La Conciliación Extrajudicial y la Protección de los Derechos de los Menores en Bolivia*, donde la autora analiza la importancia de la conciliación extrajudicial en la protección de los derechos de los menores en Bolivia. Según la autora, la conciliación es una alternativa efectiva para resolver conflictos familiares en los que están involucrados menores, ya que permite encontrar soluciones personalizadas que satisfacen sus necesidades y garantizan su bienestar.

Para finalizar nuestras consideraciones previas al tema, con mayor discernimiento tendremos a varios autores nacionales que realizan sus aportes teóricos respecto al rol del conciliador en sede extrajudicial, caso ejemplar el de Borda, C. (2019) que en su tesis de grado *La conciliación familiar: un proceso eficaz y eficiente de solución de conflictos*, señala que:

La conciliación familiar es una alternativa para la solución de conflictos familiares que se presenta como una respuesta para la desjudicialización de los conflictos, por ello la conciliación es un método pacífico, voluntario, y eficiente en la solución de conflictos en materia familiar, en la que el conciliador tiene un papel importante como facilitador en el diálogo entre las partes (p.42).

Por su parte Castro, A. (2019) en su tesis de maestría *La importancia de la figura del conciliador en los conflictos familiares en Bolivia*, habla sobre los dotes comunicacionales y habilidades blandas que deben desarrollar estos profesionales del derecho, indicando que:

El conciliador extrajudicial tiene un papel importante en la solución de conflictos familiares, ya que su intervención puede evitar la judicialización del conflicto y favorecer la comunicación entre las partes. Para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente, el conciliador debe contar con habilidades como la empatía, la escucha activa y la imparcialidad (p. 34).

De manera más general Paredes, S. (2019) en su tesis de maestría *La conciliación en materia familiar en Bolivia: análisis de su aplicación y alcances*, ahondará sobre la practica profesional de estos abogados desde una visión principista del derecho, como podemos identificar en el siguiente extracto:

El profesional conciliador en materia familiar debe estar capacitado para identificar los intereses y necesidades de las partes involucradas, y para fomentar el diálogo y la negociación en un ambiente optimo, obedeciendo a los principios de gratuidad, confidencialidad, respeto, dignidad, etc. Además, es importante que el conciliador tenga conocimientos en temas legales y psicológicos que le permiten abordar los conflictos de manera integral (p. 20).

Para finalizar nuestras consideraciones Valdivia, A. (2019) señala en su tesis *La conciliación en materia de familia y su importancia en el acceso a la justicia*, que:

La conciliación extrajudicial en materia familiar es una herramienta valiosa para el acceso a la justicia, ya que permite una solución más rápida y menos costosa que la vía judicial. El conciliador debe contar con habilidades como la neutralidad, la capacidad de diálogo y la creatividad para encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes (p. 33).

Todos estos antecedentes teóricos que sustentan la presente investigación hacen referencia clara al ejercicio profesional de los abogados conciliadores y el margen de aplicabilidad de su trabajo dentro del ámbito familiar, tomando deferencias particulares con los bienes jurídicos protegidos dentro de las relaciones familiares, las obligaciones que se desprenden de ellas y los principios generales del derecho que deben conducir su labor en las instancias extrajudiciales.

1.2. Justificación

El objeto teórico de la presente investigación recae en la función práctica de los profesionales de derecho que ejercen su rol como conciliadores en instancias de los CCAC, en especial dentro del ámbito familiar.

Esto se determina así, dado que, dentro del medio popular y el medio jurídico, se prevé cierto desconocimiento sobre el funcionamiento de las instancias extrajudiciales en materia de conciliación y más que nada sobre el ejercicio profesional que realizan abogados conciliadores. Por lo que se considera oportuno analizar el presente trabajo de investigación dado su aporte a las siguientes áreas:

1.2.1. Justificación teórica- doctrinaria

Hasta el 2021, la conciliación extrajudicial realizada en los CCAC llegó a un total de 18.303.651 actas de conciliación por un valor de 20.756.926 bolivianos, sobrepasando por mucho otros centros de conciliación extrajudicial dentro del territorio nacional (La Razón, 2021). Esta labor claramente repercute en la relevancia que se le otorga al rol del conciliador, puesto que es a través de su función que se llegan a marcar una clara diferencia en dichas cifras.

Es por esto que la presente investigación se inviste de novedad jurídica dado su aporte conceptual ya que en contenido central se establecerá la correspondencia entre la afinidad que engloba el instituto jurídico de la Conciliación extrajudicial en asuntos familiares y se vinculará la misma a cómo se desenvuelve el rol del Conciliador, procedimientos y competencias propias en este tipo de casos. En este mismo apartado, se preverá la definición conceptual de diferentes postulados jurídicos que se enmarcan dentro de nuestra temática, así como, el desarrollo normativo que precede nuestro tema de investigación.

Dentro de su aporte social, dado que al ser los CCAC los principales gestores de acuerdos conciliatorios en sede extrajudicial en el sistema nacional, es de vital importancia ahondar en este tipo de investigaciones para que se genere una mayor cultura normativa, tanto para conocimiento general de la población, como para la comunidad jurídica en la que se adscriben los servidores judiciales, administradores de justicia, abogados en ejercicio libre de la profesión, estudiantes de derecho e investigadores; quienes dentro del contexto general deben conocer los lineamientos bajo los cuales se rige el rol del conciliador en los CCAC, especialmente en los que se involucran asuntos en materia familiar, ya que es una competencia que si bien tienen estos centros de conciliación en el marco legal, su trabajo y resultados alcanzados en este ámbito ha sido poco difundido y reconocido por nuestro medio.

1.2.2. Justificación práctica

Si bien existen actualmente siete CCAC ubicados en diferentes partes del país, en el ámbito práctico se prevé un aporte a la unificación de experiencias sobre el desenvolvimiento del rol del conciliador en los diferentes centros, tomando como muestra referencial aquellos situados en las ciudades de Sucre, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

Las diferentes realidades, perspectivas y particularidades propias de cada región hacen rico el trabajo para la generación de conocimiento práctico aplicable y replicable a otros centros de conciliación extrajudicial, tanto de aquellos fundados dentro de las Cámaras de Comercio, así como, de aquellos regulados por instituciones públicas y privadas, que seguramente podrán adoptar ciertas prácticas beneficiosas e identificar inferencias metodológicas gracias a la identificación de criterios bajo los cuales los conciliadores de los CCAC enmarcan su rol o proceder, sobre todo en asuntos regulados por el derecho de familia (Cainco, 2022).

De la misma manera las personas aspirantes a realizar estudios de especialización en conciliación, requieren de una guía que describan a detalle el rol del conciliador además de las aptitudes y características en la personalidad exigidas para optar por esta área de trabajo, por lo que el presente trabajo se puede constituir en una guía para que los profesionales aspirantes a formarse en el área de conciliación tengan una estructura para desarrollar sus cualidades y habilidades, potenciándolas de tal manera que perfeccionen su trabajo.

Por todo lo anterior expuesto, en la presente monografía se pretende determinar el rol del conciliador extrajudicial de los CCAC dentro de situaciones familiares, dado que es este profesional quien debe tener ciertas virtudes en cuanto a su personalidad, sus conocimientos e información sobre los derechos de las personas con la finalidad de resolver los problemas con mayor aptitud evitando que se inicien procesos judiciales largos, tediosos y onerosos para las partes, referidos principalmente en materia familiar.

1.3. Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuál es el rol del conciliador extrajudicial en asuntos familiares dentro de los Centros de conciliación CAINCO durante la gestión 2022?

1.3.1. Delimitación

Temática o de materia: La presente investigación se ajusta dentro de la ciencia del derecho al ámbito familiar, enfocando su abordaje a los medios alternativos de resolución de conflictos regulados por el Código de Familias y su Procedimiento, la Ley de Arbitraje y Conciliación y reglamentos específicos que delimitan la competencia de los CCAC en materia de familia.

Espacial: La presente investigación se desarrolla en los CCAC de las ciudades de Sucre, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz; siendo parte de nuestra muestra referencial, dado que es en estas sedes en las que se tramitan mayor cantidad de acuerdos conciliatorios en materia familiar y podrán dar una mejor contextualización sobre cómo se desenvuelven los profesionales conciliadores.

Temporal: La presente investigación se realizó en el último semestre de la gestión 2022, aunque algunos datos obtenidos por los oficiales conciliadores engloban su experiencia dentro del ejercicio de sus funciones en las últimas gestiones.

1.4. Metodología

La metodología de la investigación es crucial en las investigaciones jurídicas ya que permite estructurar y mejorar adecuadamente el proceso de investigación, garantizando así la obtención de resultados fiables y objetivos. En el ámbito jurídico, es fundamental que las investigaciones se realicen con rigor metodológico, ya que esto permite que las conclusiones a las que se lleguen sean sustentadas por pruebas y argumentos sólidos.

Es así que en el presente subtítulo se explica de forma detallada las características de la investigación planteada, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicables, conjuntamente recursos necesarios para cumplir con el objetivo del estudio. Por cuanto nuestro modelo lógico y metodológico se disgrega en base a los siguientes elementos.

1.4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo monográfico, busca lograr un acercamiento real con el rol del conciliador, recogiendo la experiencia y criterios de los profesionales conciliadores dentro de los CCAC, en este entendido podemos señalar que nuestra investigación se suscribe al tipo descriptiva.

Tal como indican, Sampieri, Collado y Baptista (2014) "La investigación descriptiva es la que busca especificar propiedades, características y perfiles importantes de cualquier aspecto de la realidad". Mismo concepto que es refrendado por Salkind (2010) que indica que "La investigación descriptiva es un tipo de investigación que busca describir y medir las propiedades de las variables que se están estudiando"

Anudado a estos conceptos se entiende que en el presente trabajo presentará una descripción de las propiedades o características que inviste el rol del Conciliador en asuntos familiares en sede extrajudicial, especialmente enfocados a los casos recibidos en los CCAC durante el último semestre de la gestión 2022.

1.4.2 Enfoque de investigación cualitativo

Desde el ámbito sociológico Merriam (2009) indica que "El enfoque cualitativo de investigación se enfoca en la comprensión de los fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes, y utiliza técnicas como la observación, la entrevista y el análisis de documentos para recopilar datos" (p. 13).

En base a lo indicado, el presente trabajo de investigación se enmarca en el tipo de investigación cualitativa, dado que se pretende exponer y comprender la realidad que se vive en los CCAC recogiendo la experiencia de los profesionales conciliadores respecto al rol que desempeñan en casos de materia familiar.

1.4.3 Métodos aplicados

Método Documental:

El método documental "consiste en la revisión y análisis de documentos escritos, sean de naturaleza pública o privada, para extraer información relevante que permita conocer y comprender un fenómeno o problema específico" (Sánchez Carrión, 2017, p. 75). Este método permitirá sustentar el trabajo de investigación desde su base teórica utilizando conceptos de los distintos autores sobre la Conciliación en materia familiar y aquella que se realiza en los CCAC, asimismo, en su enfoque normativo revisaremos las leyes vinculantes a este tema para extraer los fundamentos bajo los cuales rigen su función los conciliadores.

Método de Entrevistas: El método de entrevistas "se basa en la interacción verbal entre el investigador y el entrevistado, y busca recopilar información relevante sobre las experiencias, opiniones y perspectivas del sujeto respecto al tema de investigación" (Fontana y Frey, 2005, p. 649). En la presente investigación se utilizará la entrevista con preguntas abiertas que serán aplicadas a los profesionales conciliadores de los CCAC, para recabar información con relación a los indicadores y características del rol que desempeñan en estos centros, especialmente en asuntos familiares.

Método Análisis Síntesis: El método de análisis de síntesis "consiste en la identificación, selección y organización de la información relevante, para luego sintetizarla y producir una conclusión o interpretación del problema de investigación" (Arias Galicia y García Jiménez, 2014, p. 64). Con este método se pretende establecer en base a la información obtenida un conglomerado de postulados teóricos que expliquen de manera sintetizada el rol del conciliador en los CCAC.

1.4.4 Técnicas

Las técnicas de investigación son procedimientos empíricos que permiten recolectar datos, organizarlos y analizarlos, con el propósito de obtener información relevante que permita responder a las preguntas de investigación planteadas (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 126). A continuación, se definen las técnicas que serán utilizadas en el presente trabajo:

Revisión documental: Para Torres Aguilar "La revisión documental es una técnica de investigación que permite recopilar información relevante, precisa y actualizada de fuentes documentales. Esta técnica es esencial en la investigación jurídica, ya que permite conocer el marco normativo, jurisprudencial y doctrinal que es relevante para el análisis del problema de investigación" (p. 132). En nuestro caso, esta técnica nos permitirá extraer la base conceptual y normativa pertinente para nuestro tema de investigación, recurriendo para ello a la revisión de material bibliográfico material o digital, así como, la revisión de repositorios digitales de investigación de ensayos, libros y artículos mostrando preferencia sobre literatura jurídica concordada.

1.4.5 Instrumentos

"Los instrumentos son herramientas utilizadas en la investigación para la recolección de datos, tales como cuestionarios, entrevistas, escalas, guías de observación, entre otros. Estos instrumentos deben ser válidos, confiables y precisos para obtener resultados precisos y confiables en la investigación" (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p.213), en consideración a esto en el presente trabajo se identifican los siguientes:

Ficha de revisión documental: "La ficha de revisión documental es un instrumento esencial en la investigación documental, ya que permite organizar, clasificar y analizar la información recopilada de fuentes documentales. La ficha debe contener información precisa y detallada sobre la fuente consultada, como autor, título, fecha, editorial, entre otros, así como la información relevante extraída de la fuente para la investigación" (Arias, 2012, p. 120). En nuestro caso se utilizarán para realizar una busca sistemática de la información y clasificar la información para cada apartado.

