

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES



TRABAJO DE GRADO:

**“ESTUDIO DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN DERECHO DE FAMILIA. PROPUESTAS DE
OPTIMIZACIÓN”**

PRESENTADO POR:

ESCOBAR QUINTANILLA, OSCAR OSWALDO

ULLOA LOZA, ANA BRIZEYDA

UMAÑA GÓMEZ, JULISSA DEL CARMEN

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS
JURÍDICAS**

OCTUBRE DE 2017

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, SAN MIGUEL, EL SALVADOR, C.A.

AUTORIDADES
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS
RECTOR

DOCTOR MANUEL DE JESÚS JOYA
VICERRECTOR ACADÉMICO

MÁSTER CRISTOBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ
SECRETARIO GENERAL

LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN
FISCAL GENERAL

AUTORIDADES
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

INGENIERO JOAQUÍN ORLANDO MACHUCA GÓMEZ
DECANO

LICENCIADO CARLOS ALEXANDER DÍAZ
VICEDECANO

LICENCIADO JORGE ALBERTO ORTÉZ HERNÁNDEZ
SECRETARIO DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

AUTORIDADES
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

LICENCIADO CARLOS ALEXANDER DÍAZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO EN FUNCIONES

MAESTRO MIGUEL ANTONIO GUEVARA QUINTANILLA
COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADUACIÓN

LICENCIADO JUAN ANTONIO BURUCA GARCÍA
DIRECTOR DE CONTENIDO

LICENCIADO CARLOS ARMANDO SARAVIA SEGOVIA
DIRECTOR DE METODOLOGÍA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a la vida por permitirme finalizar este proceso académico con éxito, un camino largo con altos y bajos que hoy damos por finalizado.

A mi Abuela Rosa por ser pieza fundamental en todo proyecto de mi vida, a mis padres y hermanos por todo el apoyo incondicional durante los años de estudio, mis tios Mariela, Roberto, Enma y Sandra, Nancy Ivonn por el apoyo mostrado en la recta final de este proceso muchísimas gracias.

Mencionar especialmente a mis amigos y camaradas de FUAR por todas las experiencias vividas dentro y fuera del Alma Mater. Así mismo a toda la Universidad de El Salvador, sus docentes y nuestro asesor por transmitirnos sus conocimientos de forma desinteresada.

Gracias infinitas por permitirme ser un hijo de la Minerva.

Oscar Oswaldo Escobar Quintanilla

AGRADECIMIENTOS.

Principalmente a Dios Todopoderoso por darme la vida y gozar de mucha salud, por mi carácter y personalidad, por ser mi guía en todo, por darme sabiduría, la fuerza y ánimos que necesito para continuar en las metas que me propongo, por escuchar mis oraciones; porque cuando ya no quería continuar con la carrera, sentí su fortaleza, su apoyo, el único amigo incondicional que me conoce a la perfección y me acompaña siempre. Yo; la única inspiración para seguir adelante por mí misma, por aprovechar la oportunidad de estudiar, por no dejarme vencer con mis desánimos, mis tristezas ni mis malos ratos, por tener paciencia, la capacidad, voluntad y fuerza que es indispensable para mí. Gracias a Dios pude vencer todos los obstáculos que me impedían avanzar en la carrera. Y ahora, con mucha satisfacción; puedo decir que, lo logré.

A mi Padre, Bernabé Ulloa, por su tolerancia para conmigo, por brindarme su ayuda económica y estar pendiente de mí.

A la Licenciada Emilia Esperanza de Navarrete, por su tiempo; por acompañarme a proceder los trámites para estudiar en la Universidad de El Salvador y animarme a completar la carrera; por su positivismo hacia mí.

A los docentes asesores de tesis, Licenciado Juan Antonio Buruca García y al Licenciado Carlos Saravia, por su orientación a la realización del trabajo de grado.

Todo lo puedo en Cristo que me fortalece. Filipenses 4:13

Ana Brizeyda Ulloa

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO Y A LA SANTISIMA VIRGEN MARIA: Por haberme dado la sabiduría, fortaleza, protegerme siempre, guiándome por el camino del bien y por interceder por mí ya que mi vida estuvo lleno de retos y caminos difíciles, pero cuando pensaba en positivo, luchaba cada día, si caí me levantaba con más fuerza por seguir adelante, entonces al llegar a estos resultados que buscaba siento el placer más grande de victoria que había esperado en estos años de estudio que pase, al retroceder el tiempo tuve frustraciones, tropiezos, felicidad, ansiedad, incertidumbre, suspiros de paz, es decir muchos sentimientos encontrados, experimentados a lo largo de esta etapa universitaria pero al final lo logre con mis propios esfuerzos y sin duda que los que confían en el Señor, volaran como las Águilas y por eso siempre me diste la fuerza, sabiduría e inteligencia necesaria para continuar y lograrlo, porque mi Dios da la sabiduría y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia y gracias a su bondad me ha permitido culminar con éxito esta nueva etapa de mi vida y siempre creeré ti.

A MIS PADRES Y HERMANOS: Por brindarme un amor puro y sincero, por su apoyo incondicional principalmente de mis padres que fueron mi motor, tanto moral, espiritual, como en lo económico, durante mis estudios. Por sus buenos consejos que me sirvieron mucho durante todo éste tiempo y que seguirán siendo, de la misma forma a mis hermanos que son importantes en mi proceso de vida.

A SALVADOR SALGUERO ROMERO: Por ser un hombre con una comprensión y paciencia única, por darme su apoyo incondicional especialmente en este Proceso de Grado, asimismo le agradezco que estuvo en los momentos más difíciles de mi vida, me dio ánimos para seguir adelante cuando me sentía desanimada por eso y mucho más agradezco a mi futuro esposo.

A MIS DOCENTES UNIVERSITARIOS: Por instruirme y formar a la profesional que soy, especialmente al Asesor de Contenido Lic. Juan Antonio Buruca Garcíapor orientarnos, motivarnos y corregir nuestros errores en el transcurso del Proceso de Grado.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE TESIS: Que me han acompañado a lo largo de este proceso, ya que es importante el compañerismo para la realización de dicho trabajo, no fue fácil hubieron pequeños inconvenientes como grupo pero no imposible de resolverlos, agradezco por los momentos buenos y malos que pasamos y que solo gracias a Dios conseguimos superar y salir adelante y lograr concluir con éxito este trabajo.

Dichoso el hombre que soporta la prueba, porque, después de haberla superado, recibirá la corona de la vida que el señor prometió a los que aman.

Santiago. Cap. 1. Vers.12

Julissa Del Carmen Umaña Gómez.

ÍNDICE

Contenido	Página
Introducción.....	i
RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Situación problemática.....	4
1.2 Antecedentes del problema.....	7
1.3 Enunciado del problema.....	7
1.3.1 Problema fundamental.....	8
1.3.2 Problemas específicos.....	8
1.4 Justificación.....	10
2.0 OBJETIVOS.....	17
2.1 Objetivos generales.....	17
2.2 Objetivos específicos.....	17
3.0 SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	18

3.1 Hipótesis generales.....	18
3.2 Hipótesis específicas.....	18
Operacionalización de las hipótesis.....	20
Hipótesis generales.....	20
Hipótesis general 1.....	20
Hipótesis general 2.....	21
Hipótesis específicas.....	22
Hipótesis específica 1.....	22
Hipótesis específica 2.....	23
Hipótesis específica 3.....	24
Hipótesis específica 4.....	25
4.0 DISEÑO METODOLÓGICO.....	26
4.1 Tipo de Investigación.....	26
4.2 Población.....	27
4.2.1 Criterios para establecer la población.....	27

4.3 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	28
4.3.1 Métodos.....	28
4.3.2 Técnicas de Investigación.....	29
4.3.3 Instrumentos de Investigación.....	29

Parte II

Ejecución de la investigación

CAPÍTULO I.....	31
Factores determinantes de la Resolución Alternativa de Conflictos y problemas específicos para su aplicabilidad.....	31
Resumen del cuadro sinóptico.....	33
CAPÍTULO II.....	36
2.0 ESTUDIO DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	36
2.1 Historia y situación actual de la Resolución Alternativa de Conflictos en El Salvador.....	36
2.1.1 Antecedentes Históricos de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.....	40

2.1.2 Doctrina Moderna de la Conciliación.....	45
2.1.3 Recomendaciones del Séptimo Congreso sobre Derecho de Familia.....	45
2.1.3 Criterio de Piero Calamandrei.....	47
2.1.4 Tutela del Cumplimiento de la Norma Secundaria.....	47
2.2 Composición de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.....	49
2.2.1 Enfoques y Ventajas de la Resolución Alterna de Conflictos.....	51
2.2.2 Objetivos de la Resolución Alterna de Conflictos.....	53
2.2.3 La Institucionalización de la Resolución Alterna de Conflictos.....	54
2.2.3.1 Descripción del Servicio de Mediación y Conciliación en la Procuraduría General de la República.....	57
2.2.3.2 Casos que se atienden en las Unidades de Mediación y Conciliación.....	57
2.3 Teoría del Conflicto.....	60
2.3.1 Diversas visiones del Conflicto.....	62

2.3.2 El Conflicto como oportunidad.....	65
2.3.3 Elementos del Conflicto.....	66
2.4 La solución de problemas.....	70
2.4.1 Las “metas propias” y la relación con el “otro”.....	70
2.4.2 Comportamiento y reacción de las personas frente al conflicto.....	72
2.4.3 Estrategias de negociación de las partes en el conflicto.....	73
2.5 La Negociación.....	74
2.5.1 Concepto.....	74
2.5.2 Elementos de la negociación.....	75
2.6 La Mediación.....	77
2.6.1 Concepto.....	77
2.6.2 ventajas de la mediación.....	81
2.6.3 Características de la mediación.....	84
2.6.4 Casos en que se recomienda especialmente la mediación.....	84

2.6.5 Equilibrio de poder entre las partes.....	86
2.6.6 La mediación como una negociación colaborativa facilitada.....	87
2.6.7 El mediador y el rol transformador de la mediación.....	89
2.7 La Conciliación.....	93
2.7.1 Concepto.....	93
2.7.2 La oportunidad de la Audiencia de Conciliación.....	99
2.7.3 El procedimiento en la Audiencia de Conciliación.....	100
2.7.4 El juez como conciliador.....	103
2.7.5 Las facultades conciliatorias del Juez.....	105
2.7.6 Técnicas usadas por los jueces en la conciliación.....	107
2.7.7 Resultados y obstáculos a la conciliación judicial.....	108
2.8 El Arbitraje.....	109
2.8.1 Concepto.....	109
2.8. 2 Características del Arbitraje.....	111

2.9 Diferencias entre Mediación y Conciliación.....	112
2.9.1 Conciliación y Mediación en materia familiar.....	113
2.9.2 La Conciliación en el Derecho de Familia de El Salvador.....	113
2.9.3 Fase Conciliatoria de la Audiencia Preliminar.....	114
2.9.4 Técnicas de Mediación aplicables a la Conciliación Judicial.....	115
2.9.5 Voluntariedad y protagonismo.....	116
CAPÍTULO III.....	118
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Resultados de la entrevista no estructurada.....	118
Representación y descripción de los resultados.....	119
Resultados de la guía de observación.....	146
Interpretación de resultados de la entrevista no estructurada.....	161
Análisis e interpretación de resultados.....	162
Descripción y verificación.....	162

Logro de objetivos.....	169
-------------------------	-----

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusión.....	176
-----------------	-----

Recomendaciones.....	184
----------------------	-----

Bibliografía.....	192
-------------------	-----

ANEXOS.....	196
--------------------	------------

Informe de la PGR.....	196
------------------------	-----

Conciliación Extrajudicial en materia Procesal Civil y Mercantil.....	200
--	-----

Boletín de Mediación.....	202
---------------------------	-----

Información de publicidad acerca de la Mediación.....	204
---	-----

Cronograma.....	206
-----------------	-----

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto hacer un estudio ético-legal acerca del “Estudio de los métodos alternos de solución de conflictos en Derecho de Familia. Propuestas de optimización”, en este trabajo regular así un tema de suma importancia para la sociedad, teniendo como base el marco constitucional y leyes secundarias.