Guía de entrevista: "La guía de entrevista es un instrumento de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas o temas que el investigador va a abordar en la entrevista. Esta herramienta es fundamental en la investigación cualitativa, ya que permite obtener información detallada y profunda sobre las experiencias, actitudes, percepciones y opiniones de los participantes en la investigación" (Merriam, 2012, p. 116).

Para nuestro caso se realizará un cuestionario de entrevista con preguntas abiertas para la sistematización de experiencias de los profesionales conciliadores de los CCAC respecto al rol que desempeñan, sobre todo en asuntos familiares.

1.5 Objetivo General

Describir cómo se desempeña el rol del conciliador extrajudicial de los Centros de Arbitraje y Conciliación CAINCO de las ciudades de Sucre, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz de la Sierra para determinar los rasgos que caracterizan su labor en asuntos de materia familiar durante la gestión 2022.

1.5.1 Objetivos específicos

Objetivo Específico 1: Exponer las premisas teóricas y normativas concernientes al rol del Conciliador de materia familiar dentro de parámetros de capacidad, competencia, habilidades, aptitudes y requisitos que deben cumplir los profesionales conciliadores para llevar a cabo el trabajo en un CCAC.

Objetivo Específico 2: Identificar mediante la aplicación de entrevistas las características y apreciaciones sobre el desempeño del rol del Conciliador en materia familiar dentro de los CCAC, haciendo énfasis en sus experiencias y buenas prácticas.

Objetivo Específico 3: Establecer en base a los resultados obtenidos criterios o postulados conceptuales que sintetizen las características que se toman en cuenta dentro de la función o rol profesional de Conciliador en sede extrajudicial, específicamente aquellos que involucran asuntos de materia familiar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Marco contextual

En los apartados, se describirá tanto el marco contextual-institucional como el marco normativo que resulta relevante para la presente investigación. Se ha observado que en Bolivia, en los últimos años, ha habido un interés creciente por ampliar el acceso a la justicia. Para lograr dicho objetivo, se han implementado diversos mecanismos de resolución de conflictos que son rápidos, imparciales y gratuitos, alcanzado un interés progresivo para avanzar en dicha meta mediante la implementación de mecanismos de resolución rápidos, imparciales y libres como la Conciliación extrajudicial en los CCAC.

2.1.1 Contexto institucional

El 7 de septiembre de 1993 la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Santa Cruz – Bolivia (CAINCO) creó el primer Centro de Conciliación y Arbitraje Comercial del país. En ese entonces no había una normativa para este servicio, pero era una necesidad latente porque muchos de los litigios entre empresas se habían convertido en largos y onerosos al usar los tribunales de justicia ordinarios.

Por otra parte, Santa Cruz se había convertido en la capital de los negocios y muchas empresas internacionales empezaron a fijar sus sedes en esta ciudad y precisaban de métodos alternativos para dirimir conflictos comerciales. Hoy se estima que el 25% de las empresas locales están vinculadas con empresas internacionales que demandan una cláusula para solucionar conflictos a través de organismos capacitados en conciliación y arbitraje comercial.

Estos factores incidieron para que con la gestión de CAINCO y su Centro de Conciliación y Arbitraje Comercial, cuatro años más tarde, en marzo de 1997, se promulgue la Ley de Conciliación y Arbitraje 1770 y que en 1998 el Centro realice su primer arbitraje. Hoy, a sus 25 años ya atendió un total de 470 casos de conciliación y 335 de arbitraje, siendo el que más servicios ha brindado en el país (CAINCO, 2018).

Actualmente el Centro es el principal promotor de la difusión del uso de los métodos alternos de resolución de conflictos. Cuenta con una adecuada infraestructura y con los últimos avances tecnológicos para realizar este trabajo. Asimismo, tiene certificada toda la seguridad de la información que maneja de forma reservada a través de la norma internacional ISO 27001. Tiene la nómina de árbitros más extensa de Bolivia de la cual forman parte, además de destacados abogados, profesionales de variados rubros, todos especializados en métodos alternos de solución de conflictos

2.1.2 Contexto normativo

2.1.2.1 Normas de derecho internacional

Si bien no existen documentos específicos que hablen sobre el rol del conciliador en asuntos familiares, se puede realizar una referencia global de instrumentos jurídicos internacionales ratificados por Bolivia en lo que se hace referencia a bienes jurídicos objetos de protección dentro del derecho interno y que tienen relevancia para el tema de investigación, teniendo como ejemplo los siguientes:

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Este instrumento refiere en su artículo 16.3 el marco general de protección a la familiar, indicando que “La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”. Por cuanto se establece como derecho inherente a la condición humana y es sujeto de las debidas garantías dentro de cualquier Estado.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre

Este instrumento jurídico internacional, en su artículo XVIII dispone que “Toda persona puede acudir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Asimismo, debe disponer de un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia lo ampare contra actos de la autoridad que violen, en perjuicio suyo, alguno de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente”. Este instrumento es importante ya que establece la importancia del acceso a la justicia y la incorporación de medidas o procedimientos que faciliten el mismo, tal es el caso de la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos.

Convención Americana sobre Derechos Humanos

El artículo 8.1 de este instrumento aborda la aplicación de medios, mecanismos e instrumentos que faciliten garantías mínimas como son el acceso a la justicia, el plazo razonable y un Juez competente.

"Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter."

Por otro lado, el artículo 25.1 del mismo instrumento, aborda la protección judicial estableciendo que esta debe ser a través de recursos sencillos, rápidos y efectivo ante los jueces o tribunales competentes, indicando que "Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales (...)". Por lo que, siendo la Conciliación un instituto concebido para tales fines cumple con los requisitos establecidos para considerarse de aplicación prioritaria para el Estado; todo esto bajo el principio de igualdad ante la ley establecido en el artículo 24.

Finalmente, los artículos 17 y 19 del mismo instrumento, establecen la importancia de la protección de la familia como elemento natural y fundamental de la sociedad; y el especial margen de protección que tiene todo niño por parte de su familia, de la sociedad y del Estado.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Su artículo 14 establece que "Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley", asimismo en su inciso d) se hace referencia a la gratuidad de la misma y a la obligación del Estado de proporcionar los medios necesarios para la solución de las controversias vinculándose mucho con el instituto de la conciliación.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

En su artículo 10 establece que los Estados parte reconocen que se debe conceder a la familia, que es el elemento natural y fundamental de la sociedad, la más amplia protección y asistencia posibles, señalando que "Se reconoce incluso el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, alimentación, vestido y vivienda adecuada, ya una mejora continua de las condiciones de existencia (...)". Es por tanto que los Estados Partes deben tomar medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho procurando implementar los mecanismos necesarios que den regularidad a estas peticiones.

2.1.2.2 Normas de derecho nacional

Constitución Política del Estado: La constitución establece en su artículo 19 que "Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la paz y el derecho a la paz, así como la cooperación entre los pueblos de la región y del mundo (...)", en este entendido, reconoce y protege a la familia como núcleo fundamental de la sociedad garantizando las condiciones sociales y económicas necesarias para su desarrollo con igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades.

Es por esto que en su artículo 108.1 establece como deberes de los bolivianos(as) "Defender, promover y contribuir al derecho a la paz y fomentar la cultura de paz", estableciendo para este fin en su artículo 115.1 y 115.2 que "I. Toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos. II. El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones."

En este entendido se comprende que la materia familiar como un derecho primordial para la vida de los niños, niña y adolescente serán fijados los medios y procedimientos necesarios para asegurar una cultura de paz a través de instancias que promuevan el acceso a la justicia sin restricciones.

Código de Familia Ley 603: Explica que los "principios y valores inherentes a los derechos de las familias son los de responsabilidad, respeto, solidaridad, protección integral, intereses prevalentes, favorabilidad, unidad familiar, igualdad de oportunidades y bienestar común".

Por cuanto en su artículo 4 indica que “la familia, el matrimonio y la maternidad gozan de la protección del Estado (...) y se halla también protegida por las instituciones que se organicen para este fin bajo la vigilancia del Estado”.

Esto se entrelaza con el rol del estado estipulado en el artículo 4 del mismo cuerpo normativo, que indica en su parágrafo V que “La autoridad judicial, al momento de emitir decisiones que afecten a las familias, de manera imparcial velará por el bienestar, la seguridad familiar, la responsabilidad mutua y compartida, cuidando la no vulneración de los derechos fundamentales de ninguno de sus miembros”.

Lo anteriormente señalado es importante ya que se establece que estos mismos principios y deberes del Estado se extrapolan a la defensa holística de derechos dentro de la conciliación extrajudicial, por cuanto será deber de los conciliadores tener conocimiento claro de lo señalado precedentemente.

Código Niña, Niño y Adolescente Ley N°548: Explica en su artículo 8 que las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos, gozan de las garantías constitucionales y las establecidas en este código y las leyes, por lo que es obligación primordial del Estado en todos sus niveles, garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las niñas, niños y adolescentes; y asegurar oportunidades que garanticen su desarrollo integral en condiciones de igualdad y equidad. Asimismo, su artículo 10 señala que los procesos judiciales o procesos administrativos en los cuales se encuentran involucrados niñas, niños o adolescentes, serán de carácter gratuito para éstos.

Ley del Órgano Judicial N° 025: Dentro del contexto general de la administración de justicia, a través de esta ley se establece en el artículo 3.13 que la “administración de justicia contribuye a la promoción de la cultura de la paz y el derecho a la paz, a través de la resolución pacífica de las controversias entre los ciudadanos y entre estos y los órganos del Estado.” Esto es importante porque, aunque sea en sede extrajudicial, los conciliadores deben considerar que los acuerdos conciliatorios que surgen del desempeño de su labor deben mirar a establecer la resolución pacífica de conflictos precautelando los valores que dentro del órgano judicial una vez tramitada la homologación de dicho acuerdo será observado en cumplimiento por los servidores judiciales.

Finalmente, en sus artículos 89.1 y 89.2 establecerán que son obligaciones del conciliador en sede judicial, indicando que debe “1. Llevar a cabo el trámite de conciliación, debiendo extremar todos los recursos técnicos para lograr un acuerdo justo; 2. Mantener la confidencialidad; 3. Excusarse de oficio, si correspondiere conforme a ley; y 4. Otras que le comisione la jueza o el juez”.

Ley de Conciliación y arbitraje N°708: La conciliación y el arbitraje, tal como señala el artículo 3 de este cuerpo jurídico, contribuirán al vivir bien bajo los principios de equidad, veracidad, neutralidad, aceptabilidad mutua, razonabilidad.

En este sentido y para el ejercicio de las funciones de conciliador, se establecen varios requisitos estipulados en el artículo 15, entre los cuales señalamos: estar en posesión de una personalidad jurídica, contar con un reglamento de conciliación y arbitraje aprobados por el Ministerio de Justicia, contar con más de un conciliador o más de un árbitro acreditados; y tener una infraestructura que cumpla las condiciones técnicas y administrativas de acuerdo a la normativa de la autoridad competente.

Para la designación de conciliadores se establece en su artículo 26 que el centro autorizado deberá proporcionar la lista de sus conciliadores, por lo que la elección del conciliador se realizará por acuerdo de partes y a falta de acuerdo, lo hará el Centro de Conciliación y Arbitraje en cuestión, asumiendo el conciliador desde el momento de su designación la responsabilidad por sus actos.

Dentro de los contenidos mínimos del acta de conciliación, se establecen según el artículo 32; 1) la identificación de las partes; 2) la relación sucinta y precisión de la controversia; 3) el acuerdo logrado por las partes con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía; 4) las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda; 5) las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución; 6) lugar, fecha y hora de la conciliación; y 7) la firma de la del conciliador y de las partes. Asimismo, en el artículo 33 se establece su eficacia desde su suscripción siendo vinculante a las partes por lo que su exigibilidad es inmediata, excepto en materias establecidas por ley cuando se requiera la homologación por la autoridad judicial competente.

Finalmente, en los artículos 36 y 37 de este instrumento, se establecen los requisitos mínimos para realizar la acreditación de los conciliadores indicando que deben demostrar competencia en conciliación y poseer formación especializada. El cumplimiento de estos requisitos proporcionará ejercicio legal de los derechos, deberes y prohibiciones que se contemplan para el ejercicio de su profesión siendo los siguientes:

Artículo 37. - (Derechos, deberes y prohibición)

I. Las y los Conciliadores tienen derecho a:

1. Percibir los honorarios profesionales por el servicio prestado por caso, de acuerdo al arancel aprobado, excepto las y los servidores públicos que prestan servicios en conciliación.
2. Recibir capacitación por el ente acreditador y del Centro de Conciliación o del Centro de Conciliación y Arbitraje, del que es miembro.

II. Son deberes de la o el conciliador:

1. Actuar con transparencia y conforme a los principios establecidos en la presente Ley, cuidando los intereses de las partes y sus derechos.
2. Velar por la legalidad y los contenidos mínimos del acta de conciliación.
3. Remitir a la autoridad competente los antecedentes, cuando existan indicios de comisión delictiva.
4. Negarse a proceder en las controversias no conciliables o reñidas con la Ley.
5. Realizar las diligencias necesarias para alcanzar la mejor solución de la controversia.
6. Y otros establecidos por norma expresa.

III. La o el conciliador está prohibido de percibir otros ingresos diferentes a los honorarios pactados en base al arancel profesional.

En cumplimiento de toda esta normativa se esboza el cumplimiento de los fines del conciliador en los centros de conciliación extrajudicial en todo el territorio boliviano, por cuanto, conocer los alcances y límites al ejercicio de su profesión nos ayudan a establecer los parámetros de análisis para el presente trabajo.

Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de Bolivia: En el ámbito interno de los CCAC, si bien se regulan bajo las leyes antes mencionadas, cada centro de conciliación establecido en el territorio boliviano según la entidad pública o privada a la que pertenezca tendrá un propio reglamento interno el cual regirá su funcionamiento interno adecuándose a la normativa nacional.

En este sentido, tomando en cuenta el reglamento de Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de Bolivia, establece en su artículo 1 el ámbito de aplicación del mismo cuerpo normativo, determinando que “el presente reglamento será aplicado a todos aquellos procesos de conciliación que sean sometidos para conocimiento, administración y resolución en los centros de conciliación.

Por cuanto, su procedencia como medio alternativo de resolución de controversias, según el artículo 3, “actuará como entidad administradora, ante la cual podrán llevarse a cabo procesos conciliatorios cuando se cumplan los requisitos exigidos por las leyes, este Reglamento y otras disposiciones relativas vigentes”. En este sentido, el centro de conciliación actuará como entidad administradora del proceso de conciliación, a través de los conciliadores habilitados para este fin, según el artículo 4.

Respecto al procedimiento en la etapa pre-conciliatoria el artículo 9, establece que el procedimiento de conciliación se iniciará a solicitud de una de las partes en conflicto, o por solicitud de todas las partes de forma conjunta. Dicha solicitud deberá ser dirigida al Centro de Conciliación y Arbitraje y podrá ser formulada de forma individual o conjunta por las partes de forma escrita.

Esta nota deberá expresar su voluntad al respecto, la misma que deberá contener mínimamente la siguiente información: “1. Nombre o denominación del solicitante, generales de ley, correo electrónico y teléfono. Para el caso de persona que actúe a través de mandatario, la descripción y datos del documento de representación 2. Nombre o denominación del solicitado, generales de ley, correo electrónico y teléfono. 3. Breve descripción de la controversia. 4. Documentos de respaldo que considere necesario”.

Una vez realizada la nota la parte solicitante deberá adjuntar el comprobante, recibo y/o factura de pago del monto establecido en el arancel de solicitud de proceso de conciliación. Según el artículo 10, “el centro de Conciliación y Arbitraje pedirá a ambas partes a una reunión preliminar en la cual se pondrá conocimiento la lista de conciliadores del centro. Las partes podrán acordar la invitación y posterior designación de un conciliador de dicha lista, caso contrario, (...) el conciliador será designado por el centro de Conciliación y Arbitraje mediante sorteo aleatorio entre las personas que integran la lista de conciliadores en el plazo de 24 horas”.

Según el artículo 11 el centro notificará la nominación al conciliador propuesto, quien deberá comunicar su aceptación o rechazo en el plazo de dos (2) días, y en caso de que este rechace la designación o no se pronuncie dentro del plazo establecido, el Centro procederá en el plazo de 24 horas a designar a un nuevo conciliador; si este aceptara la designación, el Centro convocará a ambas partes a la primera sesión de conciliación en el menor tiempo posible. De acuerdo al artículo 16 todas las sesiones se llevarán a cabo en las instalaciones del CCAC, sin embargo, se admitirá que las mismas puedan llevarse a cabo en otro lugar que acuerden las partes para lo que deberán provisionar todos los gastos administrativos del conciliador. A falta de acuerdo sobre el lugar de realización de la conciliación, esta se realizará alternativamente conforme al siguiente orden:

1. Donde se deba cumplir la obligación
2. El del domicilio de la o el solicitante
3. El de la residencia de la o del obligado

El principio de buena fe se encuentra inmerso en el artículo 17.I y II en el que indica que “I. Las partes colaborarán de buena fe con el conciliador, para lograr la resolución del conflicto. II. Por iniciativa propia o a invitación del conciliador, las partes deberán presentar sugerencias para lograr el acuerdo”.

Se establece en el artículo 18 que en la primera sesión de conciliación el conciliador tiene la obligación de ilustrar a las partes del proceso conciliatorio haciendo énfasis en las ventajas que presenta y los efectos legales del acuerdo y de no llegar al mismo, así como también, establecer las reglas en base a las cuales se llevará a cabo el procedimiento.

De igual forma, aclarará las consultas que las partes tengan a fin de que las sesiones puedan llevarse acorde a las particularidades de la conciliación, ya que las sesiones de conciliación se llevarán a cabo en forma continua dentro del menor tiempo posible, estarán presididas por el conciliador. Respecto al contenido del acta de acuerdo celebrado por las partes se establecen dos formas, total o parcial. Si el acuerdo conciliatorio fuera parcial, contendrá expresamente los puntos respecto de los cuales se hubiera llegado a una solución, cuya decisión será respetada por la autoridad judicial en caso de llegar a juicio por los puntos no conciliados.

Dentro de todas las particularidades se establece que el acta de conciliación deberá ser redactada únicamente por el conciliador y debe contener lo siguiente: 1) Lugar, fecha y hora. 2) Identificación del conciliador. 3) Identificación de las partes. 4) Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación. 5) El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas. 6) Las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda. 7) Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución, si corresponde. 8) Firma del conciliador y de las partes.

El CCAC contará con una Lista de Conciliadores, en la que constará la especialidad de cada conciliador como también toda la información relativa a su experiencia en la materia. Entre los requisitos que se establecen, podemos mencionar según el artículo 35: 1) Ser mayor de edad y capaz de obrar según la legislación vigente en el país. 2) Formación especializada en conciliación y técnicas de negociación, con un mínimo de cuarenta horas teórico prácticas. 3) Aprobar las evaluaciones y otros requisitos que el Centro considere convenientes.

En el artículo 36 se establece que “quién desee formar parte de la Lista de Conciliadores del Centro, deberá presentar su solicitud de incorporación, adjuntado su hoja de vida así como los documentos que acrediten el cumplimiento de los numerales 1, 2 y 3 señalados en el Artículo anterior. Una vez recibida la solicitud, el Centro procederá a realizar las evaluaciones que considere convenientes. El tratamiento de dichas solicitudes se realizará como mínimo una vez al año”. Para la aceptación o rechazo de solicitudes se establece en el artículo 37 que “los postulantes que cumplan con todos los requisitos establecidos en artículo 34, serán aceptadas, por lo que el Centro procederá a acreditar y designar al postulante como Conciliador.

En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos establecidos se hará conocer tal extremo por escrito al solicitante a tiempo de rechazar su postulación”.

Ahora bien, se establecen en el artículo 38 como impedimentos para ser conciliador: 1) Incumplir los requisitos personales y profesionales establecidos por el presente Reglamento. 2) Estar cumpliendo alguna sanción disciplinaria impuesta por la CAINCO Chuquisaca u otra Cámara de Comercio u otra institución. 3) Estar cumpliendo alguna sanción que restrinja el ejercicio de su actividad profesional.

Dichos impedimentos regulan el marco de actuación de los conciliadores y superados se les concede los siguientes derechos y obligaciones: (derechos), 1) Ejercer las funciones de conciliador. 2) Percibir, cuando corresponda, los honorarios profesionales correspondientes. 3) Recibir capacitación en las actividades organizadas por el Centro; (obligaciones) 1) Cumplir con el presente Reglamento. 2) Comunicar al Centro las fechas acordadas con las partes para la realización de las sesiones de conciliación. 3) Citar a las personas que, en su criterio, deban asistir a la sesión. 4) Ilustrar a las partes, sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación. 5) Motivar a las partes para que presenten alternativas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia. 6) Formular propuestas de arreglo. 7) Actuar con absoluta transparencia, equidad, ética imparcialidad, velando en todo momento por no afectar derechos de las partes. 8) Elaborar el acta correspondiente para la finalización del procedimiento conciliatorio. 9) El conciliador tiene la obligación de guardar reserva sobre toda la información que llegue a su conocimiento, como consecuencia de su actividad de conciliación, quedando la misma amparada por las normas relativas al secreto profesional. 10) Cumplir con todas las obligaciones impositivas derivadas del ejercicio de sus funciones. 11) Respetar los principios y normas que rigen el Centro. Asimismo, se establece en el artículo 41 como prohibiciones del conciliador “no poder percibir otros ingresos diferentes a los honorarios pactados en el arancel profesional”.

Finalmente, y valga como punto aclaratorio, en la disposición final primera se establece la responsabilidad de los CCAC indicando que: El Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO, su personal administrativo y secretarios no serán responsables por los perjuicios que, por acción u omisión de los conciliadores, y en ejercicio de sus funciones se ocasionen a las partes que hayan sometido su controversia en el Centro o de terceras personas.

2.2 Marco conceptual

En este apartado del trabajo se aprecia de una forma sistematizada conceptos precisos que se vinculan al rol del conciliador tanto a nivel general como a nivel específico dentro de los CCAC, y se esbozan a continuación para cumplimiento del objetivo de la investigación de índole descriptiva.

Acta de Conciliación: Borda (2012) define el acta de conciliación como "un documento público en el que consta el acuerdo logrado entre las partes en conflicto, en el que se deja constancia de las obligaciones que asumen, los compromisos pactados y los plazos para su cumplimiento" (p. 171). Asimismo, el autor destaca que el acta de conciliación tiene una serie de características que la diferencian de otros documentos, como, por ejemplo, que es de carácter vinculante, ya que se trata de un compromiso que las partes asumen de manera voluntaria y que tiene fuerza de ley, y que además tiene un carácter confidencial, ya que su divulgación puede perjudicar la privacidad de las partes involucradas en el conflicto.

Audiencia de conciliación: Según García (2019), la audiencia de conciliación es "un procedimiento extrajudicial en el que una persona imparcial, el conciliador, asiste a las partes en conflicto a fin de que encuentren por sí mismas una solución pacífica y definitiva a sus diferencias" (p. 156). Por su parte, Mendoza (2015) define la audiencia de conciliación como "un espacio propicio para que las partes involucradas en un conflicto puedan discutir el asunto y encontrar un acuerdo que les permita satisfacer sus intereses y necesidades" (p. 72).

Centros de Conciliación: Machado y Lezama (2019) definen a los centros de conciliación en su trabajo sobre *la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos*, de la siguiente manera:

"Los centros de conciliación son instituciones creadas por los Estados para brindar servicios de conciliación extrajudicial en conflictos que se encuentran en litigio o que aún no han sido sometidos a la justicia. Son entidades especializadas en la gestión de conflictos que surgen a las partes involucradas un espacio seguro y neutral para llegar a acuerdos de manera gratuita, sin necesidad de acudir a la justicia formal. Estos centros cuentan con conciliadores capacitados y especializados en diversas áreas, y sus servicios

son o de bajo costo en muchos países. han demostrado ser una herramienta eficaz para resolver conflictos de manera pacífica y promover la cultura de la solución pacífica de conflictos en la sociedad” (p. 18).

Conciliación: Para fines doctrinarios y a nivel genérico, podemos decir que según Monroy Gómez (2015), "la conciliación es un método alternativo de solución de conflictos que consiste en la intervención de un tercero imparcial, el cual propicia el diálogo y la negociación entre las partes involucradas, con el fin de lograr un acuerdo amistoso que ponga fin al conflicto en cuestión" (p.141).

Por su parte, Guzmán Tapia (2016) define la conciliación como "un procedimiento no contencioso que se da a través de la figura del conciliador, quien actúa como un tercero neutral e imparcial encargado de facilitar la comunicación y la negociación entre las partes en conflicto, con el fin de lograr un acuerdo satisfactorio para ambas" (p. 34)

Conciliación Extrajudicial: Dentro del contexto general boliviano, es necesario establecer una definición clara sobre la conciliación extrajudicial puesto que el trabajo de los CCAC se desarrolla comprendidos en este instituto jurídico, por lo que tomando como referencia a Gutiérrez (2017), podemos indicar que:

La conciliación extrajudicial es un mecanismo de resolución de conflictos que busca evitar el uso del proceso judicial para solucionar una controversia. Se trata de un procedimiento voluntario y flexible que permite a las partes involucradas llegar a un acuerdo mediante la mediación de un tercero imparcial, el conciliador. De esta manera, la conciliación extrajudicial promueve la justicia y la pacificación social, al brindar a las personas una alternativa rápida y efectiva para resolver sus diferencias sin recurrir a la vía judicial (p. 198).

Métodos Alternativos de Solución: La conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos debe abordar una conceptualización adecuada respecto a este grupo categórico que engloba a varios institutos jurídicos, es por tanto que según Gómez Colomer (2014) se define a estos medios como "procedimientos para resolver conflictos que, aunque utilizan diferentes

técnicas, comparten la característica de ser una alternativa a la vía judicial, ya sea porque se realizan antes de acudir a los tribunales o durante el proceso judicial” (p. 21).

Por su parte Albornoz (2010) indicará que se constituyen en medios alternativos de resolución de conflictos "toda forma de resolución de conflictos que se aparte del procedimiento judicial tradicional y que tenga como finalidad la solución efectiva del conflicto a través de la participación activa de las partes y la intervención de un tercero imparcial" (p. 25).

Habilidades del conciliador.

El Conciliador debe contar con habilidades personales e intelectuales esenciales para que pueda desarrollarse como tal y cumpla eficientemente sus funciones. La presencia de un tercero facilitador imparcial, el conciliador, es lo que distingue a la conciliación de la negociación tradicional. Según Picker (2001), un conciliador eficaz debería tener la mayor cantidad posible de las siguientes cualidades: a) Absoluta imparcialidad. b) Confiabilidad y habilidad para motivar a las personas a revelar información confidencial. c) Experiencia en conciliación. d) Capacidad de escuchar. e) Capacidad de entender las leyes y los hechos. f) Buen trato con la gente. g) Cualidades de liderazgo. h) Flexibilidad. i) Habilidad para negociar. j) Paciencia. k) Capacidad de manejo. l) Sentido del humor (p. 45-46).

Estilo facilitador: Al emplear un estilo puramente facilitador, el conciliador ayuda a las partes a identificar y explorar sus intereses, inquietudes, motivaciones, objetivos, puntos en común y posibles resoluciones. No saca conclusiones ni emite opiniones acerca de valores, posturas legales, derechos, fundamentos del caso o posibles resultados de un pleito. En esencia el conciliador no evalúa el caso. En la conciliación facilitadora, las partes toman todas las decisiones mientras que el conciliador promueve el proceso a través de indagaciones y preguntas de respuesta abierta.