Asumido que el conflicto es una realidad en toda organización grupal, desde tiempos remotos las personas han buscado diferentes formas de resolverlos, de manera que se pueda mantener la convivencia armónica y pacífica. En este sentido, el Derecho, el ordenamiento jurídico, es una de las maneras de garantizar las condiciones de vida de una sociedad, en tanto procura preservar el orden estableciendo reglas de convivencia estructuradas sobre la base de derechos, obligaciones y límites para el ejercicio de los mismos.

El proceso de familia no tiene por objeto esencial establecer quién es el vencedor y vencido, sino por el contrario; la función del juzgador debe ser la eliminación del conflicto, mediante una actuación preventiva y dinámica para el bienestar de la familia y el interés superior de los menores, con el objeto de ser operante los valores a los cuales se orientan las disposiciones de derecho de familia y propiciar el establecimiento de un nuevo orden en la estructura familiar. Esta es la razón por la cual la idea de autocomposición reaparece en la doctrina y la legislación de familia, así como en otras ramas del derecho; a este respecto se ha dicho que debe de pasarse de la justicia impuesta a la justicia negociada.

Cada vez que se habla de la existencia de medios alternativos que permiten la solución o resolución de conflictos familiares, penales, civiles, comerciales, administrativos y laborales, etc., esto es sin distinción alguna de la rama del Derecho, estamos haciendo referencia expresa a aquellas formas o mecanismos, en que, de modo alternativo al proceso, puede disolverse

el conflicto suscitado entre personas naturales o personas jurídicas; conflicto éste cuya materia o contenido que tiene una clara fisonomía jurídica; es decir, se trata de conflictos, que originados en el plano de la realidad social, ostentan como nota distintiva la existencia de una pretensión de contenido jurídico justiciable, es decir, que puede ser debatida en el plano estrictamente jurídico procesal.

Es importante tomar en consideración que esos mecanismos alternativos de solución o de resolución de conflictos jurídicos, cualquiera que sea la naturaleza del contenido propio de la pretensión jurídica, se presentan como específicos métodos auto-compositivos o heterocompositivos. De ahí que sea menester tomar en consideración que las vías auto-compositivas se caracterizan, exclusivamente, por la intervención de las voluntades de las partes, es decir, que en la decisión, no hay imposición a través de la participación de la voluntad de un tercero; pero, por otra parte, las vías heterocompositivas es esencial y propio de su naturaleza jurídica que la decisión sea el producto de la participación o intervención de la voluntad de un tercero con caracteres de independencia e imparcialidad a quien se le conoce como juez-parte en el caso del proceso, y árbitro para los arbitrajes. En las formas auto-compositivas, aún cuando interviene un tercero, conciliador o mediador, resultará que la decisión del caso no se impone sino que es aceptada sobre la base del acuerdo.

Es claro, luego, que cada vez que se está en presencia de un conflicto intersubjetivo de intereses y que adviene como consecuencia de la permanente interacción humana, tras el desplazamiento que se hiciera por la fuerza de la razón, se piensa, por parte de los sujetos que se encuentran en extremos opuestos o, por lo menos, por parte de uno de ellos, en asistirse del proceso judicial o legal como método de diálogo o debate civilizado, racional, lógico, científico, bilateral y reglado de resolución del conflicto. Pero, no debemos perder de vista que el proceso es una alternativa más, tal vez la de mayor generalización y aceptación en la sociedad contemporánea, que se

presenta inserta dentro de una gama de posibles métodos de debate o diálogo; siendo estos, mediación, conciliación y arbitraje para la efectiva solución de los conflictos familiares, penales, civiles, mercantiles, laborales, etc.

La investigación consta de dos partes, que se han sistematizado de la siguiente manera: la parte I donde se desarrolla la respectiva presentación del proyecto de investigación; la parte II en la cual se lleva a cabo el desempeño de la investigación en cinco capítulos, que se han estructurado en un diseño metodológico que pretende integrar el aspecto monográfico y el aporte propio del grupo investigador, los que se dividen de la siguiente forma:

Capítulo I donde se desarrolla un esquema sinóptico sobre el problema planteado en la investigación, a través de los enunciados con base a interrogantes planteadas al inicio de la investigación que servirán de clave para ir desarrollando y despejando cada una de estas dudas, seguidamente se hace un breve análisis sobre cada punto, tomando como base el tema principal que plantea cada uno.

En el **Capítulo II** denominado “Marco Teórico” comprende los antecedentes, donde se expresa los antecedentes históricos de los métodos alternos de solución de conflictos, Base Teórica en donde es necesario presentar de una forma general en qué consiste la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), cómo se concibe el término de cada uno de los métodos alternativos, la teoría del conflicto, sus diversas visiones, la solución de problemas, y todo lo que este tema abarca tanto en materia de familia como en otras aéreas del derecho, para poder comprender la necesidad inminente de la creación de un marco jurídico que regule todas las conductas relacionadas con el tema. Es en este capítulo donde se hace un análisis, social, cultural, y legal de la temática.

El Capítulo III contiene la elaboración de Hipótesis, mismas que han sido verificables en el desarrollo de la investigación, se define el tipo de investigación, la técnica e instrumento a utilizar así como la población y

muestra que se tomó en cuenta para la investigación de campo siendo ésta la siguiente: Personas conocedoras del tema, de manera directa como: Juez de Paz, Juez de Familia, Mediadoras, Jefe de Unidad de Defensa de la Familia, Niñez y Adolescencia y Procurador General de la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel.

El Capítulo IV muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos por medio de la entrevista no estructurada, las cuales son expuestas en código y tema fundamental, a fin de obtener una mejor comprensión, seguidamente se muestra un análisis a la solución del problema planteado en los enunciados que tuvieron lugar anteriormente según el cuadro sinóptico.

En el Capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones a las que el equipo investigador ha considerado pertinentes, una vez conocidas las diferentes opiniones de los expertos del tema y de la percepción que se tiene, sin olvidar la aplicación de la normativa que guarda alguna relación referente a los métodos alternos de solución de conflictos, así mismo las respectivas propuestas; por último se incluye la bibliografía que el equipo investigador ha consultado para la elaboración del trabajo de Investigación.

Y en la tercera y última parte del trabajo se incluyen los anexos correspondientes.

Tema:

**“ESTUDIO DE LOS METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE
CONFLICTOS EN DERECHO DE FAMILIA. PROPUESTAS DE
OPTIMIZACION”.**

RESUMEN DE LA INVESTIGACION.

“Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARC) son procedimientos a través de los cuales las personas naturales o jurídicas pueden resolver sus controversias con mayor rapidez de manera pacífica y privada”.

Son mecanismos extrajudiciales establecidos dentro del marco de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje que tienen como finalidad la resolución definitiva de controversias de importancia jurídica mediante soluciones de cumplimiento voluntario por las partes o por conducto de un órgano jurisdiccional de ser necesario.

Bajo el nombre de Resolución Alterna de Conflictos se incluye toda forma de resolución de conflictos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto. Cabe mencionar entre ellos la Negociación, Mediación, Conciliación y el Arbitraje. El estudio de la temática expuesta precedentemente nos lleva a la necesidad de definir los objetivos públicos en materia de justicia. Al respecto podemos visualizar dos posiciones.¹

Por un lado, los objetivos a alcanzar pueden ser definidos como el brindar la posibilidad a los sujetos de derecho de acceder a la tutela judicial por la autocomposición y por el otro; ese mismo objetivo puede ser definido como la posibilidad de acceder con el menor costo posible a

¹Álvarez, Gladys Stella. (2001) “La resolución Alterna de Disputas en el Derecho de Familia y Menores”, 1a. Ed. San Salvador, El Salvador; Consejo Nacional de la Judicatura, Escuela de Capacitación Judicial, Pág. 7.

un procedimiento efectivo no necesariamente judicial de tutela de los derechos propios, la diferencia entre ambas formas se aprecia al advertir que la primera definición conduce como objetivo de Política Pública a la creación de más Tribunales o a la mejora de su eficiencia, en tanto la segunda puede conducir a diversificar la forma de resolución alertando los mecanismos alternativos, y a desjudicializar el sistema de administración de justicia en su conjunto. Se hace necesario redefinir el objetivo público de justicia de modo tal que comprenda facilitar el acceso al procedimiento más efectivo, proporcionar más tutela al menor costo, diversificar formas de resolución de conflictos, desjudicializar el sistema, instaurar la cultura del dialogo y abandonar la cultura del litigio.²

En la Quinta Conferencia Iberoamericana sobre Reformas Judiciales realizada en San Salvador en el mes de octubre de 1997, se trató en profundidad el tema de la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) como forma de ampliar el acceso a la justicia y evitar el recargo de casos que pesan sobre el sistema judicial. El Salvador tiene desde antigua data prevista la conciliación tanto en la legislación civil, familiar, transito, laboral y actualmente en penal de menores y adultos. En la mayoría de los casos está previsto intraprocesalmente y en casos específicos con carácter previo al juicio (extraprocesal). Dentro del rango normativo estaremos incluyendo las legislaciones correspondientes principalmente la Constitución de la República, Código de Familia, Ley Procesal de Familia, Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, así como también la Ley Orgánica de la Procuraduría General de La República.³

Con el desarrollo del Movimiento RAC y la valorización de estos mecanismos, se han analizado las causas del fracaso de la conciliación y se han puesto en relieve los obstáculos para la obtención de los

²Álvarez, Gladys Stella. (2001) "La resolución Alterna de Disputas en el Derecho de Familia y Menores", 1a. Ed. San Salvador, El Salvador; Consejo Nacional de la Judicatura, Escuela de Capacitación Judicial. Pág.8.

³Op. Cit. Págs. 28-29.

resultados que pueden esperarse de este instituto. Una de las causas principales es el desconocimiento de la existencia de técnicas y estrategias para conducir una audiencia de conciliación. En realidad el desarrollo teórico y práctico en este aspecto viene del campo de la mediación ya que lo que se requiere es la adquisición de las habilidades de conducción de una Negociación entre las partes, tareas que desempeña el mediador. El núcleo básico de este entrenamiento a ello cabe agregarle las estrategias específicas de la conciliación, entre otras, la proposición de fórmulas de solución de conflictos.

1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática.

Existe una diversidad de conflictos, agudizados por las condiciones sociales y económicas que cada país posee, por lo que paulatinamente van emergiendo múltiples transformaciones, que se dan a raíz de los diferentes problemas de la realidad y que instan a reformar las estructuras sociales y tratar de resolver aquellos problemas más perjudiciales a la sociedad y en especial a los más desfavorecidos; en vista que los problemas, sean estos de tipo: económicos, políticos, sociales, culturales, jurídicos, religiosos, o de otra índole, afectan directamente la base de todas las sociedades, que es la familia, y es en este punto que se ve necesario dar a conocer y recurrir a la solución alternativa de conflictos familiares llevando a cabo la mediación y la conciliación, por lo tanto, es importante un estudio exhaustivo de cada uno de estos métodos porque al igual que en América Latina, estos problemas sociales se dan con mucha frecuencia en nuestro país que se pueden solucionar de una forma alterna, pacífica, amigable y privada para evitar llegar a la vía judicial.