Estilo evaluativo: Cuando el conciliador adopta el estilo evaluativo, suele emitir opiniones sobre los puntos fuertes y débiles del caso, predecir el resultado que tendría un juicio y hacer propuestas de acuerdo. Es recomendable reservar el método evaluativo para las etapas finales del proceso, pero incluso en esa etapa debe utilizarse con precaución.

Combinación de los estilos facilitador y evaluativo: Muchas disputas requieren de una combinación de ambos estilos. En algunos casos, puede ser productivo alternar los estilos. Por ejemplo, la facilitación podría ser más eficaz para establecer la confianza y la comunicación en las etapas iniciales de la conciliación, mientras que la evaluación sería más útil en las etapas finales, si es necesario superar un estancamiento (Picker, 2001, p. 47-49).

A veces es conveniente modificar los estilos, según las circunstancias específicas del caso y las necesidades, los intereses o las expectativas de las partes. Por ejemplo, el conciliador puede adoptar un estilo facilitador para resolver todas las cuestiones importantes y un estilo evaluativo para ayudar a zanjar problemas menores.

CAPITULO III

INFORMACIÓN Y DATOS OBTENIDOS

La aplicación de las entrevistas estuvo dirigida a los profesionales conciliadores acreditados dentro de los CCAC de las ciudades de Sucre, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, dado que, mediante las respuestas obtenidas se pudo conocer los aspectos centrales del rol del conciliador dentro de estos centros, de esta forma se procede con el desglose de la información recolectada y obteniendo los siguientes bajo los siguientes datos:

3.1 Resultados de las entrevistas

FUENTE	INSTRUMENTO	OBJETIVO
Conciliador CAINCO Sucre	Entrevista semiestructurada con preguntas abiertas en función al objetivo planteado	Conocer la percepción que tiene respecto al rol del Conciliador en asuntos familiares dentro de los CCAC.
Conciliador CAINCO La Paz	Entrevista semiestructurada con preguntas abiertas en función al objetivo planteado	Conocer la percepción que tiene respecto al rol del Conciliador en asuntos familiares dentro de los CCAC.
Conciliador CAINCO Cochabamba	Entrevista semiestructurada con preguntas abiertas en función al objetivo planteado	Conocer la percepción que tiene respecto al rol del Conciliador en asuntos familiares dentro de los CCAC.
Conciliador CAINCO Santa Cruz	Entrevista semiestructurada con preguntas abiertas en función al objetivo planteado	Conocer la percepción que tiene respecto al rol del Conciliador en asuntos familiares dentro de los CCAC.

Indicadores	Opinión sobre el rol del Conciliador materia familiar
<p>Requisitos de formación y nombramiento para ser conciliador en los CCAC</p>	<p>La Conciliadora del CCAC Ch. indica que “(...) es imprescindible presentar el CV, la fotocopia simple del título en provisión nacional a nivel de licenciatura, acreditar la formación como conciliador con certificación de 40 horas, siendo deseable el que posea un diplomado o maestría en Conciliación y Arbitraje”.</p> <p>La Conciliadora del CCAC LP., indica que “(...) todos los requisitos se presentan en el reglamento interno por el cual nos regimos, naturalmente es ser profesional abogado con por lo menos dos años de experiencia, tener formación especializada en conciliación y métodos de resolución alternativa de conflictos.”</p> <p>La Conciliadora de CCAC Cbba indicó que “(...) dentro del reglamento de conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la cámara Nacional de Comercio de Bolivia están el ser mayor de edad, tener formación especializada en conciliación y aprobar las evaluaciones del CCAC que te ponen, ya sea entrevistas u otros procedimientos; asimismo, que se te apruebe para actualizar el registro de conciliadores, si o si debes estar incluido ahí”.</p> <p>La Conciliadora de CCAC SC, indicó que “(...) cada año sacan una convocatoria o a veces lo hacen según la necesidad del centro, pero se debe presentar su solicitud de incorporación, adjuntando hoja de vida, fotocopia de CI para acreditar que eres mayor de edad, demostrar que tienes formación en conciliación con un certificado que demuestre 40 horas de teórico prácticas y actualizar el registro de conciliadores del CCAC al que quieras pertenecer. Luego si cumples con los requisitos las solicitudes se ponen a consideración de la Comisión de Conciliación y Arbitraje, ellos deciden si te admiten o te rechazan”.</p>
<p>Principios y habilidades blandas de los conciliadores</p>	<p>La Conciliadora del CCAC Ch. indica que “(...) el conciliador debe inspirar confianza, de forma que las partes puedan brindar elementos que contribuyan a la resolución del conflicto pacientemente, ser oyente activo para que las partes sientan que han sido escuchadas y comprendidas, ser objetivo para no ligarse emocionalmente al conflicto y ayudar a las partes a ver el conflicto y sus posibles soluciones con mayor claridad”.</p> <p>La Conciliadora del CCAC LP indica que “La imparcialidad es una de las mayores habilidades que debe cultivar el conciliador para no</p>

	<p>inclinarse a favor o en contra de ninguna de las partes. Además en temas familiares también es importante ser empático, para ser capaz de ponerse en el lugar de las partes, sin juzgarlas”.</p> <p>La Conciliadora del CCAC Cbba indica que “(...) dentro de todo sobre todo en casos de materia familiar debe primar la calidez humana y sensibilidad a los sentimientos de las partes, el de las diferencias culturales ya que cada familia es un mundo, la flexibilidad para adecuarse a las necesidades que las partes requieren someterse ni someterlos a rígidos esquemas”.</p> <p>La Conciliadora del CCAC SC indica que “Es importante que prime la imparcialidad, el respeto y la honestidad porque a veces por querer dar solución y gusto a las partes se puede caer en la tentación de prometer cosas que no puedan cumplir o que alguna de las partes quiera imponer sus criterios con la finalidad de concluir en un arreglo”.</p>
<p>Ámbito de competencia del conciliador</p>	<p>La Conciliadora del CCAC Ch. indica que “el conciliador sólo admite los asuntos que sean susceptibles de transacción en tema familiar, esta situación es delicada ya que se vela por el interés superior de la niñez como lo establece la ley, además velamos porque no se afecte la moral, o derechos de terceros, ni se contravengan disposiciones de orden público”.</p> <p>La Conciliadora del CCAC LP., indica que “el conciliador está reconocido por el reglamento del Conciliación y Arbitraje, por cuanto tiene competencia en materia familiar dentro los casos establecidos por ley, para tal sentido, nos enmarcamos naturalmente como servidores reconocidos y acreditados por el centro de conciliación al que pertenecemos”.</p> <p>La Conciliadora de CCAC Cbba., indicó “nosotros tenemos competencia para ejercer nuestras funciones dentro de los centros de conciliación que nos acreditan, es por esto que si yo fuera a otra instancia con esa acreditación no sería competente para ejercer mi labor puesto que me limitan mi rol de conciliador únicamente dentro del centro”.</p>

	<p>La Conciliadora de CCAC SC, indicó “mi competencia es la que está reconocida en el reglamento de conciliación y arbitraje y la acreditación que se me da mi centro de conciliación aquí en Santa Cruz, ahora en asuntos familiares estamos facultados siempre en el margen de la ley y si las partes aceptan nuestra competencia, porque nosotros también nos regimos en ese ámbito por el código de familias”.</p>
<p>Intervención del conciliador dentro de proceso de conciliación</p>	<p>La Conciliadora del CCAC Ch. indica que “(...) los conciliadores no deben hacer alianza con ninguno de los participantes en conflicto, además que no debe divulgarse lo ocurrido dentro de los procesos de conciliación, excepto con el consentimiento de la totalidad de los participantes involucrados, esto velando por el principio de confidencialidad, como también se vela el principio de imparcialidad donde se recomienda al conciliador elegido que no debe actuar en favor o en contra de alguno de los participantes en conflicto, para no recibir futuras quejas o desconformidades, siempre velando por el prestigio de la institución”.</p> <p>La Conciliadora del CCAC LP indica que “Los conciliadores en asuntos familiares y otros actuamos como intermediarios, nuestro rol se enmarca en velar porque prime el respeto entre las partes y se establezca un ambiente propicio para llegar a consensos, los acuerdos son confidenciales y debemos velar por el cumplimiento de los establecido en nuestro reglamento”.</p> <p>La Conciliadora del CCAC Cbba indica que “nuestra intervención comienza cuando se da la aceptación del cargo, el centro enviará la invitación para la reunión de conciliación que se llevará en tres sesiones, la primera será para ilustrar sobre el proceso, la segunda y venideras se realizarán a requerimiento de las partes y se tratarán los aspectos para la resolución del conflicto”</p> <p>La Conciliadora del CCAC SC indica que “Nosotros somos proficientes de la conciliación, no somos los actores centrales en escena una vez que se nos realiza la invitación y nosotras aceptamos ser conciliadores del asunto pasamos a un segundo plano, debemos respetar y nunca imponer ninguna solución, todo lo que se pueda llegar a considerarse un arreglo entre las partes debe surgir a su</p>

	<p>iniciativa. Sobre todo en temas familiares en donde debemos tener cierta confidencialidad y manejar sutilezas para no afectara el desarrollo de la reunión”.</p>
<p>Acciones del Conciliador</p>	<p>La Conciliadora del CCAC Ch. indica que “debemos velar por el desarrollo de sus funciones sea imparcial y neutral, como también que la conciliación sea establecida según la forma y los términos en la Ley de Conciliación y Arbitraje, Ley N. 708, de 25 de junio de 2015 y el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje. También debe de abstenerse de prestar servicios profesionales diversos al de la conciliación en cualquier tipo de asuntos, sin duda alguna se respeta la confidencialidad de las actuaciones, como se valora su participación activa a los cursos de capacitación o actualización que convoque el Ministerio de Justicia para una óptima intervención.”.</p> <p>La Conciliadora del CCAC LP indica que “las acciones que tomamos como conciliadores se dan una vez que nos llega la invitación y aceptamos el cargo. En la primera sesión tenemos la obligación de informar y naturalmente labrar el acta de sometimiento a la conciliación, asimismo nos encargamos de diligenciar las invitaciones para convocar a las partes a la reunión. En el desarrollo de la conciliación se destacan cuatro aspectos que parecen sencillos, sin embargo, son imprescindibles de cumplir. 1) que el conciliador facilite la comunicación entre las partes. 2) que se controle la intervención de las partes. 3) contribuir a preservar la relación entre las partes. 4) ayudar a las partes a examinar sus posiciones, pero además de identificar sus intereses. 5) Estimular la generación de soluciones y por último desde un inicio detalle muy importante el de establecer las reglas.”</p> <p>La Conciliadora del CCAC Cbba indica que “Todas las acciones del conciliador se enmarcan en el reglamento que ya le mencioné, ahí indica que debemos mantener las reuniones con ambas partes, generar elementos de juicio para aclarar el caso, etc. Naturalmente debemos exponer una conducta respetuosa, tolerante, paciente, táctica, comprensiva, hábil, dinámica y abierta además de ser creativo y estratega en generar estrategias de comunicación ante diferentes situaciones familiares para la óptima conciliación.</p>

	<p>Cabe volver a destacar como lo indico previamente que las actividades del Centro tienen carácter reservado y confidencial, de obligado y estricto cumplimiento para quienes participen, sea cual sea el cargo o la función que desempeñe, que sean funcionarios del Centro o de CAINCO ”</p> <p>La Conciliadora del CCAC SC indica que “entre las acciones que debemos tener desde el sometimiento del caso al centro de conciliación están naturalmente convocar a las reuniones ya sea de manera virtual o presencial, según acuerdo de partes, también podemos generar elementos del juicio como ser pedir certificados de nacimiento y otros para esclarecer la situación, como todo lo que se hable en la reunión se mantiene en reserva también debemos acatar esa disposición, en algunos casos podemos requerir auxilio técnico como ser cuando se requieren profesionales externos especializados en un área que involucra la conciliación, finalmente lo más obvio que sería promover el diálogo y llevar a cabo los esfuerzos necesarios para que se llegue a una solución para pronunciar una conclusión del procedimiento ya sea llegando a un acuerdo o no”.</p>
<p>Aspectos centrales del procedimiento y la elaboración del acta</p>	<p>La Conciliadora del CCAC Ch. indica que “la Dirección Ejecutiva del Centro comunica a la parte que realizo la solicitud para la conciliación, en un plazo no mayor a cinco días calendario, señalando un plazo prudencial para su contestación, si la parte solicitante no contesta o expresa su negación a participar son razones para que el trámite sé de por concluido. Indica que estas consideraciones, no están contempladas en la Ley. Si es el caso en que se presentan las partes se realiza una reunión informativa o preparatoria, en la cual se explica a las partes sobre la figura de la Conciliación, como también los límites que tiene y sus efectos jurídicos, con todo ello tienen que escoger de común acuerdo a su conciliador, de la Nómina Oficial que se les proporciona. Posteriormente se comunica la designación al conciliador, la misma que debe ser aceptada en cinco días, para luego llamar a la primera audiencia en la que se hace responsable el Conciliador. Al concluir la conciliación, cualquiera que sea el resultado, el conciliador comunica el hecho a la Dirección Ejecutiva, devolviendo con esto la carpeta”.</p>

La Conciliadora del CCAC LP indica que “una vez que es comunicada la solicitud de conciliación nosotros respondemos aceptando o no la designación, luego de esto se cita a las partes a la primera sesión que tiene más que nada carácter informativo, las reuniones siguientes se desarrollan con normalidad, nosotros tenemos un cuaderno de anotaciones que al finalizar la reunión destruimos una vez que se haya suscrito el acta de conciliación o el acta de no entendimiento, esto es importante para reservar la confidencialidad de todo lo que se habló en las reuniones. Si las partes no asisten a tres reuniones el procedimiento se da por concluido y se debe notificar a la dirección central del centro.”

La Conciliadora del CCAC Cbba. Indica que “el procedimiento es el que ya señalé en el punto anterior, la sesión que se le convoca una vez que nos hacen la designación. Ahora sobre el acta dos de dos tipos, el acta de conciliación o el acta de no entendimiento. Esta acta puede ser de acuerdo total o parcial, esto quiere decir que si una parte acepta todo lo que le pidió la demandante o solo acepta en parte. Si fuera el segundo caso debe contener los puntos específicos respecto a los cuales aceptó la responsabilidad de dar cumplimiento. El acta contiene los aspectos generales, lugar, fecha y hora; el nombre del conciliador, los datos generales de las partes, un desglose explicativo las pretensiones o motivo de la conciliación, el acuerdo logrado especificando dependiendo el caso la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento; las sanciones en caso de incumplimiento; las garantías para hacer efectiva su ejecución y finalmente las firmas de mi persona y de las partes que estuvieron en la reunión.”

La Conciliadora del CCAC SC indica que “el acta se realiza colocando la fecha y hora, tiene un apartado donde se explica el motivo de la conciliación o lo que se está pidiendo, en la parte central es sobre los acuerdos logrados en la reunión y finalmente van las firmas. Esto es respecto al acta de conciliación, pero en caso de que no se concilie también debemos hacer un acta de no entendimiento, que tiene que tiene casi los mismos datos, pero en vez de la parte donde se exponen los acuerdos se debe poner y explicar la razón por la que se da la imposibilidad de alcanzar la conciliación. Ambos documentos deben ser enviados a la dirección general para que tome conocimiento de que acabó el proceso de conciliación”.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis sobre los datos obtenidos en las entrevistas

Indicador 1: Requisitos de formación y nombramiento para ser conciliador en los CCAC

Análisis: Los conciliadores en su mayoría hacen referencia al reglamento de conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de Bolivia, llama la atención cuando mencionan que también pueden existir otros procedimientos de evaluación sobre su postulación que se establecen según el CCAC. Asimismo, que en el caso específico que sean conciliadores para asuntos familiares no se tenga dentro de su reglamento un apartado especial para evaluar o considerar la formación especializada en materia familiar. Respecto al requisito de “formación especializada” es un poco ambiguo, ya que si bien exigen acreditar 40 horas de formación práctica teórica, no se menciona por qué tipo de entidad debe estar emitida dicha certificación. En consideración a esto tal vez sería indicado modificar o añadir una pauta aclaratoria a este requisito para que se especifique la formación pos gradual o certificado laboral que acredite la cantidad de horas establecidas.

Indicador 2: Principios y habilidades blandas de los conciliadores

Análisis: Dentro de todo se enmarca que para ejercer el rol de conciliador se deben poseer un número de habilidades blandas y principios ético-profesionales, entre los cuales podemos mencionar: confianza, escucha activa, objetividad, imparcialidad, empatía, calidez humana, flexibilidad, respeto, honestidad y creatividad. La conjunción y articulación de estas habilidades asegurará la efectiva resolución del conflicto.

Indicador 3: Ámbito de competencia del conciliador

Análisis: La información que comparten los conciliadores durante el desarrollo de la entrevista es que tienen competencia como un facilitador de la comunicación directa de los interesados, propiciando una satisfactoria composición de los intereses de ambas partes a través, asimismo, hacen énfasis en que su competencia es limitada en asuntos familiares y que se deben a su institución para seguir acreditados y ejercer su rol como conciliadores.

Indicador 4: Intervención del conciliador dentro proceso de conciliación

Análisis: En este punto se destaca que ellos como conciliadores tienen obligaciones en el desarrollo del procedimiento de conciliación, definen su intervención desde la ética profesional y respeto a las partes involucradas, guardando y manteniendo la confidencialidad de los asuntos sometidos a un trámite no adversario, especialmente tratándose en un asunto familiar. Esto es muy delicado ya que no solo llega a afectar a los participantes si no que afecta también a la familia de ambos por lo que merece ser tratado con la mayor sutileza posible, lo cual incluye también y engrana con mantener una conducta respetuosa y tolerante,

haciendo cumplir los compromisos asumidos posteriormente en el acta donde se pone fin a la controversia, además de claro respetando los reglamentos y las leyes durante toda la sesión.

Indicador 5: Acciones del conciliador

Análisis: Se puede prever según la respuesta de los conciliadores que su accionar inicia desde aceptada la competencia, en la sesión inicial del proceso de conciliación lo que se hace es informar y explicar a los interesados los principios, medios y fines de la conciliación. Ahora indica que hay casos donde la primera sesión no puede realizarse por motivos claramente justificados. Esto puede ser a petición verbal o por escrito del solicitante; en ese caso, el conciliador convoca a otra sesión para continuar con el proceso y no demorarlo; ahora respecto a ello resalta que en cuanto al número de las sesiones de conciliación, el conciliador puede convocar a los participantes a las sesiones que considere necesarias, resaltando que las sesiones son orales, dejando la constancia escrita dentro del documento en el cual es necesario precisar la fecha, hora, lugar, participantes y fecha del próximo encuentro en caso de ser necesario. Ahora si se trata de conciliar un asunto familiar que requiere la participación de algún otro profesional experto, el mismo puede participar para lograr la mejor solución, como la intervención de un auxiliar psicólogo para lograr un equilibrio en su estado emocional, que les permita iniciar o continuar el procedimiento de conciliación. También cabe recalcar que el trámite de conciliación se tiene por concluido en los casos en lo que ya exista un convenio o un acuerdo final; otra causal para concluirlo es por la inasistencia de los interesados a dos o más sesiones sin un motivo justificado y también porque alguno de los interesados se niega a suscribir el convenio final.

Indicador 6: Aspectos centrales del procedimiento y la elaboración del acta

Análisis: En general se expresa como los conciliadores deben ser cautos en cuanto al desarrollo exacto del convenio al cual se llegó entre las partes por lo que se debe vigilar que el mismo satisfaga los requisitos imprescindibles, como por ejemplo el de constar por escrito, indicando lugar y fecha de conciliación, además del nombre, la edad, nacionalidad, estado civil, profesión, ocupación y domicilio de las partes intervinientes en la conciliación; las exactas declaraciones que contendrán una breve relación de los antecedentes; como también las cláusulas en el cual se detallan las obligaciones, que por ejemplo son las de dar o las de hacer, pero también las de tolerar como son las obligaciones morales convenidas por los interesados, la firma y huella digital de los participantes o de sus representantes si es el caso, como también del nombre y firma del conciliador, además de la certificación del Coordinador del CCA CAINCO. Ahora si este convenio ya redactado y firmado se incumplimiento directamente su ejecución debe ser en la vía judicial que corresponda y conforme a las leyes en vigencia.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Luego de realizar un análisis exhaustivo y una intensa discusión, se ha logrado llegar a una conclusión con respecto al objetivo general de nuestra investigación. Para llegar a esta conclusión, nos basamos en seis indicadores fundamentales que se presentan en el apartado de información y datos obtenidos. Es importante destacar que, tras un minucioso análisis de cada uno de estos indicadores, pudimos obtener valiosa información que nos permitió tener una visión más clara y completa del tema de investigación. Gracias a esto, estamos seguros de que la conclusión a la que hemos llegado es sólida y precisa, y se espera de que esta sea de gran utilidad para la comunidad académica y científica en general.

Objetivo General

Describir cómo se desempeña el rol del conciliador extrajudicial de los Centros de Arbitraje y Conciliación CAINCO de las ciudades de Sucre, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz de la Sierra para determinar los rasgos que caracterizan su labor en asuntos de materia familiar durante la gestión 2022.

Indicador 1: Requisitos de formación y nombramiento para ser conciliador en los CCAC

El ejercicio del rol de conciliador requiere cumplir con una serie de requisitos establecidos por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de Bolivia (CCAC). Además de tener una formación especializada en conciliación y métodos de resolución alternativa de conflictos, se debe presentar el currículum vitae y una fotocopia simple del título en provisión nacional a nivel de licenciatura. Es obligatorio acreditar la formación como conciliador con una certificación de 40 horas de teoría y práctica, aunque no se especifica el tipo de entidad emisora de dicha certificación.

Los requisitos varían ligeramente entre las diferentes sedes del CCAC, pero en general, se exige tener al menos dos años de experiencia profesional en el área y aprobar las evaluaciones del CCAC, que pueden incluir entrevistas u otros procedimientos.

Si se desea actualizar el registro de conciliadores, es imprescindible cumplir con todos los requisitos mencionados y presentar una solicitud de incorporación a consideración de la Comisión de Conciliación y Arbitraje. Sin embargo, llama la atención que en el caso de conciliadores para asuntos familiares no se contemple un apartado especial para evaluar o considerar la formación especializada en materia familiar, por lo que podría ser necesario añadir una pauta aclaratoria para especificar la formación pos gradual o el certificado laboral que acredita la cantidad de horas establecidas.

Indicador 2: Principios y habilidades blandas de los conciliadores

Los conciliadores deben poseer una serie de habilidades blandas y principios ético-profesionales que les permitan resolver conflictos de manera efectiva. La confianza es fundamental para que las partes puedan brindar información relevante. La escucha activa es importante para que las partes sientan que han sido detectadas. La objetividad es clave para no ligarse emocionalmente al conflicto y poder ayudar a las partes a ver con claridad las posibles soluciones. La imparcialidad es crucial para no favorecer a ninguna de las partes y poder resolver el conflicto de manera equitativa. La empatía es necesaria para poder ponerse en el lugar de las partes sin juzgarlas, especialmente en temas familiares. La calidez humana y la sensibilidad a las diferencias culturales son importantes para adaptarse a las necesidades de las partes sin imponer esquemas rígidos. El respeto y la honestidad son necesarios para asegurar que las promesas que se hagan puedan ser cumplidas. Finalmente, la creatividad es esencial para encontrar soluciones innovadoras y efectivas para resolver los conflictos.

En conclusión, los conciliadores deben poseer estas habilidades blandas y principios ético-profesionales para poder resolver conflictos de manera efectiva. Se recomienda que los conciliadores se enfoquen en la importancia de la imparcialidad, la empatía y la flexibilidad en temas familiares, además de la necesidad de ser objetivos y creativos en la búsqueda de soluciones. Asimismo, se destaca la importancia de la honestidad y el respeto en el proceso de conciliación para asegurar la confianza de las partes y lograr acuerdos justos y equitativos todo esto en el marco de la ley y los preceptos de la Constitución Política del Estado de Bolivia para proteger los derechos fundamentales.

Indicador 3: Ámbito de competencia del conciliador

Según la información proporcionada por los conciliadores, su competencia se enfoca en facilitar la comunicación directa entre las partes involucradas en un conflicto y propiciar una solución satisfactoria que beneficie a ambas partes. Sin embargo, su competencia se limita en asuntos familiares, en los cuales solo se encontraron casos susceptibles de transacciones y aquellos establecidos por ley, velando siempre por el interés superior de la niñez, la moral, los derechos de terceros y las disposiciones de orden público.

En Bolivia, la Constitución Política del Estado reconoce el derecho de las personas a resolver sus conflictos por medios pacíficos y establece la creación de instancias de conciliación y arbitraje para tal fin. Asimismo, el Código de las Familias y del Proceso Familiar regula los procesos de conciliación en materia familiar, proporciona los límites y alcances de la competencia de los conciliadores en este ámbito.

En conclusión, la competencia de los conciliadores se circunscribe a los casos en los que están reconocidos y acreditados por un centro de conciliación, y su labor se limita a propiciar soluciones que sean susceptibles de transacciones, siempre dentro del marco de la ley y velando por el interés superior de la niñez, la moral, los derechos de terceros y las disposiciones de orden público. Por tanto, se recomienda que los conciliadores conozcan y apliquen correctamente la normativa legal que regula su actividad y se mantengan actualizados en su formación y capacitación, para brindar un servicio de calidad y eficiente a la sociedad.

Indicador 4: Intervención del conciliador dentro proceso de conciliación

En el proceso de conciliación, los conciliadores tienen la obligación de actuar con ética profesional y respeto hacia las partes involucradas, asegurando la confidencialidad de los asuntos tratados. Los conciliadores no deben hacer alianzas con ninguna de las partes en conflicto y deben actuar de manera imparcial para evitar futuras quejas o desconformidades, manteniendo así el prestigio de la institución.

En asuntos familiares y otros, los conciliadores actúan como intermediarios para velar por el respeto entre las partes y establecer un ambiente propicio para llegar a consensos. Los acuerdos son confidenciales y los conciliadores deben velar por el cumplimiento de lo establecido en el reglamento.

La intervención de los conciliadores comienza con la aceptación del cargo y el centro envía una invitación para la reunión de conciliación que se llevará a cabo en tres sesiones. La primera sesión es para ilustrar sobre el proceso y las siguientes se realizarán a requerimiento de las partes, tratando los aspectos necesarios para la resolución del conflicto.

Es importante destacar que los conciliadores tienen la responsabilidad de manejar de manera delicada los temas familiares, mantener la confidencialidad y manejar sutilezas para no afectar el desarrollo de la reunión. Además, deben mantener una conducta respetuosa y tolerante, haciendo cumplir los compromisos asumidos en el acta donde se pone fin a la controversia, respetando los reglamentos y las leyes durante toda la sesión.

Indicador 5: Acciones del conciliador

La conciliación es un proceso establecido por la Ley de Conciliación y Arbitraje y el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje para resolver conflictos de manera amistosa. Los conciliadores deben actuar de manera imparcial y neutral y abstenerse de prestar servicios profesionales diversos al de la conciliación. En la primera sesión, los conciliadores deben informar y naturalmente labrar el acta de sometimiento a la conciliación, así como diligenciar las invitaciones para convocar a las partes a la reunión.