Debido al congestionamiento de nuestro Sistema Judicial y al Mandato Constitucional de nuestro país donde se ordenan una Pronta y cumplida justicia es necesario implementar mecanismos que vengán a ayudar a descongestionar tal aparato, por lo tanto, en nuestra investigación creemos que es necesario optimizar los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en aras de optimizar y descongestionar el sistema, ya que al utilizar dichos mecanismos no solo estamos economizando en tiempo sino también en materia económica y eso le sería de mucha ayuda al Estado que puede destinar dichos fondos para otras causas. Por otra parte, se crearía otras instancias para resolver controversias de una forma en que no se vea

afectado nuestro ya colapsado sistema judicial y el cual sería incrementar el número de salas o medios de conciliación, capacitar al personal en las Alcaldías que ya cuenten con Unidades de Solución Temprana de Conflictos; así como también reformar la Ley del Notariado y la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias, para que los notarios puedan llegar a conocer y facilitar los procesos donde el uso de los Medios Alternos de Solución de Conflictos sea priorizante.

Si observamos detenidamente el congestionamiento en nuestra área judicial notaremos que son muy pocos los casos que se llegan a solucionar por medio de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Por ende, es nuestro deber como futuros profesionales del Derecho crear mecanismos que vengán a solventar dicha mora; así como también ampliar el ramo de procesos jurídicos y sus agentes para conocer y solventarlos; por eso la gran apuesta de nuestro trabajo investigativo sería el lograr una reforma tanto en la Ley del Notariado, Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias, Código Procesal de Familia, y Muchas otras más; inclusive, algunas en materia Fiscal donde el Estado tenga el papel de víctima o Sujeto Pasivo como en los Casos relacionados a la Evasión y Elusión Fiscal donde en razón de materia y cuantía se le es más beneficioso al Estado recuperar lo que se ha evadido o aludido a que el sujeto infractor vaya a parar cierto tiempo a la cárcel.

También con el fin de aumentar y certificar el número de Mediadores; se propondrá crear escuelas de capacitación en materia de los Métodos Alternos de solución de conflictos donde se venga a delegar el ejercicio de esa función a una diversidad de sujetos aplicadores de los mismos, estos con el fin de ampliar la cobertura institucional y geográfica de la RAC.

Esto nos vendrá a contribuir a crear una cultura de la no judicialización de todo conflicto o controversia hasta lograr disminuir el grado de casos que necesiten judicialización. Lo que valdrá como en un principio lo dijimos un

significativo ahorro al Estado en cuanto a las Costas Procesales. Y a brindar una pronta y eficaz aplicación de la justicia.

A demás, enumeraremos las conductas jurídicas que son conocidas por los Centros de Medicación, Conciliación y Arbitraje de la Procuraduría General de La República, Juzgados de Paz, Unidades de Solución Temprana de las Alcaldías Municipales y Otros Centros de Mediación y Conciliación existentes.

El fundamento más característico que dio origen a la búsqueda de una solución alterna de conflictos es que el Derecho nace con el fin de regular la vida social, para evitar y/o resolver los conflictos que se presentan entre los individuos. Por eso se dice que el conflicto es uno de los pilares esenciales de la teoría general del Derecho y de la sociedad política. Con base en un orden considerado como deseable, dentro de un espacio determinado (Estado), y de acuerdo a determinadas pautas e ideas (principios) la sociedad decide cómo organizarse.

Desde el momento en que el conflicto nace, se desarrolla, puede transformarse, permanecer estacionario e incluso disolverse, podemos agregar que es el producto de un proceso de la interacción humana. El conflicto constituye muchas veces el medio que posibilita los cambios, sobre todo en la esfera organizacional.

Es importante, finalmente, destacar que la cultura de la paz, de la mediación y la conciliación, debe imponerse sobre la cultura del litigio, si es que esta última pueda ser tenida como tal y no como una subcultura.

La cultura del litigio, hoy en día, está tomando un papel menos importante como se solía tener en los siglos pasados, y así han surgido otras maneras de disolver o resolver los conflictos.

1.2 Antecedentes del Problema

En este apartado presentaremos una breve reseña de donde proviene el analizar los antecedentes sobre la negociación, mediación, conciliación, y arbitraje como forma extraordinaria de resolución de conflictos en Derecho de Familia, y después de realizar un sondeo de la problemática de acumulación de trabajo de los Juzgados de Paz y Juzgados de Familia, se puede afirmar que entre las principales causas de esa problemática se encuentran: la falta de cultura de los profesionales y de las partes en conflicto para resolver los problemas de una manera pacífica y amigable, la falta de voluntad de las partes, entre otras.

Por ello, las personas no hacen uso de los beneficios de la figura de la conciliación, sino todo lo contrario, se tiene una mentalidad de tipo litigiosa, ya que al profesional del derecho se le ha inculcado la idea de vencer a su contraparte en el juicio; en este sentido es una errónea forma de pensar que la solución solo se puede dar por la vía judicial teniendo métodos alternos de solución de conflictos como se ha mencionado anteriormente.

Siendo la problemática de familia una cuestión que requiere de pronta atención, ya que está comprometido el bienestar familiar y el interés superior del menor, no se puede pasar meses y hasta años esperando a que se resuelva un conflicto que ha llegado hasta los Tribunales en busca de una solución adecuada. Muchas veces esta solución no es la mejor y más justa porque se deja al Juez que decida el resultado del proceso, la sentencia definitiva, no resulta ser siempre la más conveniente tanto para las partes como para la sociedad en general.

1.3 Enunciado del problema

El problema objeto de la investigación se enuncia de la siguiente manera:

1.3.1 Problema Fundamental

Debido a la saturación y congestión en los Tribunales de Justicia es recomendable y más factible al menos, intentar solucionar los conflictos de una manera pacífica, amigable y privada.

¿En qué medida se puede hacer del conocimiento de la población los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial?

1.3.2 Problemas Específicos

Delimitando el campo de investigación se formularán las subpreguntas siguientes:

¿Cuál es la importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia y cuáles son los factores que limitan su eficaz aplicación para la consecución de su finalidad?

¿Cuál ha sido la ventaja de que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos?

¿Cuáles son los mecanismos RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel?

¿Serán suficientes y eficaces los Centros de Mediación para solucionar controversias en materia de familia que existen a nivel nacional?

¿Cuáles son las etapas de la mediación y conciliación, sus plazos y eficacia para su aplicabilidad?

¿Cómo hacer para que en la Resolución Alternativa de Conflictos se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que incluya a los notarios en dicha ley?

1.4 Justificación

El tema de investigación es: **“ESTUDIO DE LOS METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS EN DERECHO DE FAMILIA. PROPUESTAS DE OPTIMIZACION”**; porque los problemas familiares que tiene nuestro país se saturan cada vez más y se hace necesario realizar el estudio de conflictos sociales que aquejan y desfavorecen a un sector vulnerable de nuestra población. Es por ello que surge la necesidad de conocer la reseña histórica de cómo surge la RAC y su influencia sobre nuestro sistema judicial. Esto quiere decir que no implica dejar de lado los esfuerzos por mejorar el sistema judicial, ni pretende reemplazar a las necesarias reformas y modernización de la administración de justicia, sino que tomar sus vías de acceso alternativas.

En la presente investigación se pretende dar un aporte técnico, teórico y jurídico en relación a la RAC en Derecho de Familia y así contar con los elementos que constituyen la solución de conflictos específicamente en referencia a la conciliación y mediación que se tiene que llegar para no recurrir a la vía judicial y asimismo poder estructurar las políticas y estrategias necesarias que permitan la solución de conflictos de forma óptima en la mayor brevedad posible.

Para que una persona natural o jurídica pueda optar a la RAC es necesario que se cumplan ciertos requisitos es decir que la institución jurídica en conflicto tenga por establecido previamente en la ley la utilización de dichos medios.

La expresión métodos alternos de solución de conflictos convoca dos ideas centrales: por un lado los conflictos, y por otro lado una pluralidad de métodos para resolverlos; esto es, solucionarlos. Si bien se ha discutido la corrección de la expresión “métodos alternativos” para referirnos a los institutos de la conciliación, la mediación y el arbitraje, la realidad es que ella

es utilizada por la mayoría de la doctrina especializada y por esa razón la seguiremos utilizando en este trabajo centrándonos específicamente en materia de Familia tomando como métodos alternativos la Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje.

Está claro que si la conciliación, la mediación y el arbitraje son métodos “alternativos”, lo han de ser por referencia a un método que se indicaría como central, prioritario, o al menos más utilizado. Y ese “método” de solución de conflictos “central” o “más utilizado” no sería el otro que la resolución de los conflictos a cargo del Estado, a través de los órganos que integran el Poder Judicial. Esa idea tan simple, según la cual únicamente corresponde al Estado mediante el ejercicio de la función jurisdiccional, resolver los conflictos de los individuos, ha desarrollado tanto arraigo que ha influido fuertemente en dos sentidos. Por un lado, se ha ido instalado en el imaginario colectivo la idea de que ésta es la principal (y para muchos casi única) forma de solucionar conflictos, de modo que cualquier otro mecanismo o vía se considera como “alternativo”, y hasta se visualiza con algo residual, de poco valor. Si le preguntamos a un ciudadano común qué haría o dónde acudiría si tiene un conflicto, inmediatamente hará referencia a instancias judiciales o mencionará la palabra Tribunal o Juez. Eso repercute en la atención y el tratamiento que reciben tales “métodos alternativos” desde los diferentes ámbitos; fundamentalmente el normativo. A vía de ejemplo, basta ver el volumen de normas destinadas a regular los procesos judiciales, en relación a la casi inexistencia de disposiciones que mencionan la mediación (ya no digamos que la regulen directamente). Aunque los restantes institutos han ameritado mayor atención del legislador, igualmente su tratamiento es notoriamente inferior a la vía judicial.

Por otro lado, siguiendo esa misma línea y como consecuencia de ello, la sociedad ha empleado en los últimos siglos más energías en diseñar y perfeccionar los mecanismos que se dan en la confrontación derivada del conflicto, que en tomar, valorizar y desarrollar mecanismos que den la

solución pacífica de los problemas. Y en ese contexto ubicamos el desarrollo de las profesiones llamadas a actuar en ese campo. La práctica de la carrera de Abogacía se diseña y tiene su finalidad en el tratamiento del litigio desde el punto de vista de la confrontación: cómo demandar, cómo contestar, cómo impugnar para lograr la satisfacción de “nuestros” intereses, cómo vencemos las últimas resistencias del oponente llegando hasta la expropiación de bienes a recuperar, o que transformen una sentencia en un puñado de dinero que ingresará a nuestra esfera patrimonial. Y es correcto y apropiado prepararnos profesionalmente para que podamos defender adecuadamente los intereses y necesidades de las personas. Pero deberíamos demostrarles que la confrontación judicial es el último recurso al que acudir, cuando ya no hay otra solución posible. Es decir, la primera opción es la autocomposición entre las partes, la segunda, los métodos y mecanismos de resolución de conflictos y la última ratio debería ser el juicio.

Principalmente esta investigación le ayuda a la población a tomar conciencia sobre lo importante que son los métodos alternos de solución de conflictos, como la mediación y la conciliación, vías oportunas de manera pacífica y privada para solucionar controversias sin llegar a la vía judicial. Así tenemos que dentro de las acciones por materia que podrían someterse a RAC están:

En materia penal: la cuota alimenticia, (se demanda en familia pero si hay incumplimiento; si incurre en mora, se penaliza en materia penal), la estafa en penal es conciliable si se paga, los daños.