Durante el proceso de conciliación, es importante que el conciliador facilite la comunicación entre las partes, controle la intervención de las partes, contribuya a preservar la relación entre las partes, ayude a las partes a examinar sus posiciones e intereses, estimule la generación de soluciones y establezca las reglas desde un inicio. El proceso de conciliación es confidencial y se tiene por concluido en los casos en los que ya existe un convenio o acuerdo final. En caso de ser necesario, puede participar algún otro experto profesional para lograr la mejor solución, como la intervención de un psicólogo auxiliar para lograr un equilibrio emocional en los participantes.

Los conciliadores pueden convocar a las sesiones que consideren necesarias, y deben dejar constancia escrita dentro del documento en el cual es necesario precisar la fecha, hora, lugar, participantes y fecha del próximo encuentro en caso de ser necesario.

Indicador 6: Aspectos centrales del procedimiento y la elaboración del acta

El proceso de conciliación implica la negociación de un acuerdo entre las partes involucradas, y una vez logrado, el convenio debe ser cuidadosamente redactado para asegurar su cumplimiento. La constancia escrita del acuerdo debe incluir la información personal de las partes, una breve relación de los antecedentes, cláusulas detalladas de las obligaciones y la firma del conciliador y de los participantes. Si el convenio no se cumple, la ejecución debe ser llevada a cabo a través del proceso judicial correspondiente.

En cuanto al procedimiento para la conciliación, las partes son citadas a una reunión informativa o preparatoria, donde se les explica la figura de la conciliación, sus límites y efectos jurídicos. Posteriormente, deben escoger de acuerdo común a su conciliador de la nómina oficial proporcionada; una vez designado el conciliador, se llama a la primera audiencia y se hace responsable de la conciliación; al concluir la conciliación, el conciliador comunica el resultado a la Dirección Ejecutiva y devuelve la carpeta. En caso de no asistir a tres reuniones, el procedimiento se da por concluido.

El acta de conciliación debe contener los aspectos generales, el motivo de la conciliación, los acuerdos logrados, las sanciones en caso de incumplimiento y las garantías para hacer efectiva su ejecución. Si las partes no lograron un acuerdo, se realiza un acta de no entendimiento que incluye una explicación de la imposibilidad de alcanzar la conciliación. Ambos documentos deben ser enviados a la dirección correspondiente. El conciliador comunica el resultado a la Dirección Ejecutiva y devuelve la carpeta, en caso de no asistir a tres reuniones, el procedimiento se da por concluido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz, JP (2010). *Métodos alternativos de resolución de conflictos*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Alfini, GJ (2005). *Introducción: Reconsiderando el papel de la conciliación*. Harvard Negotiation Law Review, 10(1), 1-14.

Alfonso Gutiérrez, R. (2011). *La conciliación judicial y extrajudicial en el derecho procesal venezolano: una visión crítica*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.

Arias Galicia, F., & García Jiménez, E. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Trillas.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.

Arteaga, M. (2017). *La Conciliación Extrajudicial en Materia de Familia en Bolivia*. Revista de Investigación Científica, 10(1), 78-91.

Birnbaum, R. (2016). *La efectividad de la mediación familiar: una revisión basada en la evidencia*. Revista de Bienestar Social y Derecho de Familia, 38(1), 83-98. <https://doi.org/10.1080/09649069.2016.1142374>

Borda, C. (2019). *La conciliación familiar: un proceso eficaz y eficiente de solución de conflictos*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Boliviana "San Pablo"]. Repositorio Digital UCB. <http://hdl.handle.net/123456789/2935>

Cainco. (2018, September 2). *Centro de Conciliación y Arbitraje CAINCO: 25 años solucionando conflictos*. Empresa & Desarrollo. https://www.cainco.org.bo/empresaydesarrollo/2018/09/02/ccac_25_anos_solucionando_conflictos/

Camacho, C. (2019). *La Conciliación en el Proceso Civil Boliviano*. Tesis de Licenciatura en Derecho, Universidad Católica Boliviana San Pablo.

Castro, A. (2019). *La importancia de la figura del conciliador en los conflictos familiares en Bolivia*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Simón]. Repositorio Institucional UMSS. <http://hdl.handle.net/123456789/13023>

Código de Familia: Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (1976). *Código de Familia*. <https://www.lexivox.org/norms/BO-CO/LE0000607.htm>

Código Niña, Niño y Adolescente: Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2016). *Código Niña, Niño y Adolescente*. <https://www.lexivox.org/norms/BO-CO/LE0000745.htm>

Constitución Política del Estado de Bolivia: Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2009). *Constitución Política del Estado de Bolivia*. <https://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar/constituci%C3%B3n+pol%C3%ADtica+del+estado+de+bolivia>

Convención Americana sobre Derechos Humanos: Organización de los Estados Americanos. (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. <https://www.oas.org/es/cidh/leyes/tratados-2.asp>

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre: Organización de los Estados Americanos. (1948). *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*. https://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/Declaracion_Americana.asp

Declaración Universal de los Derechos Humanos: Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. <https://www.un.org/es/declaracion-universal-derechos-humanos/>

Devís Márquez, AM (2017). *La conciliación extrajudicial frente al arbitraje: una solución más rápida, eficiente y menos costosa*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Fisher, R. y Ury, W. (1981). *Llegar al sí: negociar un acuerdo sin ceder*. Boston: Houghton Mifflin.

Flores, M. (2019). *La Conciliación Extrajudicial y la Protección de los Derechos de los Menores en Bolivia*. Tesis de Licenciatura en Derecho, Universidad Mayor de San Andrés. }

Folberg, J. y Taylor, A. (1984). *Mediación: una guía completa para resolver conflictos sin litigar*. San Francisco: Jossey-Bass.

Fontana, A. y Frey, JH (2005). *La entrevista: de las preguntas estructuradas al texto negociado*. En NK Denzin & YS Lincoln (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research* (págs. 645-672). Publicaciones de salvia.

García, J. (2019). *La audiencia de conciliación: un método alternativo para la resolución de conflictos*. En G. Rodríguez (Ed.), *Métodos alternativos de solución de conflictos* (pp. 155-166). Tirant lo Blanch.

Gómez Colomer, JL (2014). *Medios alternativos de resolución de conflictos aplicados*. Editorial Comarés.

Gutiérrez, J. (2017). *La conciliación extrajudicial: una alternativa para la solución pacífica de conflictos*. *Anuario Jurídico*, 27(1), 191-203.

Guzmán Tapia, R. (2016). *La conciliación como método alternativo de solución de conflictos*. *Estudios Jurídicos*, 23(1), 30-40.

Hoffman, DA (2016). *Mediación: Principios, Proceso, Práctica*. Editores Aspen.

Huanca, M. (2020). *La Conciliación Extrajudicial en Materia de Familia en Bolivia*. Tesis de Licenciatura en Derecho, Universidad Privada de Bolivia.

Juanes Peces, A. (2018). *La conciliación extrajudicial en el proceso: modelos y experiencias internacionales*. Madrid, España: Tirant lo Blanch.

La Razón. (2022). *Conciliación extrajudicial: En más de un año se llegó a acuerdos por Bs 32,6 millones*. *La Paz*. Último acceso 04 de marzo del 2023: <https://www.la-razon.com/nacional/2022/06/12/conciliacion-extrajudicial-en-mas-de-un-ano-se-llego-a-acuerdos-por-bs-326-millones/>

Ley 603 (Bolivia): Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2014). *Ley 603*. <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-603.xhtml>

Ley de Conciliación y Arbitraje N°708 (Bolivia): Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2015). *Ley de Conciliación y Arbitraje N°708*. <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-708.xhtml>

Ley del Órgano Judicial N° 025 (Bolivia): Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2010). *Ley del Órgano Judicial N° 025*. <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-025.xhtml>

Machado, R. & Lezama, J. (2019). *La Conciliación como método alternativo de solución de conflictos*. Revista Jurídica Online, 25(1), 16-25.

Martín, LA (2014). *Mediación familiar: una herramienta prometedora para reducir la participación de los tribunales y mejorar el bienestar de los niños*. Revista de divorcio y nuevo matrimonio, 55(3), 189-205. <https://doi.org/10.1080/10502556.2014.884834>

Mendoza, R. (2015). *La audiencia de conciliación: definición y características*. Revista de la Facultad de Derecho, 35(2), 71-81.

Menkel-Meadow, C. (1992). *Mediación: teoría, política y práctica*. En A. Sarat y W. Felstiner (Eds.), El surgimiento de la resolución de disputas: vol. 2. Negociación colectiva, litigio y arbitraje (págs. 101-123). San Francisco: Jossey-Bass.

Merriam, SB (2009). *Diseño de investigación cualitativa*. Ediciones Morata, SL. San José de Costa Rica.

Merriam, SB (2009). *Investigación cualitativa: una guía para el diseño y la implementación*. John Wiley & Sons.

Mitchell, D. (1994). *Teoría y práctica de la mediación*. En A. McConville & C. Wingrove (Eds.), Resolución de conflictos: Perspectivas sobre la mediación (págs. 1-19). Londres: Cavendish Publishing

Molina, L. (2019). *La Conciliación Extrajudicial en la Solución de Conflictos Familiares*. Revista Jurídica de Bolivia, 22(1), 107-123.

Monroy Gómez, R. (2015). *La conciliación: un método alternativo de solución de conflictos*. Revista de Derecho, 43(2), 139-149.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos: Organización de las Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales: Organización de las Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>

Paredes, S. (2019). *La conciliación en materia familiar en Bolivia: análisis de su aplicación y alcances*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Boliviana "San Pablo"]. Repositorio Digital UCB. <http://hdl.handle.net/123456789/2712>

Picker, T. (2001). *Conciliación y métodos para evitar disputas judiciales en circunstancias específicas dentro del rol del conciliador*. Edición Tulem. Ecuador.

Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de Bolivia: Cámara Nacional de Comercio de Bolivia. (2007). *Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de Bolivia*. <https://www.cnc.bo/pdf/norm>

Salkind, Nueva Jersey (2010). *Enciclopedia de diseño de investigación*. Publicaciones de salvia.

Sampieri, RH, Collado, CF y Baptista, LP (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Colina McGraw.

Sánchez Carrión, J. (2017). *Análisis documental*. En *Metodología de la investigación: Una guía práctica* (2a ed., pp. 75-76). Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Sander, FEA (1976). *La promesa de conciliación*. Yale Law Journal. Boston EEUU. 85(2), 293-326.

Selector, CB (2001). *La conciliación en el derecho del trabajo: teoría y práctica*. Ediciones La Rocca.

Taylor, A. (2013). *El Manual de Resolución de Disputas Familiares: Teoría y Práctica de la Mediación*. John Wiley & Sons.

Torres Aguilar, R. (2019). *La revisión documental como técnica de investigación en el ámbito jurídico*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 24(81), 132-156. DOI: 10.4067/S0718-07052019000200132

Valdivia, A. (2019). *La conciliación en materia de familia y su importancia en el acceso a la justicia (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Vega, P. (2020). *El rol del conciliador en la conciliación extrajudicial de conflictos familiares en Bolivia*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Boliviana "San Pablo"]. Repositorio Digital UCB. <http://hdl.handle.net/123456789/4008>

Wade, J., & Nesterenko, A. (2019). *Mediación y Resolución de Conflictos Familiares: ¿Es Efectiva?* Revista Australiana de Derecho de Familia, 33, 16-35.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Línea de investigación y eje temático	Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>Tipo de investigación descriptiva con enfoque cualitativo. Eje temático, conciliación y medios alternativos para la resolución de conflictos.</p>	<p>¿Cuál es el rol del conciliador extrajudicial en asuntos familiares dentro de los Centros de conciliación CAINCO durante la gestión 2022?</p>	<p>Describir cómo se desempeña el rol del conciliador extrajudicial de los Centros de Arbitraje y Conciliación CAINCO de las ciudades de Sucre, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz de la Sierra para determinar los rasgos que caracterizan su labor en asuntos de materia familiar durante la gestión 2022.</p>	<p><u>Objetivo Específico 1:</u> Exponer las premisas teóricas y normativas concernientes al rol del Conciliador de materia familiar dentro de parámetros de capacidad, competencia, habilidades, aptitudes y requisitos que deben cumplir los profesionales conciliadores para llevar a cabo el trabajo en un CCAC.</p> <p><u>Objetivo Específico 2:</u> Identificar mediante la aplicación de entrevistas las características y apreciaciones sobre el desempeño del rol del Conciliador en materia familiar dentro de los CCAC, haciendo énfasis en sus experiencias y buenas prácticas.</p>

			<u>Objetivo Específico 3:</u> Establecer en base a los resultados obtenidos criterios o postulados conceptuales que sinteticen las características que se toman en cuenta dentro de la función o rol profesional de Conciliador en sede extrajudicial, específicamente aquellos que involucran asuntos de materia familiar.
--	--	--	--

2. Diagrama de Gantt

Objetivo Específico	4ta semana noviembre	1da semana diciembre	2da semana diciembre	3ra semana diciembre	4ta semana diciembre	5ta semana diciembre
<p><u>OBJ N° 1</u></p> <p>Exponer las premisas teóricas y normativas concernientes al rol del Conciliador de materia familiar dentro de parámetros de capacidad, competencia, habilidades, aptitudes y requisitos que deben cumplir los profesionales conciliadores para llevar a cabo el trabajo en un CCAC.</p>	Elaboración del perfil de investigación	Búsqueda de repositorios documentales y bibliográficos	Sistematización de información teórica para los antecedentes, el marco conceptual y el marco contextual.	Revisión y sistematización de normativa especializada en la temática.		
<p><u>OBJ N° 2</u></p> <p>Identificar mediante la aplicación de entrevistas las características y</p>		Elaborar el instrumento de guía de entrevista con preguntas abiertas.	Identificar el marco institucional y contactar con los conciliadores.	Aplicación de entrevistas	Aplicación de entrevistas	Sistematización de datos de las entrevistas.

<p>apreciaciones sobre el desempeño del rol del Conciliador en materia familiar dentro de los CCAC, haciendo énfasis en sus experiencias y buenas prácticas.</p>						
<p><u>OBJ N° 3</u> Establecer en base a los resultados obtenidos criterios o postulados conceptuales que sinteticen las características que se toman en cuenta dentro de la función o rol profesional de Conciliador en sede extrajudicial, específicamente aquellos que involucran asuntos de materia familiar.</p>				<p>Establecimiento de indicadores.</p>	<p>Planteamiento de análisis de resultados.</p>	<p>Redacción de conclusiones en base a los resultados obtenidos.</p>

3. Guía de entrevista para conciliadores

DATOS PERSONALES

<i>Nombre Completo:</i>	
<i>Sexo:</i>	<i>Edad:</i>
<i>Profesión:</i>	<i>Cargo:</i>
<i>Antigüedad en el cargo:</i>	<i>Fecha de entrevista:</i>

OBJETIVO

Describir el rol del conciliador extrajudicial en situaciones familiares

INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes. Mi nombre es Yissel Calderón Flores y estoy realizando un estudio sobre el rol del conciliador extrajudicial en situaciones familiares. La idea es poder conocer las distintas opiniones para colaborar con la difusión del mismo rol.

En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera.

Cabe aclarar que la información es sólo para mi trabajo y sus respuestas serán unidas a otras opiniones. Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación es sólo para los fines de análisis.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

PREGUNTAS

1. ¿Qué capacidades identifica que debe tener un conciliador familiar? Por favor me las puede puntualizar.
2. ¿Por qué considera las mismas?
3. ¿Qué habilidades considera que debe tener un conciliador familiar y por qué?
4. En el perfil del conciliador familiar ¿qué competencias cree que debe desarrollar?
5. ¿Puede puntualizar las acciones del conciliador en los procesos familiares de conciliación extrajudicial?
6. ¿A qué normas de la institución dentro de la CAINCO se rige el conciliador?
7. ¿Cuáles son las normas a las que se rige el actuar del conciliador familiar?
8. ¿De qué manera se regula el ejercicio del rol del conciliador, en los procesos familiares de conciliación extrajudicial?
9. ¿Cuáles son los requisitos imprescindibles de formación académica exigidos en el currículum vitae, para postular al cargo de conciliador en los Centros de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO?
10. Finalmente, ¿Algún otro comentario que quiera agregar?

¡Muchas Gracias!

4. Guía de entrevista dirigida a responsables conciliadores del área de conciliación y arbitraje de los CCAC?

DATOS PERSONALES

<i>Nombre Completo:</i>	
<i>Sexo:</i>	<i>Edad:</i>
<i>Profesión:</i>	<i>Cargo:</i>
<i>Antigüedad en el cargo:</i>	<i>Fecha de entrevista:</i>

OBJETIVO

Describir el rol del conciliador extrajudicial en situaciones familiares.

INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes. Mi nombre es Yissel Calderón Flores y estoy realizando un estudio sobre el rol del conciliador extrajudicial en situaciones familiares. La idea es poder conocer las distintas opiniones para colaborar con la difusión del mismo rol.

En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera.

Cabe aclarar que la información es sólo para mi trabajo y sus respuestas serán unidas a otras opiniones.

Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación es sólo para los fines de análisis.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

PREGUNTAS

1. ¿Cuál es el conducto regular mediante el cual se emite la contratación de los conciliadores?
2. ¿Mediante qué medio se realiza la convocatoria para la postulación?
3. ¿En qué consiste en proceso de identificación de las características personales del conciliador para considerarlo como uno?
4. ¿Cuáles son los requisitos imprescindibles de formación académica que exigen para optar este cargo?
5. ¿Cuáles son los requisitos exigidos en el currículum vitae, para postular al cargo de conciliador en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO?
6. ¿Qué aspectos relevantes identifica en la personalidad de los conciliadores? Por favor detállelas.
7. ¿Puede puntualizar qué capacidades identifica que debe tener un conciliador familiar?
¿Por qué considera las mismas?
8. ¿Qué habilidades considera que debe tener un conciliador familiar y por qué?
9. En el perfil del conciliador familiar que competencias cree que debe desarrollar
10. ¿Puede puntualizar las acciones del conciliador en los procesos familiares de conciliación extrajudicial?
11. ¿A qué normas de la institución dentro de la CAINCO se rige el conciliador?
12. ¿Cuáles son las normas a las que se rige el actuar del conciliador familiar?
13. ¿De qué manera se regula el ejercicio del rol del conciliador, en los procesos familiares de conciliación extrajudicial?
14. ¿Cuáles son los aspectos negativos que identifican en un conciliador para ser destituido de su cargo?
15. ¿Cuáles son los requisitos imprescindibles de formación académica exigidos en el currículum vitae, para postular al cargo de conciliador en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO?
16. Finalmente, ¿Algún otro comentario que quiera agregar?

¡Muchas Gracias!

TABLAS Y FIGURAS

Tabla de principios y habilidades blandas del conciliador

Tab. 1 Elaboración propia

Capacidades, competencias, habilidades, aptitudes, carácter, personalidad del conciliador		
Oyente activo y con talento para escuchar.	Credibilidad y confiabilidad.	Paciencia, flexibilidad e inteligencia.
Sensibilidad, respeto y honestidad	Empatía y neutralidad.	Buen humor, persuasivo y enérgico.
Imaginativo, objetivo y perseverante.	Capacidad para la comunicación y para la promoción de la confianza.	Capacidad de saber tomar distancia.
Capacidad de abstenerse de proyectar su propio juicio.	Inspirar confianza	Oyente Activo
Objetivo	Imparcial, Idoneidad	Flexible
Calidez humana y sensibilidad a los sentimientos de las partes, respetuoso de las diferencias culturales, raciales, sexuales, etc.	Creativo	Honesto

Tabla de acciones de intervención del Conciliador

Tab. 2 Elaboración propia

.Acciones e Intervención del Conciliador		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Diseñar y conducir el proceso conciliatorio. ✚ Facilitar la comunicación entre las partes. ✚ Controlar la intervención de las partes. ✚ Contribuir a preservar la relación. ✚ Ayudar a las partes a examinar sus posiciones e identificar sus intereses. ✚ Estimular la generación de soluciones. ✚ Establecer las reglas desde el inicio ✚ Preside la Audiencia de Conciliación ✚ Indicar a las partes el camino o vía a utilizar para poder llegar a la solución pretendida inicialmente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Saber escuchar ✚ Conocer el conflicto ✚ Ser orientador ✚ Generar alternativas ✚ Tener un adecuado manejo de las emociones ✚ Trabajar en las ventajas de la situación ✚ Ético ✚ Imparcial ✚ Convocar a los participantes a cuantas sesiones sean necesarias para el cumplimiento de los fines previstos ✚ Debe ser educador e informador de las posiciones jurídicas que éstas asumen ✚ Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos sometidos 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Sesiones de conciliación orales ✚ Dejar constancia escrita de las sesiones ✚ Elaborar el Acta Final a la conclusión del procedimiento Conciliatorio ✚ Actuar con total y absoluta transparencia velando por los intereses de las partes ✚ Llevar un libro de registro de las Actas de Conciliación. ✚ Entregar el Acta de Conciliación al Centro de Conciliación ✚ Aplicar los métodos y técnicas conciliatorias, que permita a las partes arribar a acuerdos

Tabla sobre perfil profesional y formación académica del conciliador

Tab. 3 Elaboración propia

Perfil profesional y formación Académica
<ul style="list-style-type: none">✚ Título en Provisión Nacional a Nivel Licenciatura.✚ Formación como conciliador debidamente acreditado con certificación de mínimo de 40 horas.✚ Capacitado en el tema.✚ Poseer matrícula como Conciliador, inscripción de oficio en el Ministerio de Justicia, así como la asignación de un número de registro.✚ Debe tener la suficiente experiencia para poder manejar una audiencia de conciliación.✚ Entrenamiento y capacitación previos.✚ Asistir a actividades de capacitación especialmente en el área de su especialización, al menos una vez al año, actualizando su archivo personal.

Tabla sobre accionar y las responsabilidades del conciliador

Tab. 4 Elaboración propia

Responsabilidad del Conciliador en la conducción del procedimiento	
<ol style="list-style-type: none">1. Cómo abrir los canales de comunicación.2. Cómo se comunican las partes.3. Cómo facilitar la discusión entre las mismas.4. Cómo abordan los problemas.5. Cómo se expresan y se tratan entre ellos.	<ol style="list-style-type: none">6. Cómo transmitir información y traducir a las partes.7. Cómo se distinguen posiciones de intereses.8. Cómo se presentan nuevas ideas.9. Cómo se elaboran propuestas y opciones.10. Cómo llegan a un acuerdo.

Tabla sobre tareas paralelas del conciliador

Tab. 5 Elaboración propia

OTRAS TAREAS DEL CONCILIADOR/A:		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cambiar el chip adversarial. ✚ Flexibilizar el ambiente y positivarlo. ✚ Lograr un ánimo de cooperación entre las partes. ✚ Ayudar a las partes a definir, analizar y comprender los hechos conflictivos. ✚ Asegurar a las partes que sus puntos de vista sean escuchados y lograr que sientan que han sido tratados con justicia. ✚ Ayudar a clarificar e identificar temas, y convertir posiciones en intereses. ✚ Ayudar a las partes a no reaccionar y a expresar sus opiniones sin provocar. ✚ Responder efectivamente ante situaciones de crisis o bloqueo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Capacidad de aportar y generar ideas nuevas. ✚ Recomendar opciones y ayudar a la generación de alternativas. ✚ Promover la voluntad de resolver. ✚ Clarificar percepciones y revertir actitudes o comportamientos negativos que impiden el acuerdo. ✚ Transmitir con exactitud la información entre las partes. ✚ Mantener la mayor discreción y confidencialidad sobre lo que se dice y la forma en que se comunica. ✚ Facilitar el reconocimiento entre las partes. ✚ Equilibrar el poder. ✚ Destacar la necesidad de equidad para que el proceso funcione. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ser guardián del proceso, ya que conduce la transición de las distintas etapas de diálogo e interacción entre las partes de forma colaborativa y de manera que tengan salida. ✚ Re enmarcar comentarios dañinos. ✚ Ayudar a las partes a mirar hacia el futuro. ✚ Conducir el diálogo en términos positivos y productivos. ✚ Respaldar y recordar a lo largo del proceso las áreas de convergencia entre las partes, por más pequeñas que parezcan. ✚ Modelar y fomentar el respeto. ✚ Transmitir serenidad y esperanza.

Tabla sobre etapas de la conciliación

Tab. 6 Elaboración propia

Preparación de la Conciliación	Presentación y Monologo	Cuéntame y Cuéntense	Aclaración del Problema	Negociación Asistida	Acuerdo
Vía de entrada. Análisis del caso. Preparación de la sala	Encuadre ¿Quiénes somos? Reglas del Juego.	Desahogo. ¿Qué ha pasado? Compartir puntos de vista sobre el pasado.	Agenda de temas. ¿Dónde estamos? Identificar intereses, el presente.	Búsqueda de soluciones ¿Cómo salimos? ¿Qué podemos hacer? El futuro.	Vía de salida. Acta. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién hace? • ¿Qué? • ¿Cómo? • ¿Cuándo? • ¿Dónde?

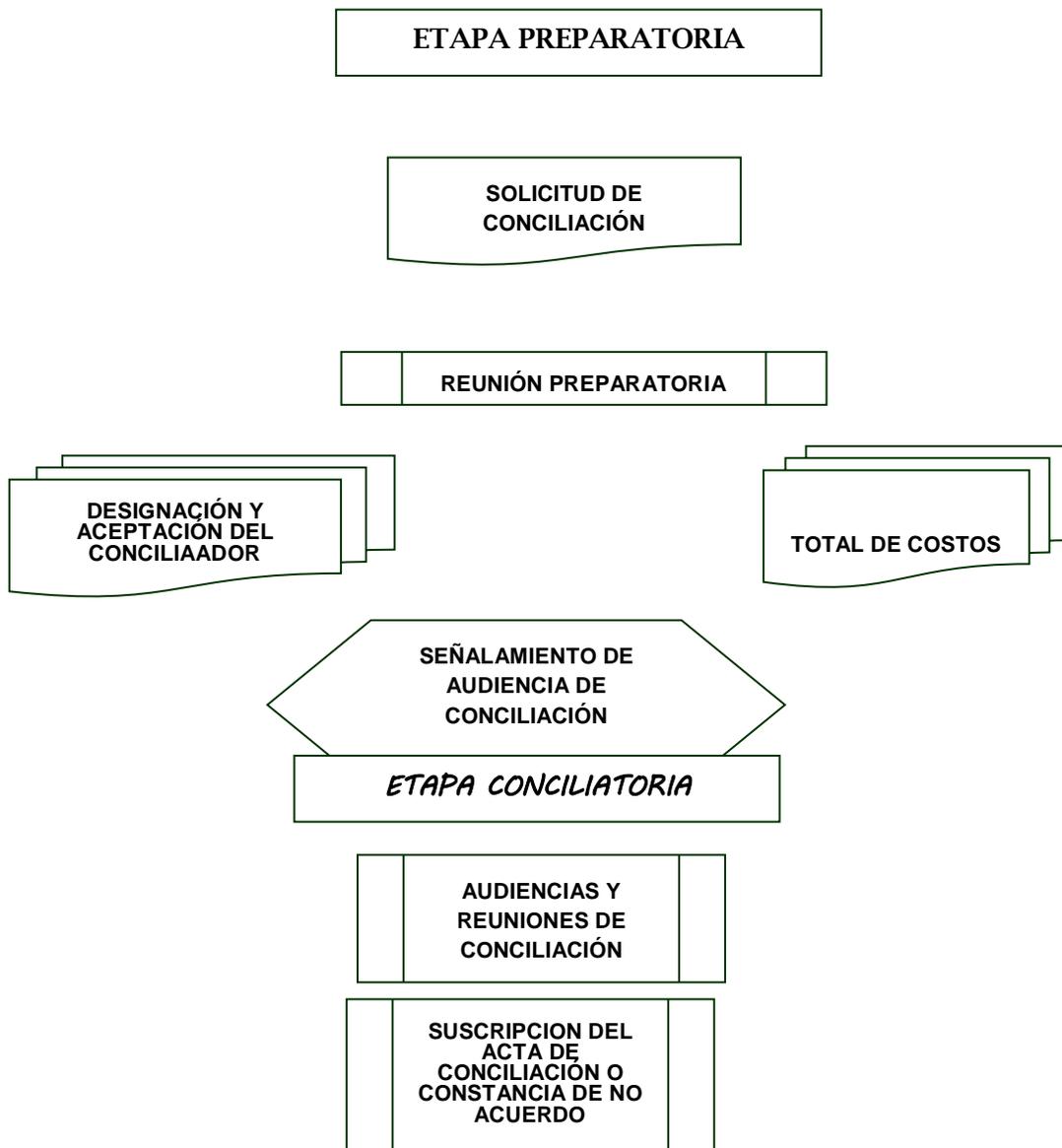
Tabla sobre requisitos para ser conciliador