Según el art. 31 Ord. 3ro C. Prc. Pn. Quiere decir que la acción penal se extinguirá por la autorización y cumplimiento del acuerdo de mediación o conciliación en los términos establecidos en dicho código.

La extinción por mediación o conciliación art. 38 establece que la mediación o conciliación entre el imputado y la víctima extinguirá la acción penal únicamente cuando se trate de los hechos punibles siguientes:

- 1) Los relativos al patrimonio comprendidos en el Título VIII del Libro Segundo del Código Penal con exclusión de los delitos de hurto agravado, robo, robo agravado y extorsión.
- 2) Homicidio culposo.
- 3) Lesiones en su tipo básico y las culposas.
- 4) Delitos de acción pública previa instancia particular.
- 5) Delitos sancionados con pena no privativa de libertad.
- 6) Delitos menos graves.
- 7) Las faltas.

No podrán conciliarse o mediarse los delitos cometidos por reincidentes habituales, miembros de agrupaciones ilícitas o los que hayan conciliado o mediado delitos dolosos de los que trata el presente artículo durante los últimos cinco años, conforme al registro que para tales efectos deberá llevar la Dirección General de Centros Penales.

No podrá conciliar o mediar por la víctima menor de edad, sus representantes legales o el procurador que la asiste cuando se afecte su interés superior; en todo caso se escuchará la opinión del menor que goce de suficiente discernimiento, todo lo anterior bajo aprobación y a juicio prudencial del juez.⁴

También el art. 358 numeral 7 C. Prc. Pn. establece las facultades y deberes de las otras partes y una de ellas es proponer la conciliación.

En materia Procesal Civil y Mercantil: las acciones que se pueden tomar por la vía alterna son: linderos, servidumbres, arrendamientos y todo lo relacionado al patrimonio o derechos y bienes reales que se pueden conciliar se establecen en el capítulo segundo del Código Procesal Civil y Mercantil, el acto de conciliación y la competencia en el artículo 246 se establece que antes de promover un proceso, y con el objeto de evitarlo, las

⁴ Código Penal, Decreto Legislativo n°1030 del 26 de abril 1997, Diario Oficial n°105, Tomo 335 publicado el 10 de junio de 1997.

partes podrán intentar la conciliación. Dichos actos tendrán lugar ante el juzgado de paz competente, conforme a las reglas establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil. Pero si se logra la conciliación en materia fiscal sería bueno. Y también en el art.248 del C. Prc. C. y M. se establece la solicitud de conciliación.⁵

En materia de Familia y Ley Procesal de Familia: el reconocimiento voluntario, art. 149 del Código de Familia. La autoridad parental, art. 206 Fam. Desacuerdo de los padres, art. 209 Fam. Los acuerdos de autoridad parental son comunes para objeto de mediación. Crianza, art. 211 Fam. La protección de la persona adulta mayor. Establecida en el título II capítulo I y artículo 391 Fam.

Las diligencias conciliatorias como una medida alterna antes de un juicio pleno; la conciliación es permitida en el proceso de familia. En la sección segunda, parte primera, art. 84 L. P. F. se establece la procedencia de la conciliación. Así tenemos en el capítulo III de la misma ley se establece la fase conciliatoria.⁶

La fase saneadora en el art. 106 y fallo en la audiencia preliminar art. 110 L. P. F.

En el título IV de la Ley Procesal de Familia el artículo 206 establece la competencia de los juzgados de paz que deben conocer en materia de familia de las siguientes diligencias:

- a) Celebrar audiencias conciliatorias sobre:
 - 1) El cuidado personal y régimen de visitas de menores de edad;
 - 2) La fijación de cuota alimentaria; y,
 - 3) La liquidación del régimen patrimonial del matrimonio.
- b) Ordenar restricción migratoria; y,

⁵ Código Procesal Civil y Mercantil, D.C. No. 712, del 14 de noviembre de 2008, D. O. No. 224, Tomo No. 381, del 27 de noviembre de 2008.

⁶ Código de Familia, D.C. No. 677, del 22 de noviembre de 1993, D. O No. 231, Tomo 321, publicado el 13 de diciembre de 1993.

- c) Ordenar medidas de protección respecto de cualquiera de los miembros de la familia.⁷

En los derechos del menor, puede ser la autoridad parental, cabe dentro de la **LEPINA**. El cuidado personal. Para la salida de un menor se requiere la autorización de ambos padres mediante acta notarial.

Todos los casos **en materia Laboral** llevan de forma obligatoria la conciliación ya que el código de trabajo tiene un apartado especial donde regula la conciliación como parte del proceso laboral, es la sección segunda del código de trabajo los artículos del 385 al 391 y en la sección tercera de la contestación de la demanda los artículos del 392 al 395 del Código de Trabajo.⁸

En materia de Tránsito: La Ley de Procedimientos Especiales sobre Accidentes de Tránsito establece: que la ley tendrá como objeto el conocimiento de las acciones resultantes de los accidentes de tránsito y deducir la responsabilidad civil y penal de las mismas. Es decir, que cualquier suceso acontecido por medio de un accidente de tránsito puede ser conciliable siempre y cuando no exista el dolo. Generalmente, las acciones generadas por accidentes de tránsito son por daños y perjuicios de tipo económico, es por eso que se permite la conciliación. Otro hecho relevante es que da lugar a que los sujetos involucrados puedan acudir ante un notario a que realice una conciliación y este la plasme en un acta notarial. Eso sólo cuando hay daños materiales y es responsabilidad civil. En cuanto a la responsabilidad penal, se puede hacer conciliación cuando hay responsabilidad en una audiencia especial y esta es homologada por el juez

⁷ Ley Procesal de Familia, D.C. No. 133, del 01 de octubre de 1994, D. O. No. 173, Tomo No 324, del 20 de septiembre de 1994.

⁸ Código de Trabajo, D.C. No. 15, del 30 de junio de 1972, D. O. No. 142, Tomo No. 236, del 31 de julio de 1972.

que sirve de mediador ante las partes. Los artículos del 39 al 44 de la Ley Especial de Accidentes de Tránsito nos hace referencia a la conciliación y que además se puede acudir a un notario para que mediante un acta se materialice la conciliación, esto en responsabilidad civil. Ello es un indicio como puede operar la RAC en materia de Familia ante la vía notarial no solo judicial.

2.0 OBJETIVOS

2.1 Objetivos Generales

Objetivo General 1: Definir en qué consisten los métodos alternos de solución de conflictos en Derecho de Familia y cuál es su finalidad; desde el contexto histórico y su evolución hasta la actualidad.

Objetivo General 2: Determinar cuáles son los aspectos legales de la Resolución Alternativa de Conflictos desde el ámbito Constitucional, Procesal de Familia, Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje; y Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República; y su perspectiva.

2.2. Objetivos Específicos.

Objetivo específico 1: Verificar el grado de conocimiento y aplicación que tiene la PGR en el área de Mediación y Conciliación (RAC), en la solución de conflictos familiares.

Objetivo Específico 2: Identificar la existencia de otros métodos alternos a la solución de conflictos en Derecho de Familia diferente a la Conciliación.

Objetivo Específico 3: Elaborar un estudio de los métodos alternos de solución de conflictos en el sentido de hacer una optimización de propuestas viable aplicable al derecho de familia.

Objetivo Específico 4: Elaborar propuestas de reforma a la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, Ley del Notariado y Ley Procesal de Familia relativa a la RAC en esa materia como presupuesto procesal del proceso judicial.

3.0 SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 HIPÓTESIS GENERALES

Hipótesis General 1: Los métodos alternos de resolución de conflictos en la medida que se aplican en la sociedad salvadoreña, se dará pauta por solucionar los conflictos de manera pacífica y no litigiosa o conflictiva.

Hipótesis General 2: La Conciliación como forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia contribuye al descongestionamiento del trabajo de los Tribunales, agiliza la administración de justicia y coadyuva a la consecución de los Principios Rectores del Derecho de Familia.

3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis Específica 1: La importancia de la Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje como forma extraordinaria de resolución alterna de conflictos, consiste en que permite llegar a un arreglo conveniente para ambas partes por arreglo de los actores y no por imposición judicial.

Hipótesis Específica 2: La Conciliación como forma extraordinaria de resolución de conflictos, simplifica los procesos en los Tribunales de Familia.

Hipótesis Específica 3: La cultura litigiosa del abogado en su formación teórica y práctica, la falta de capacitación de los Jueces y el exceso de trabajo en los Tribunales son algunos de los factores que limitan la aplicación eficaz de la figura de la Conciliación. En la medida que los

miembros de la comunidad jurídica se actualicen y se apropien del Método de Resolución Alternativa de Conflictos así serán más factibles y productivas las figuras de Conciliación, Mediación, Negociación y Arbitraje.

Hipótesis Específica 4: En la medida que la Resolución Alternativa de Conflictos sea competencia de los notarios, previa especialización se reducirá la mora judicial y la saturación en los Tribunales de Justicia.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERALES:

HIPÓTESIS GENERAL 1

Objetivo General 1: Comprender en qué consisten los métodos alternos de solución de conflictos en Derecho de Familia y cuál es su finalidad; desde el contexto histórico y su evolución hasta la actualidad.					
Hipótesis General 1: Los métodos alternos de resolución de conflictos en la medida que se aplican en la sociedad salvadoreña, se dará pauta por solucionar los conflictos de manera pacífica y no litigiosa o conflictiva.					
Definición Conceptual	Definición Operacional	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARC) son procedimientos a través de los cuales las personas naturales o jurídicas pueden resolver sus controversias con mayor rapidez de manera pacífica y privada.	En nuestro país existen diversas instituciones donde se puede acudir para que de una forma pacífica, amigable y privada se puedan solucionar controversias suscitadas entre particulares por medio de los MARC.	Nuestro ordenamiento jurídico nos da lugar a través de la Constitución, el poder dirimir controversias conforme a las leyes, tal como lo citan los artículos 10 y 23.	-Métodos científicos. -Derecho a pactar o contratar conforme a las leyes. -Capacidad de aplicar los métodos alternos de solución de conflictos.	El Salvador debería estar a la vanguardia con los avances jurídicos, científicos y tecnológicos; puesto que cada uno de ellos se hace en pro del desarrollo de la sociedad.	-La extrema judicialización de casos en que los métodos alternos de solución de conflictos darían una pronta solución a dichas controversias. -La promoción y divulgación de los Centros de Mediación y Conciliación.

HIPÓTESIS GENERAL 2

<p>Objetivo General 2: Determinar cuáles son los aspectos legales de la Resolución Alterna de Conflictos desde el ámbito Constitucional, Procesal de Familia, Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje; y Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República; y su perspectiva.</p>					
<p>Hipótesis General 2: La Conciliación como forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia contribuye al descongestionamiento del trabajo de los Tribunales, agiliza la administración de justicia y coadyuva a la consecución de los Principios Rectores del Derecho de Familia.</p>					
Definición Conceptual	Definición Operacional	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
<p>Base Legal: tomando en cuenta que base significa el Fundamento o apoyo principal en que descansa alguna cosa, la línea o superficie en que descansa una figura, entenderemos que base legal es el fundamento encontrado en las leyes.</p>	<p>La base legal sobre cualquier asunto que compete a la sociedad es necesaria para cumplir un principio muy importante en el ámbito jurídico, es decir, el principio de legalidad, porque serán las leyes quienes prescriban las conductas humanas permitidas y prohibidas. Art. 8 de la Constitución.</p>	<p>Los métodos alternos de solución de conflictos cuentan con una diversidad de leyes que le sirven como sustento para evitar la judicialización de controversias.</p>	<p>-Derechos positivos. -Creación de normas jurídicas.</p>	<p>La judicialización produce de forma colateral, vulneración de derechos en nuestra sociedad.</p>	<p>-Vacíos legales. -Estado de derecho. -Fortalecimiento de marcos jurídicos existentes.</p>

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Objetivo Especifico 1: Verificar el grado de conocimiento y aplicación que tiene la PGR en el área de Mediación y Conciliación (RAC), en la solución de conflictos familiares.					
Hipótesis Especifica 1: La importancia de la Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje como forma extraordinaria de resolución alterna de conflictos, consiste en que permite llegar a un arreglo conveniente para ambas partes por arreglo de los actores y no por imposición judicial.					
Definición Conceptual	Definición Operacional	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Grado de conocimiento: se refiere hasta qué nivel se encuentra al corriente de algún tema. Para el caso poder medir qué tanto sabe o conoce los Tribunales sobre estas realidades modernas, los avances científicos que ya están a las puertas y si hacen o no uso de tales.	Los Tribunales no solo tienen el derecho sino también el deber de la población de conocer las leyes del lugar donde les corresponden, porque de esa manera podrán defender sus derechos de terceros que puedan ser transgredidos. Art. 15 de la Constitución.	Los Centros de Mediación, Conciliación y Arbitraje tienen conocimientos generales más profundizados sobre lo referente a la Resolución Alternativa de Conflictos.	-Principio de legalidad. -Acceso a información. -Impacto social. -Derechos fundamentales.	Los métodos alternos de solución de conflictos son vistos como algo carente de validez, que va en contra de la formalidad o seriedad de una sentencia judicial.	-Extrema judicialización. -Poca divulgación de las instituciones. -Interpretación legal.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Objetivo Específico 2: Identificar la existencia de otros métodos alternos a la solución de conflictos en Derecho de Familia diferente a la Conciliación.					
Hipótesis Específica 2: La Conciliación como forma extraordinaria de resolución de conflictos, simplifica los procesos en los Tribunales de Familia.					
Definición Conceptual	Definición Operacional	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Es un mecanismo de solución de controversias a través del cual dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus controversias con la ayuda del juez o árbitro, según el caso, quien actúa como tercero neutral y procura avenir los intereses de las partes.	Una de las formas de conciliar según lo establece el Art. 84 del Código Procesal de Familia en la cual las partes podrán conciliar en cualquier estado del proceso antes del fallo de primera instancia. (...) El Juez aprobará toda conciliación procesal o extra-procesal, (...)	Que la conciliación puede ser aplicable incluso si ya se ha judicializado la controversia, el acuerdo conciliatorio tendrá la misma validez que la sentencia.	-La mora judicial. -Estadística de usuarios de los Centros de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la PGR.	- La falta de promoción y divulgación de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje. -Las pocas instituciones que existen para poder recurrir en una situación de controversia. -Delimitación geográfica escasa para recurrir a las instituciones para su aplicabilidad.	-Jurisdicción. - Competencia. - Protección jurídica. - Principio de Legalidad.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Objetivo Específico 3: Elaborar un estudio de los métodos alternos de solución de conflictos en el sentido de hacer una optimización de propuestas viable aplicable al derecho de familia.

Hipótesis Específica 3: La cultura litigiosa del abogado en su formación teórica y práctica, la falta de capacitación de los Jueces y el exceso de trabajo en los Tribunales son algunos de los factores que limitan la aplicación eficaz de la figura de la Conciliación. En la medida que los miembros de la comunidad jurídica se actualicen y se apropien del Método de Resolución Alternativa de Conflictos así serán más factibles y productivas las figuras de Conciliación, Mediación, Negociación y Arbitraje.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
La palabra “optimizar” se refiere a la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una institución o cuerpo normativo para que esta tenga mejores resultados.	Al encontrarse de forma limitada la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, debe de hacerse una reforma al cuerpo normativo que permita la participación de otros sujetos de forma activa.	La regulación jurídica da cumplimiento a la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos y a que su fortalecimiento sea basado en los principios y derechos que son establecidos por la misma constitución y leyes secundarias en general.	-Mandato constitucional. - Regulación jurídica. - Principios Legales. - Fortalecimiento legal. - Control jurídico.	La falta de conocimiento sobre el grado de aplicabilidad de la RAC nos da la pauta para poder reformar ciertas leyes y crear nuevos mecanismos para fortalecer el mandato constitucional de pronta y cumplida justicia.	-Derecho a la igualdad. - Leyes. - Conflictos legales. - Efectos legales.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

Objetivo Específico 4: Elaborar propuestas de reforma a la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, Ley del Notariado y Ley Procesal de Familia relativa a la RAC en esa materia como presupuesto procesal del proceso judicial.

Hipótesis Específica 4: En la medida que la Resolución Alternativa de Conflictos sea competencia de los notarios, previa especialización se reducirá la mora judicial y la saturación en los Tribunales de Justicia.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Reformar o Reforma es la acción o efecto de modificar o replantear una cosa, en nuestro caso una reforma a nuestro cuerpo normativo nos vendría a facilitar la eficaz aplicación de Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos	En cuanto mayor sea el número de instituciones y sujetos que tengan la potestad jurisdiccional para la aplicación de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, mayor será el área de cobertura.	El exhaustivo examen para el proceso de reforma a las diferentes normativas legales a las que se pretenda aplicar las propuestas.	-Mandato Constitucional. - Proceso de Formación y reforma de Ley. - Correlación de Fuerzas Legislativas	La falta de apoyo legislativo puede ser un inconveniente a la hora de formular las reformas al cuerpo normativo porque es una atribución que constitucionalmente le compete a la Asamblea Legislativa.	-Reformas. - Aplicabilidad de la RAC. - Aumento en los Sujetos Aplicadores de la RAC. - Efectividad en la aplicación.

4.0 DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de Investigación.

En cuanto al tipo de investigación que desarrollaremos según la teoría expuesta por especialistas, se explica el fenómeno estudiado y se propone tomar la vía alterna para la solución de conflictos. El tipo de investigación utilizada es la **Investigación Analítica**, debido a que es una investigación que tiene un procedimiento más complejo a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudios y de control sin aplicar o manipular las variables, estudiando estas, según se dan naturalmente en los grupos. Además, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o negar. Asimismo también la **Investigación Descriptiva**, que se refiere a la etapa preparatoria del trabajo científico que permite ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. Este tipo de investigación no tiene hipótesis explícitas. Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos han provocado un cambio trascendente en el ordenamiento jurídico actual, imponiendo líneas y corrientes jurídicas novedosas. El objetivo al investigar de forma descriptiva es conocer las costumbres predominantes de los afectados a través de la descripción de objetos, personas y principalmente, de actividades. Por medio de la investigación descriptiva se tratará de comprobar la veracidad de las hipótesis planteadas.

A demás se presenta un informe de la investigación de campo con la cual se proporcionan los datos necesarios para poder dar cumplimiento con los objetivos y mostrar la comprobación de cada una de las hipótesis planteadas, puesto que se realiza una interpretación de los resultados obtenidos.

Investigación de campo
Entrevista no estructurada
Entrevistas semi-estructuradas
Análisis del problema de investigación en estudio de casos
Análisis y verificación de hipótesis
Análisis y verificación de objetivos

4.2 Población.

Es debido al fenómeno a investigar, esto si bien le corresponde a la generalidad, pero los que han emitido nuevos criterios jurisprudenciales, pueden aportar sus riquezas académicas, experiencias en el área y sus conocimientos; son los de la Unidad de Mediación y Conciliación de la Procuraduría General de la República, Jueces de Familia y Jueces de Paz de la Zona Oriental. Por esa razón, se realizarán entrevistas no estructuradas a los siguientes funcionarios.

1. Una para el Procurador General de la República de la PGR de San Miguel.
2. Una para la Unidad de Mediación y Conciliación de la PGR de San Miguel.
3. Un Juez Cuarto de Familia de San Miguel.
4. Un Juez Primero de Paz de San Miguel.

4.2.1 Criterios para establecer la población.

La razón por la cual se decidió entrevistar al Procurador General de la República, Auxiliar de San Miguel, Licenciado José Rolando Chicas Amaya, es porque tiene conocimiento acerca de éste tema ya que las entrevistas serán similares y se entiende que todos comparten los mismos criterios planteados acerca de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

También se decidió entrevistar a la Licenciada Doris Teodora Canales de Zaragoza (Jefa y Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación de la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel) y a la Licenciada Lilian Carolina Reyes Rojas (Mediadora de la PGR de San Miguel), quienes tienen conocimiento; para que con sus experiencias en dicho ramo nos brinden información en la toma de las decisiones más importantes del país.

Así como también se entrevistó al Licenciado Jorge Gonzales, Juez cuarto de Familia y al Licenciado Juez Primero de Paz de San Miguel, pues ellos tienen conocimientos acerca del tema ya que han llegado a tener la experiencia más cercana con el fenómeno jurídico que se está investigando, por dicha razón nos brindarán la experiencia adquirida para tomar la vía alterna a la solución de conflictos.

4.3 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación.

4.3.1 Métodos.

Se utilizará como método de investigación general el método científico el cual será utilizado por sus características universales de investigación, de igual manera se hará uso de los métodos analítico y descriptivo los cuales contienen la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos del tema objeto de investigación; el análisis se realizará con base a la información recopilada en material bibliográfico como: información en libros, tesis, folletos, y fuentes bibliográficas electrónicas.

A demás se analizará la información proporcionada en los diferentes entes relacionados con el tema en estudio; en el mismo orden se aplicarán el método de la síntesis cuando la investigación requiera de ideas que se

adquieran de muchos otros conocimientos anteriores obtenidos con el análisis, de la misma forma se hará uso del método interpretativo, el cual consiste en el hecho de que un contenido material, ya dado e independiente del intérprete, sea comprendido y expresado de una manera diferente.

4.3.2 Técnicas de Investigación.

Para el adecuado desarrollo de la investigación es necesario auxiliarse de técnicas que facilitarán la recolección y ordenación de datos a obtener:

Entre las técnicas que se utilizarán están: Tomar notas, análisis de contenido, compilación y manipulación, navegación por Internet, observación, análisis y conclusión.

a) Documentales.

El enfoque metodológico utilizado para la realización de toda la investigación fue de tipo mixto: Bibliográfica y Empírica.

b) De Campo

Los datos serán obtenidos a través del trabajo de campo. Mediante entrevistas a personas y funcionarios que forman parte de las Instituciones y Tribunales objeto de la investigación. El acudir a estos diferentes entes tendrá como propósito realizar un adecuado análisis sobre el tema, tener los parámetros necesarios para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación y adquirir una mejor certeza de la realidad sobre la solución de conflictos por la vía extrajudicial.

4.3.3 Instrumentos de Investigación.

Debido a la naturaleza del tema, los que tienen conocimiento del mismo son los expertos, y no es adecuado que cualquier persona opine sobre el

tema, ya que no tienen los conocimientos para dar una opinión profesional, analítica y racionalizada. Es por ello, que como instrumentos de investigación se usarán **entrevistas no estructuradas**, dirigidas a los expertos sobre la temática sean, los funcionarios de la Unidad de Mediación y Conciliación de la PGR, Jueces de Familia y Jueces de Paz de la Zona Oriental.