Tab. 7 Elaboración propia

REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA LEY Nª 708			
1. Personalidad jurídica.	2. Reglamento de conciliación, de arbitraje, o ambos, aprobado por el Ministerio de Justicia.	3. Contar con más de una o un conciliador o más de una o un árbitro, acreditados.	4. Infraestructura que cumpla las condiciones técnicas y administrativas de acuerdo a la normativa de la autoridad competente

Flujograma del Servicio de Conciliación extrajudicial

Fig. 1 Elaboración propia



Fotografía del registro del CCAC Chuquisaca

Fig. 2 Obtención directa



Imagen de la convocatoria para conciliadores del CCAC Chuquisaca

Fig. 3 Obtención directa



CONVOCATORIA 001/2021

La **Comisión del Centro de Conciliación de la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Chuquisaca**, de acuerdo a su Reglamento Interno, comunica a los Profesionales interesados que se encuentra abierta la Convocatoria para la actualización de Árbitros y Conciliadores del Centro de Conciliación y Arbitraje de CAINCO Chuquisaca.

Los profesionales interesados deberán presentar la siguiente documentación:

- Curriculum Vitae, sin respaldo documental.**
- Fotocopia simple del Título en Provisión Nacional a nivel de Licenciatura.**
- Formación como Árbitro, debidamente acreditado con certificación de 40 hrs.**
- Formación como Conciliador, debidamente acreditado con certificación de 40 hrs.**
- Diplomado o Maestría en Conciliación y Arbitraje (deseable).**

La documentación se recibirá en oficinas de **CAINCO Chuquisaca, situada en calle España No. 64, (segundo piso)** hasta el día **viernes 9 de julio**, de horas **08:00 a 15:00**.

Sucre, 18 de junio de 2021.

LA COMISIÓN

Fotografía de acta imposibilidad de conciliar por inasistencia

Fig. 4 Obtención directa

ACTA DE IMPOSIBILIDAD DE CONCILIAR POR INASISTENCIA

Mediante la presente acta yo, con C.I..... actuando como conciliador (a) **dejo constancia de lo siguiente:**

Que, ante mi se presentó una solicitud para celebrar una conciliación que ponga fin a los conflictos surgidos entre y relacionados con un problema de

Que, a las invitaciones de fechas del presente año, realizadas por nuestro Centro de Conciliación ubicado en de la zona de no asistieron el/la señor (a)

No habiendo presentado justificación alguna para dicha inasistencia.

Por tanto: El proceso de conciliación solicitado por el/la señor (a) no pudo ser concretado por la inasistencia mencionada, haciendo imposible que se llegue a un acuerdo a través de la conciliación.

La Paz,del mes dede 20.....

Conciliador (a)

Nombre

C. I.

Fotografía de la invitación a conciliar

Fig. 5 Obtención directa

INVITACION A CONCILIAR

Apreciado (a) Señor (a):
En fecha se presentó ante mí el/ la Señor (a)
•• solicitando mi intervención, como conciliador/a
en los problemas que han surgido entre ustedes.

En respuesta a dicha solicitud deseo informarle, en qué consiste la conciliación,
a fin de que considere la posibilidad de resolver su conflicto a través de este
medio y aproveche esta oportunidad, ahorrándose tiempo y dinero.

Existen diferentes formas de solucionar los conflictos, una de ellas es a través
de la conciliación que consiste en la participación de una tercera persona
imparcial que facilita un espacio y medios, para que las partes involucradas
puedan dialogar sobre su problema y busquen de manera conjunta soluciones
al mismo.

Es por ello, que hago llegar a usted la presente invitación para que esté presente
el día a horas en la siguiente
dirección: a fin de tratar de
solucionar su conflicto de una manera rápida, económica y satisfactoria para
usted.

En caso de que no pueda asistir en la fecha y horario antes mencionados o para
cualquier consulta le ruego hacérmelo saber al teléfono 23553 58 ó 2362093,
indicando el día y la hora en la que le sería posible asistir.

Atentamente

Conciliador (a)

C. I.

Fotografía de formato de acta de conciliación parcial

Fig. 6 Obtención directa

ACTA DE ACUERDO PARCIAL CONCILIATORIO

I.- GENERALIDADES

En la ciudad de La Paz, a los días del mes dede
....., ante micon C.I.....y
Registro de Conciliador N° actuando como conciliador (a), se
hicieron presentescon C.I.
..... domiciliado (a) en la de la
zona por una parte;
y con C.I.....do miciliado
(a) en la de la zona
..... por otra; quienes se reunieron en virtud a
la convocatoria realizada por mi persona.

II.- RESUMEN DEL CONFLICTO

Luego de reunidas las partes se ha logrado un acuerdo parcial entre ellas, respecto de las diferencias que se han presentado con relación al problema surgido, y con el fin de prevenir un litigio eventual y para que surtan los efectos previstos por el artículo 92 numeral II de la ley 1770 de Arbitraje y Conciliación, concordante con los artículos 945 al 949 del Cdigo Civil y 315 del Código de Procedimiento Civil se ha llegado al siguiente acuerdo total que se rige por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: (objeto) El/la señor (a)
se compromete libremente y sin que medie presión alguna a:

Por su parte el/la señor (a)se
compromete libremente y sin que medie presión alguna a:

Fotografía de formato de acta de conciliación total

Fig. 7 Obtención directa

ACTA DE ACUERDO TOTAL CONCILIATORIO

I.- GENERALIDADES

En la ciudad de La Paz, a los días del mes de de, ante mí con C. I. y Registro de Conciliador N actuando como conciliador (a), se hicieron presentes con CL, domiciliado (a) en la de la zona por una parte; y con C. I..... domiciliado (a) en la..... de la zona..... por otra; quienes se reunieron en virtud a la convocatoria realizada por mi persona.

II.- RESUMEN DEL CONFLICTO.

Luego de reunidas las partes se ha logrado un acuerdo total entre ellas, respecto de las diferencias que se han presentado con relación al problema surgido, y con el fin de prevenir un litigio eventual y para que surtan los efectos previstos por el artículo 92 numeral II de la ley 1770 de Arbitraje y Conciliación, concordante con los artículos 945 al 949 del Código Civil y 315 del Código de Procedimiento Civil se ha llegado al siguiente acuerdo total que se rige por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: (objeto) El/la señor (a) se compromete libremente y sin que medie presión alguna a:

Fotografía de formato de acta de no entendimiento

Fig. 8 Obtención directa

ACTA DE NO ENTENDIMIENTO

En virtud de una convocatoria escrita realizada por el/la conciliador (a) con C.I..... y Registro de Conciliador No. en fecha de de 20..... se reunieron con C.I..... domiciliado (a) **a en la de la zona** y con C.I do miciliado (a) **en la de la zona**

Que: Como resultado de dicha reunión realizada en fecha y luego de varios intentos para lograr un acuerdo que ponga fin a los conflictos existentes entre ellos con relación a no se pudo llegar a ningún acuerdo.

Por tanto: Se deja constancia de la imposibilidad de conciliar intentada por los señores N pudiendo las partes acudir libremente a juicio u otras formas de solución de conflictos.

La Paz, de de 20

Parte

C. 1.

Partg

C. 1.

Conciliador (a)

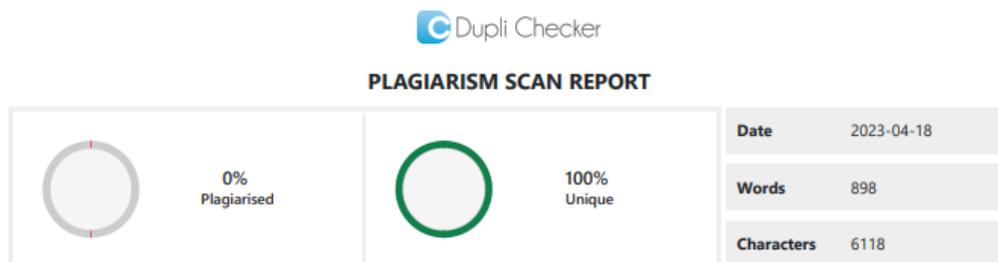
Fotografía de entrevista personal a conciliadora del CCAC Chuquisaca

Fig. 9 Obtención directa



Reporte del detector de plagio

Fig. 11 Obtención directa



Content Checked For Plagiarism

1.2. Justificación

El objeto teórico de la presente investigación recae en la función práctica de los profesionales de derecho que ejercen su rol como conciliadores en instancias de los CCAC, en especial dentro del ámbito familiar.

Esto se determina así, dado que, dentro del medio popular y el medio jurídico, se prevé cierto desconocimiento sobre el funcionamiento de las instancias extrajudiciales en materia de conciliación y más que nada sobre el ejercicio profesional que realizan abogados conciliadores. Por lo que se considera oportuno analizar el presente trabajo de investigación dado su aporte a las siguientes áreas:

1.2.1. Justificación teórica- doctrinaria

Hasta el 2021, la conciliación extrajudicial realizada en los CCAC llegó a un total de 18.303.651 actas de conciliación por un valor de 20.756.926 bolivianos, sobrepasando por mucho otros centros de conciliación extrajudicial dentro del territorio nacional (La Razón, 2021). Esta labor claramente repercute en la relevancia que se le otorga al rol del conciliador, puesto que es a través de su función que se llegan a marcar una clara diferencia en dichas cifras.

Dentro de su aporte social, dado que al ser los CCAC los principales gestores de acuerdos conciliatorios en sede extrajudicial en el sistema nacional, es de vital importancia ahondar en este tipo de investigaciones para que se genere una mayor cultura normativa, tanto para conocimiento general de la población, como para la comunidad jurídica en la que se adscriben los servidores judiciales, administradores de justicia, abogados en ejercicio libre de la profesión, estudiantes de derecho e investigadores; quienes dentro del contexto general deben conocer los lineamientos bajo los cuales se rige el rol del conciliador en los CCAC, especialmente en los que se involucran asuntos en materia familiar, ya que es una competencia que si bien tienen estos centros de conciliación en el marco legal, su trabajo y resultados alcanzados en este ámbito ha sido poco difundido y reconocido por nuestro medio.

1.2.2. Justificación práctica

Si bien existen actualmente siete CCAC ubicados en diferentes partes del país, en el ámbito práctico se prevé un aporte a la unificación de experiencias sobre el desenvolvimiento del rol del conciliador en los diferentes centros, tomando como muestra referencial aquellos situados en las ciudades de Sucre, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

Las diferentes realidades, perspectivas y particularidades propias de cada región hacen rico el trabajo para la generación de conocimiento práctico aplicable y replicable a otros centros de conciliación extrajudicial, tanto de aquellos fundados dentro de las Cámaras de Comercio, así como, de aquellos regulados por instituciones públicas y privadas, que seguramente podrán adoptar ciertas prácticas beneficiosas e identificar inferencias metodológicas gracias a la identificación de criterios bajo los cuales los conciliadores de los CCAC enmarcan su rol o proceder, sobre todo en asuntos regulados por el derecho de familia (Cainco, 2022).

De la misma manera las personas aspirantes a realizar estudios de especialización en conciliación, requieren de una guía

1.3. Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuál es el rol del conciliador extrajudicial en asuntos familiares dentro de los Centros de conciliación CAINCO durante la gestión 2022?

1.3.1. Delimitación

Temática o de materia: La presente investigación se ajusta dentro de la ciencia del derecho al ámbito familiar, enfocando su abordaje a los medios alternativos de resolución de conflictos regulados por el Código de Familias y su Procedimiento, la Ley de Arbitraje y Conciliación y reglamentos específicos que delimitan la competencia de los CCAC en materia de familia.

Espacial: La presente investigación se desarrolla en los CCAC de las ciudades de Sucre, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz; siendo parte de nuestra muestra referencial, dado que es en estas sedes en las que se tramitan mayor cantidad de acuerdos conciliatorios en materia familiar y podrán dar una mejor contextualización sobre cómo se desenvuelven los profesionales conciliadores.

Temporal: La presente investigación se realizó en el último semestre de la gestión 2022, aunque algunos datos obtenidos por los oficiales conciliadores engloban su experiencia dentro del ejercicio de sus funciones en las últimas gestiones.

Matched Source

No plagiarism found

Check By:  Dupli Checker