Entre los principales instrumentos que se utilizarán para la investigación están: la información documental, en el cual el instrumento es la compilación y organización de bibliografía. La técnica de la entrevista estructurada cuyo instrumento será el cuestionario en donde se incluirán preguntas categorizadas y preparadas cuidadosamente con la finalidad de conocer aspectos específicos acerca del problema planteado y estudio de casos con la técnica de la observación y la documentación.

Unidades de observación.

Las unidades de observación serán las siguientes:

- Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel
- Juzgados de Familia
- Juzgados de Paz

Personas entrevistadas:

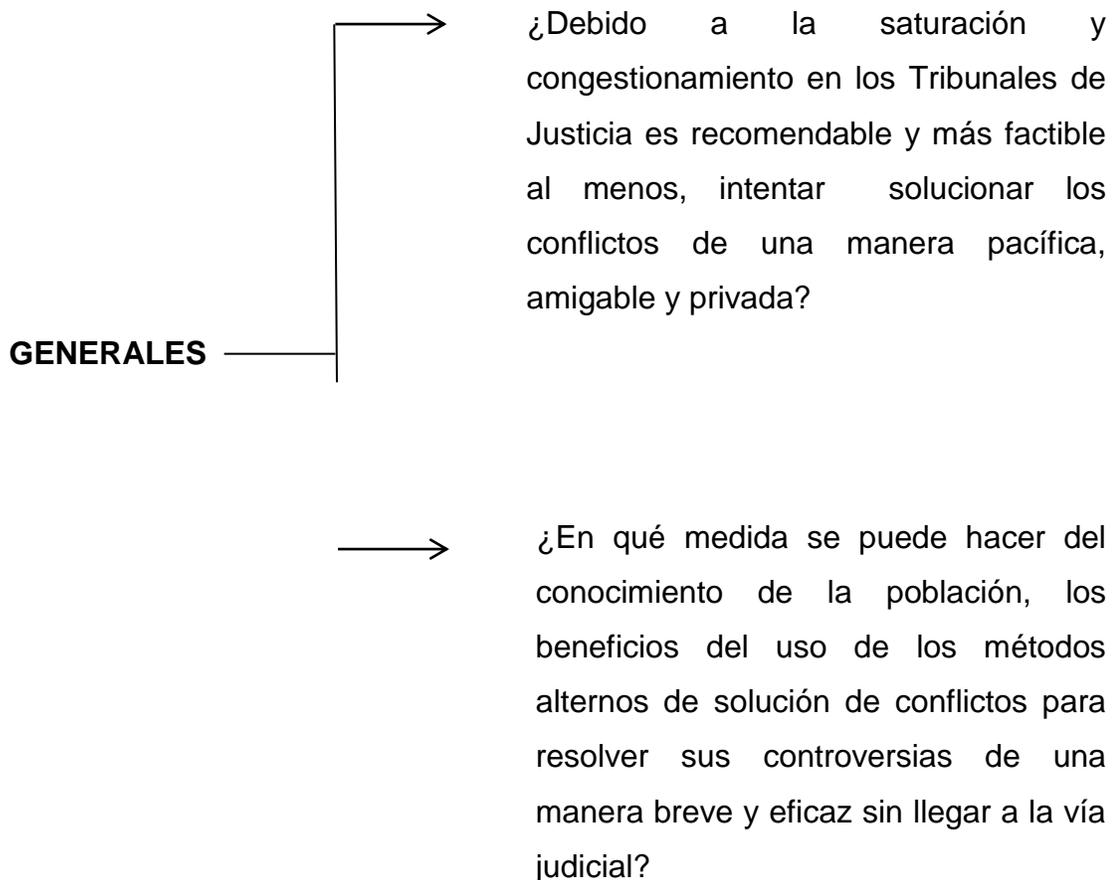
- Procurador de la PGR
- Mediadores y Conciliadores de la PGR
- Jueces de Familia.
- Juez de Paz.

EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: ETAPA II

CAPÍTULO I

FACTORES DETERMINANTES DE LA RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y PROBLEMAS ESPECÍFICOS PARA SU APLICABILIDAD

Con el fin de orientar la presente investigación, el equipo de trabajo propone enunciar una serie de interrogantes que serán determinantes en el desarrollo de la misma, hacer una formulación de temas fundamentales de los problemas específicos.



ESPECÍFICOS

Código	Temas Fundamentales	Categorías Básicas
01	La importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma de resolución alternativa de conflictos en Materia de Familia.	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos • Negociación • Mediación • Conciliación y • Arbitraje
02	Los factores que limitan su eficaz aplicación para la consecución de una resolución alterna de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • La sociedad
03	Ente institucional que cuenta con la Unidad de Resolución Alterna de Conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la República
04	Los mecanismos RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel.	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo • Mediación
05	Los Centros de Mediación para solucionar las controversias en materia de familia.	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones de mediación • Divulgación de los Centros de Mediación para la sociedad.
06	Las etapas de la mediación y conciliación, su plazo y eficacia para su aplicabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Plazos • Aplicación de la norma.
07	Las reformas pertinentes en la Ley de mediación, conciliación y arbitraje para que se incluya a los Notarios en dicha Ley.	<ul style="list-style-type: none"> • Reformas • Abogados y Notarios capacitados.

RESUMEN DEL CUADRO SINÓPTICO

En este apartado se hará una síntesis sobre el tema principal que comprende cada uno de los enunciados planteados anteriormente, a fin de esclarecer el rumbo de la investigación con base a dichos cuestionamientos sobre el tema.

La saturación y congestión en los Tribunales de Justicia para solucionar los conflictos de una manera pacífica, amigable y privada.

A través del tiempo la saturación y el congestión en los Tribunales de Justicia, los conflictos se han vuelto litigiosos, en el sentido de que la sociedad misma acude a las instancias judiciales pero es necesario que en estos tiempos hayan otras formas de cómo resolverse los conflictos de una manera pacífica y que se han venido transformando y ampliando por medio de la Resolución Alternativa de conflictos como la negociación, mediación, conciliación y arbitraje, se comprometen a lo establecido en las normas jurídicas y crean de esta manera instituciones que velen por el diálogo entre las partes para no acudir a la instancia judicial. Asimismo es importante recalcar que en estos métodos es necesario reformarse la Ley de mediación, conciliación y arbitraje.

Tales métodos están establecidos en leyes secundarias es decir en normas que garantizan su aplicabilidad en el caso concreto, pero nos encontramos ante una problemática de suma importancia para toda sociedad, y es que no existe dicho cuerpo de leyes que configure un especial resguardo en el que se capaciten a los Notarios para que puedan ser mediadores frente a un conflicto que se esté dando en la sociedad.

El Salvador cuenta con un vacío legal en este tema y en algunos casos ello obliga a dar repuesta de acuerdo con los principios generales del derecho y hacer referencia a la legislación comparada.

El conocimiento de la población, los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial.

En la actualidad, de alguna manera, la población desconoce los beneficios de la Resolución Alternativa de Conflictos, uno de los motivos por los cuales la sociedad acude a las instancias judiciales debido a que no existe un artículo que esté plasmado en alguna ley al respecto de que los Notarios estén capacitados para ser mediadores; que se adecúe una norma en la Ley de mediación, conciliación y arbitraje; se ha tomado a bien, incorporar en la presente investigación un análisis de los métodos alternos de solución de conflictos, reforma a la Ley de mediación, conciliación y arbitraje que unifique y modernice el sistema Legislativo, así como también la ley del Notariado, Ley del ejercicio notarial de la Jurisdicción voluntaria y de otras diligencias, Código de Familia, entre otros.

Dicho análisis de la Resolución Alternativa de Conflictos actualiza la legislación mediante la incorporación de una norma adecuada para la solución de controversias, regulando expresamente aspectos como: El diálogo entre las partes, las etapas del procedimiento a emplear, la prevalencia de la voluntad profesional; tener la oportunidad de solventar los problemas mediante dichos métodos y que la sociedad no sea conflictiva, eso no significa que con las reformas que se pueden dar se dejen de solucionar por la vía judicial, sino más bien una manera de darles pronta solución a las controversias mediante el diálogo entre las partes.

Existen temas de trascendental importancia que deben regularse en una norma para determinar la situación jurídica que se tiene en el país, situaciones como: Determinar el comienzo de la aplicación de una norma en el caso concreto que trae aparejado la protección jurídica que la acompañará durante toda la existencia.

El propósito que se busca es divulgar del conocimiento de la población, los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver las controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial. La reforma de tales leyes que se ha mencionado anteriormente.

La importancia de las figuras de la Negociación, Mediación, Conciliación, y arbitraje como una forma de Resolución Alternativa de Conflictos en Materia de Familia

Es de tal importancia; porque el pensamiento que actualmente se engloba es bastante complejo, pero en sí, la posibilidad de llevar a cabo a que se aplique una norma adecuada conforme a lo establecido; es lo ideal. En este sentido al estudiar los métodos alternos de solución de conflictos se podría llegar a encontrar con una serie de discrepancias con respecto a las leyes ya existentes en El Salvador; por ejemplo la ley de mediación, conciliación y arbitraje, Ley del Notariado; que no hay un artículo donde se establezca que los Notarios sean mediadores, por no existir un parámetro de control que garantice la potestad que tiene un profesional del derecho.

CAPÍTULO II

2.0 ESTUDIO DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

2.1 Historia y situación actual de la Resolución Alternativa de Conflictos en El Salvador.

El ser humano a diferencia de otras especies de seres vivientes obedece no solamente a la necesidad de sobrevivencia sino a la superación a través de la cultura; entendida esta como “el conjunto de valores materiales y espirituales así como también de los procedimientos para su creación, aplicación y transmisión que el hombre obtiene en el proceso de la práctica histórico social”.⁹

Ha sido mediante este proceso que a lo largo de la historia de la humanidad y con el mejoramiento de métodos de comunicación, el hombre ha venido a tratar de resolver las desavenencias tanto a nivel grupal como interpersonal; es de esta forma que a nivel de las diferentes etapas o fases de la historia humana, y de los mecanismos y formas de relacionarse varían de una cultura a otra lo que va a depender del grado y desarrollo cultural de una sociedad.

En la Quinta Conferencia Iberoamericana sobre Reformas Judiciales realizada en San Salvador en el mes de octubre de 1997, se trató en profundidad el tema de la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) como forma de ampliar el acceso a la justicia y evitar el recargo de casos que pesan sobre el sistema judicial. El Salvador tiene desde antigua data prevista la conciliación tanto en la legislación civil, familiar, tránsito, laboral y

⁹ Rosental, M. M, Y Iudin, P.F, (1965) “Diccionario Filosófico” Ediciones Pueblos Unidos, Montevideo, Pág. 99.

actualmente en penal de menores y adultos. En la mayoría de los casos está previsto intraprocesalmente y en casos específicos con carácter previo al juicio (extraprocesal). Dentro del rango normativo estaremos incluyendo las legislaciones correspondientes principalmente la Constitución de la República, Código de Familia, Ley Procesal de Familia, Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, así como también la Ley Orgánica de la Procuraduría General de La República.¹⁰

Con el desarrollo del Movimiento RAC y la valorización de estos mecanismos, se han analizado las causas del fracaso de la conciliación y se han puesto en relieve los obstáculos para la obtención de los resultados que pueden esperarse de este instituto. Una de las causas principales es el desconocimiento de la existencia de técnicas y estrategias para conducir una audiencia de conciliación. En realidad el desarrollo teórico y práctico en este aspecto viene del campo de la mediación ya que lo que se requiere es la adquisición de las habilidades de conducción de una Negociación entre las partes, tareas que desempeña el mediador y que constituyen el núcleo básico de este entrenamiento, a ello cabe agregarle las estrategias específicas de la conciliación, entre otras, la proposición de fórmulas de solución de conflictos.

Los antecedentes históricos de la mediación, se abordara desde ciertas formas de entendimiento, utilizadas por diferentes culturas las que se pueden considerar como precedentes de la institución de la Mediación. Ya que su forma actual tuvo origen en el presente siglo viniéndose a desarrollar a partir del surgimiento de los Estados Nacionales y de los consecuentes conflictos independentistas; siendo así que la Mediación tuvo aplicación primordialmente en los conflictos interestatales de donde surge como figura jurídica en el derecho internacional; teniendo posteriormente

¹⁰ Op. Cit. Págs. 28-29.

aplicación en los conflictos sociales internos de los Estados; siendo así que las formas de resolución de conflictos en las que la intervención de un tercero imparcial, ayude a los contendientes a resolver sus conflictos y llegar a tomar sus propias decisiones, esto probablemente ha existido desde que habían dos o más personas sobre la faz de la tierra; en este sentido se establece que la Mediación, como la mayoría de conceptos no es un invento novedoso sino que una adaptación lo que existía antes en otras culturas o en otras épocas.

En una primera aproximación del fenómeno, a través del estudio realizado de lo que es la historia y la cultura de la mediación se estableció que los pueblos más antiguos aplicaron mecanismos pasivos entre sus miembros, para mantener la armonía y la paz social dentro de estos, teniendo sus altibajos en su aplicación en la época de apogeo y decadencia de los valores morales y espirituales en las diversas fases de la humanidad durante su historia.

La Conciliación surgió en los pueblos primitivos orientales, específicamente en la Civilización Hebrea. En esta sociedad existían muchas diferencias sustanciales entre sus habitantes, situación que generaba problemas entre los mismos, por lo que se hizo necesario crear un mecanismo que solventara esos problemas. Fue así como surgió la idea de que las partes en litigio acudieran ante una persona que servía como árbitro a manifestar ante él sus problemas para que mediara entre las partes y éstas llegaran a un arreglo satisfactorio mutuo poniéndole fin a sus diferencias.

Históricamente la Conciliación en El Salvador nace con carácter obligatorio. La Constitución Política de 1824 en su artículo 61 regulaba que ningún pleito podía entablarse sin que procediera juicio conciliatorio.

En la actualidad, en la constitución vigente a partir de 1983, la Conciliación se encuentra regulada solamente en Materia Laboral, en su artículo 49 inciso segundo establece que el Estado tiene la obligación de

promover la conciliación y el arbitraje, de manera que constituyan medios efectivos para la solución pacífica de los conflictos de trabajo.

Sin embargo, en lo referente a los derechos sociales, la constitución ordena la regulación de los derechos y deberes de la familia en su doble aspecto, sustancial y procesal; así se tiene que en su artículo 32 instituye a la familia como la base fundamental de la sociedad y tendrá la protección del Estado, quien dictará la legislación necesaria y creará los organismos y servicios apropiados para su integración, bienestar y desarrollo social, cultural y económico. Dentro de este contexto se crea el Código de Familia, vigente a partir del 1 de octubre de 1994, convirtiéndose en la ley que regula las relaciones jurídicas familiares entre sus miembros y de éstos con la sociedad y el Estado; también se creó la Ley Procesal de Familia que contempla los mecanismos que permiten el cumplimiento eficaz de los derechos reconocidos en la ley sustantiva, para desarrollar íntegramente los mandatos constitucionales sobre Derecho de Familia. Siendo esta última donde se encuentra la figura de la Conciliación como una forma extraordinaria de conclusión del proceso.

Comprende prácticamente las diversas formas de proceder en la resolución alternativa de conflictos por medio de la Mediación y la Conciliación. Asimismo da una conceptualización de ambos términos y establece los casos en los cuales se requiere como acto previo al procedimiento.

Establece la competencia de los Centros de Mediación, por regla general, de acuerdo al domicilio del requerido, aunque la extiende; dependiendo de otros criterios. Se puede destacar, que con la conciliación se trata de obtener celeridad, oportunidad en la solución de situaciones de discrepancia y economía de costos, ya que permite mediante el concurso de un tercero, mecanismos que hoy se ofrecen como servicio gratuito a la comunidad.

2.1.1 Antecedentes Históricos de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

En la época primitiva, los conflictos se saldaban con la imposición de la voluntad del más fuerte. La solución estaba en las manos de los propios contendientes: uno u otro, el que pudiera hacer uso de la mayor fuerza (incluso física, al grado de violencia), imponía su decisión.

Cuando el hombre empezó a agruparse en pequeñas comunidades, la socialización fue dejando paso a la negociación y a la concertación de soluciones. Se acordaba: este territorio es mío, aquél es tuyo; estos bienes para mí; aquellos bienes para ti. Todo ello bajo la mirada vigilante de algún sujeto dotado de algún atributo de autoridad (fuera la edad, fuera sus condiciones morales, fuera por simple convención de la comunidad). A veces ingresaba en escena un tercero, invitado o sin invitación, que contribuía a la solución del problema. Podía tratarse de un allegado, o simplemente de alguna persona influyente que estaba interesada en mantener la convivencia pacífica del grupo. En uno y otro caso, la solución seguía estando en manos de los contendientes, quienes tenían la última palabra en el evento.

Pero cuando esas agrupaciones dejaron de ser simple conglomerados familiares, el volumen de individuos multiplicó las necesidades, al mismo tiempo que disminuyó o limitó la disponibilidad de los bienes aptos para satisfacerlas. Una cosa era cuando habían dos bienes para satisfacer las necesidades de dos familias; y otra bien diferente cuando ya sólo se disponía de uno solo para atender a muchas más familias. Es fácil concluir, entonces, que el uso de la fuerza ya no sólo arrastraba a dos personas a la lucha, sino a grupos o comunidades enteras que dividían sus esfuerzos alineándose en alguno de los bandos.

Además, el egoísmo y la natural picardía de los humanos facilitó y contribuyó al desconocimiento o incumplimiento de los pactos celebrados. El incremento de las poblaciones permitía disimular o esconder más fácilmente a los incumplidores. Entonces dejó de ser suficiente la figura de un patriarca o jefe de tribu como figura de referencia: se hizo necesario dotar a la autoridad de ciertos recursos que funcionaran como mecanismos persuasivos para el acatamiento de las decisiones o de fuerza para imponerlas; además de la elaboración de más reglas que sirvieran para regular múltiples situaciones.

Allí comienza a gestarse el surgimiento del Derecho, como orden normativo que regula la vida en sociedad.

En lo orgánico, algunos individuos más poderosos y hábiles descubrieron el significado del poder. Y del jefe de tribu llegamos a los reinados, antes de alcanzar formas más modernas y complejas de gobierno.

Al principio los reyes querían detentar el poder absoluto; incluso el de decidir controversias domésticas. Pero fueron descubriendo que necesitaban delegar el poder de decidir cómo repartir unos bienes, o si se debía enjuiciar a una persona que había hurtado, para poder atender otros asuntos que demandaban su atención. Es cuando apareció la figura del magistrado, en quien los reyes “delegaron” el poder de decidir los litigios. Cuando por alguna razón se solicitaba una reconsideración de lo decidido por estos magistrados, el poder se “devolvía” al soberano, que tenía la última palabra. Es decir, el rey detentaba el poder máximo: dictaba las normas, las imponía, y, cuando se presentaba el conflicto, decidía.

Con el tiempo se entendió que la división del poder en esas tres áreas en realidad correspondía al ejercicio de tres funciones diferenciadas. Con la aparición del Estado de Derecho moderno, esas funciones fueron asignadas a diferentes órganos, diseñándose un sistema de controles y contrapesos, a

modo de impedir el avasallamiento de los titulares de algunas de esas funciones por sobre los restantes.

Es en ese momento cuando comienza a fortalecerse el Poder Judicial como principal titular del ejercicio de la función jurisdiccional. Y con ello, se impulsa el desarrollo normativo que, aunque con orígenes mucho más remotos, regula las estructuras y formalidades de los procesos, en líneas no tan alejadas, como podría pensarse, a las que nos rigen en la actualidad. El proceso tanto judicial como arbitral pasó a ser la vía por excelencia para dirimir los litigios, dotada de algunas garantías tales como la imparcialidad, independencia, etc.

El ejercicio de la función jurisdiccional a cargo de tribunales pertenecientes al Poder Judicial, o de árbitros de la esfera privada acaparó el centro de todas las atenciones cuando de conflictos se trataba. Las estructuras se fueron puliendo y mejorando a medida que la complejidad de la vida moderna demandaba mayor especialización en los abordajes.

El problema fue que en un momento las estructuras alcanzaron su punto de desarrollo máximo posible en función de las circunstancias de cada país. La solución no pasaba por seguir creando más tribunales, ni nombrando más jueces. Los números de actuaciones judiciales se disparaban, y los tribunales empezaban a tener problemas de gestión para absorber tal incremento de demanda de justicia. Además, descendió la satisfacción de los justiciables en relación a los resultados del servicio. Se empezó a considerar algo que siempre había estado presente pero que en la modernidad se había dejado de lado: los fallos judiciales y “laudos arbitrales” brindan certeza y una solución jurídica a los problemas; pero no se ocupan (ni corresponde que lo hagan) de las relaciones entre los contendientes, en las cuales subyace la mayoría de los conflictos. De modo que la semilla de la

ruptura seguirá creciendo a la sombra del litigio, perforándose la red de las relaciones de armonía entre las personas, que es la que nutre la convivencia de paz en una sociedad.

Posteriormente en Roma Ciceron (político, filósofo) aconsejaba la conciliación apoyado por las doce tablas.

Después con llegada del cristianismo se regía bajo las escrituras.

Para la Edad Media se regía bajo el Fuero Juzgo que "consta de unas 500 leyes, divididas en doce libros y cada uno de ellos subdividido en varios títulos. Destacan, entre otras disposiciones, los supuestos en que se autorizaba el divorcio, el deber cívico de acudir "a la hueste", los diferentes tipos de contratos y el procedimiento en los juicios", en este se hablaba de cómo solucionar los conflictos. Posteriormente en la edad moderna Voltaire en una de sus cartas menciona este tema.

La finalidad de todo esto fue el lograr que se determinaran mecanismos para avanzar a través del proceso generado por el conflicto, tomado como algo positivo para el mejoramiento de condiciones y las relaciones de diferente tipo.

En la década de los 70, en Estados Unidos y Canadá, y relacionado con la delincuencia juvenil se comenzó a elaborar el concepto de justicia restaurativa o reparadora. Los autores sitúan los antecedentes de ésta en la práctica de grupos indígenas de Nueva Zelanda y Australia (que aún hoy mantienen), partiendo de la base de que es la comunidad, en su conjunto, la que debe solucionar por sí misma lo ocurrido; sin perjuicio de anotarse antecedentes mucho más remotos. Mediante este formato de solución de conflictos, la comunidad se ocupa de ofrecer la posibilidad de dar una solución a lo ocurrido entre infractor y víctima, sin tener que recurrir a un proceso judicial, con la intención de que el infractor alcance a comprender las consecuencias de su comportamiento, especialmente las que repercuten

sobre las personas afectadas. En particular, el grupo Maorí de Nueva Zelanda, practica “encuentros” con los miembros de la comunidad durante el tiempo que sea necesario para resolver su conflicto. Entienden que la conducta inapropiada perturba a la comunidad íntegra, y por esa razón es la comunidad la que debe verse incluida en la resolución de la incidencia. Más que a la imposición de sanción o pena, apuntan a la importancia de la relación víctima-victimario, comunidad, y buscan restaurar el desequilibrio, identificando daños, necesidades y obligaciones.

Luego fueron surgiendo nuevas propuestas de solución, en torno a esa constatación, delineando y fortaleciendo, fundamentalmente, el instituto de la mediación.

Antes que concluyera el siglo XX se produjeron grandes cambios en todo el planeta en lo económico, político y social, uno de estos cambios fue la instauración de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos como una nueva herramienta para resolver conflictos jurídicos. La implantación de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos se debió a la crisis de la justicia y a cambios paradigmáticos.

En el siglo XXI surge un conflicto entre dos esferas contrapuestas de intereses, tiene que agotarse previamente el uso de los métodos alternos de resolución de conflictos, que operan como filtros para poder recurrir al poder judicial.

Primero habría que acudir a la negociación entre las partes, sino se obtiene logros se llama a un tercero para que sea el mediador o conciliador, y, como instancia final se usa el proceso judicial, constituyendo este la última ratio. Esta nueva forma de afrontar un conflicto debería de enseñársele a toda la sociedad, desde la familia, escuela y universidades.

Estos Mecanismos de resolución de conflictos han adquirido una gran relevancia social y jurídica dado a que estos procesos como alternativos a la justicia tradicional son más efectivos.

2.1.2 Doctrina Moderna de la Conciliación

2.1.3 Recomendaciones del Séptimo Congreso sobre Derecho de Familia.

En el Séptimo Congreso Mundial de Derecho de Familia, el cual se celebró en la ciudad de San Salvador, en el mes de septiembre de 1992, y en desarrollo del tema cuatro, sobre Derecho Procesal Familiar, en el apartado cinco, el cual se trataba sobre los métodos alternativos de solución de los conflictos familiares se hicieron las siguientes recomendaciones.

1) En materia de conflictos familiares es conveniente instrumentar una instancia conciliadora o mediadora pero previniendo medidas que tiendan a la afectiva comparecencia personal de las partes.

2) Es pertinente estudiar las posibilidades de que la etapa conciliadora intra o extra proceso se cumpla ante una persona técnicamente capacitada, distinta al juez que falla.

3) Algunos países ofrecen experiencias muy positivas respecto a la función mediadora o conciliadora, cumplida ante el órgano jurisdiccional.

Los países que no han instrumentado esta vía alternativa y que pretendan su incorporación deberán tener en cuenta fundamentalmente.

1- La conciliación no debe ser un mero trámite dilatorio ni el modo de aumentar los organismos burocráticos del Estado.

2- Las actuaciones deben tener carácter reservado, el Proyecto Procesal de Familia tuvo en cuenta las anteriores recomendaciones pero no

las acató de una forma literal ni absoluta, si no que fueron valoradas, y para el caso en lo que se refiere al número uno, no se limitó la conciliación a ciertos conflictos familiares, sino que se faculta al juez para que la lleve a cabo en todo juicio, pero que no permita o autorice una conciliación que vulnere derechos que por su naturaleza son irrenunciables.

En relación a la segunda recomendación se optó por establecer la conciliación intra-proceso, como una fase especial dentro de la audiencia preliminar después de la contestación de la demanda y por lo tanto ante el mismo juez que conocerá del litigio, en caso de no lograrse la conciliación que podría dar término al juicio se regula como forma anormal de ponerle fin al proceso; la razón para apartarse de lo recomendado en el referido Congreso, es que se optó por seguir en este punto la orientación de: “El Código Procesal Civil, Modelo para Iberoamérica”, es decir que se prefirió que la conciliación se celebre ante el juez que conoce del conflicto, como diligencia especial dentro del proceso de familia. En cuanto a la conciliación ante organismos diferentes de los jurisdiccionales, creemos que no es materia que debe regularse en una ley procesal sino en una de carácter administrativa especial.

En la ponencia presentada en el Séptimo Congreso Mundial de Familia, antes aludido por el Licenciado Jorge Armando Carrillo Gudiel, Presidente del Instituto de Derecho de Familia y el Licenciado Rolando Escobar Cabrera, Magistrado de la Sala de Apelaciones de Familia, ambos de Guatemala, sobre la conciliación, en resumen manifiestan que según, el artículo 203 del Código Procesal Civil y Mercantil de su país, dentro del juicio oral no podrá dejar de celebrarse en los juicios de familia debiendo los jueces emplear personalmente los medios de convencimiento y de persuasión que estimen adecuados para el avenimiento de las partes.

2.1.3 Criterio de Piero Calamandrei

“Para Piero Calamandrei, la conciliación es un caso de jurisdicción voluntaria, en el que el juez interviene en carácter pacificador entre las partes, para tratar de componer las controversias que hubieren entre ellas o las que estén por surgir. Supone la existencia de un conflicto (litis) y el poder de disposición sobre el objeto del mismo”¹¹

En estos casos, las partes podrían sin la necesidad de la mediación del conciliador arreglar sus controversias por negociación directa, mediante la renuncia de una de ellas a su pretensión, celebrando un contrato de transacción, en el cual las partes se hacen concesiones recíprocas para poner fin a una litis ya comenzada o para prevenir la que pudiera surgir. La intervención del conciliador no altera la naturaleza consensual de la composición de que las partes podrían concluir voluntariamente, sino que facilitan y estimulan el arreglo. Por esa razón el Estado ha considerado que prevenir y disminuir las controversias mediante la conciliación, es una ventaja pública, por lo que ha instituido la figura de conciliador para inducir a las partes ponerse de acuerdo. La función del conciliador es similar a la de un mediador que intenta aproximar las voluntades de las partes hasta hacerlas coincidir en el contrato.

2.1.4 Tutela del Cumplimiento de la Norma Secundaria.

Eduardo J. Couture sostiene que, cuando se quebrantan las previsiones hipotéticas contenidas en una norma, los fines de ésta se frustran, y es preciso arbitrar una solución. De manera tal, se señalan tres posibles soluciones: La Autotutela, Autocomposición y la Heterocomposición.

¹¹ Calamandrei, Piero. Derecho Procesal Civil. Tomo I, Págs. 196-200. Ediciones Jurídicas Europa-América, Buenos Aires, 1973. Traducción de la Edición Italiano por Santiago Sentís Melendo.

Autotutela.

Si el ordenamiento jurídico confiere al propio interesado la protección del mandato secundario hablamos de *Autotutela o Autodefensa*. Es decir, el interesado es el encargado de hacer cumplir la sanción impuesta por la norma secundaria.

La Autotutela es admitida excepcionalmente por el ordenamiento, y debe emerger a texto expreso. De modo que la regla es que la Autotutela no está permitida en nuestro derecho positivo.

Es por ello que la “justicia por mano propia” está configurada, en nuestro ordenamiento como ilícito penal.¹²

Se autoriza, por excepción, la legítima defensa, en materia penal, previéndosela como una causa de justificación de delito.

También se autoriza al propietario el cortado de ramas o raíces de un árbol que, provenientes de suelo ajeno, invadan la propiedad propia.

Se señala como otra forma de Autotutela permitida, el derecho de retención previsto a favor de quien ejecuta una obra sobre cosa mueble, hasta tanto se le pague.

La huelga constituiría otra forma de utotutela.

Autocomposición.

En la autocomposición son las propias partes en conflicto las que deciden si desean (o no) la aplicación de la sanción. O bien la parte perjudicada renuncia total o parcialmente a su derecho, hace sumisión total o

¹²Art. 198 Código Penal: “ (Justicia por la propia mano. El que, con el fin de ejercitar un derecho real o presunto, se hiciera justicia por su propia mano, con violencia en las personas o las cosas, en los casos en que puede recurrir a la autoridad, será castigado con 20 U.R. (Veinte unidades reajustables) a 800 U.R. (ochocientas unidades reajustables) de multa. Concurre la violencia en las cosas, cuando se daña, se transforma o se cambia su destino” (Redacción dada por el artículo 216 de la Ley 15.903 de 10/11/1987).

parcial, o simplemente se acuerda el acatamiento de la norma secundaria (en este último caso, más que autocomposición sería mero cumplimiento de la norma).

A la autocomposición se puede llegar sin la intervención o participación de terceras personas, o incluso mediando ésta. Normalmente solemos asociar el instituto de la autocomposición a la instancia en que únicamente participan las partes. Sin embargo, cuando participa un mediador o un Juez Conciliador también estamos dentro de la autocomposición.

Heterocomposición.

Se presenta cuando el ordenamiento pone la tutela de la norma secundaria a cargo de un sujeto o de una organización distinta del beneficiario.

BARRIOS distingue la heterotutela privada de la jurisdiccional. Dentro de la primera incluye, en el Derecho Civil, las figuras de la contratación a favor de otro, la tutela, la curatela, la patria potestad, la gestión de negocios, la institución de herederos, legados; dentro del Derecho Penal, la legítima defensa de parientes y terceros; dentro del Derecho Procesal, la figura del aprehensor en el proceso aduanero, el denunciante, y el actor en la acción pública, el procurador oficioso, el defensor de oficio.

Dentro de la heterotutela jurisdiccional se ubican los servicios jurisdiccionales de justicia: la justicia ordinaria (civil, penal, laboral, de familia, etc.), administrativa, y el arbitraje (ad hoc, e institucional).

2.2 Composición de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

El artículo 2 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece que, cuando en forma distinta de la prescrita en dicha ley, dos o más personas, pacten la intervención dirimente de uno o más terceros y acepten,

expresa o tácitamente su decisión, después de emitida, el acuerdo será válido y obligatorio para las partes si en el concurren los requisitos necesarios para la validez de un contrato.

Bajo el nombre de resolución alterna de conflictos, se incluye toda forma de resolución de conflictos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto. Cabe mencionar entre ellos: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. El estudio de la temática expuesta precedentemente nos lleva a la necesidad de redefinir los objetivos públicos en materia de justicia. Al respecto pueden visualizarse dos posiciones.

Por un lado, el objetivo de alcanzar puede ser definido como el de brindar la posibilidad, a los sujetos de derecho, de acceder a la tutela judicial y, por el otro, ese mismo objetivo puede ser definido como la posibilidad de acceder con el menor costo posible a un procedimiento efectivo no necesariamente judicial de tutela de los propios derechos. La diferencia entre ambas formas se aprecia al advertir que la primera definición conduce, como objetivo de política pública a la creación de más Tribunales o a la mejora de su eficiencia, en tanto, la segunda puede conducir a diversificar las formas de resolución, alentando los mecanismos alternativos y a desjudicializar el sistema de administración de justicia en su conjunto. Se hace necesario entonces redefinir el objetivo público en materia de justicia de modo tal que comprenda:

- ✓ Facilitar el acceso al procedimiento más efectivo.
- ✓ Proporcionar más tutela al menor costo.
- ✓ Diversificar formas de resolución de conflictos.
- ✓ Desjudicializar el sistema.
- ✓ Instaurar la cultura del diálogo.

2.2.1 Enfoques y Ventajas de la Resolución Alternativa de Conflictos.

A efectos de analizar qué lugar ocupan los métodos de resolución alternativa de conflictos en un sistema, deben considerarse dos puntos de vista:

✓ Punto de vista externo:

Se trata de indagar por la situación que le corresponde a los sistemas alternativos en una política de justicia definida sobre la base de criterios de bienestar social. Aquí cabe destacar cuestiones como el menor costo relativo a estos sistemas o la ampliación del acceso que provocan. En cuanto al menor costo de las soluciones RAC en especial la mediación, con relación al litigio, deben considerarse para compararlos cuatro criterios: los costos de transacción, la satisfacción con los resultados, el efecto sobre la relación y la recurrencia de la controversia.¹³

✓ Punto de vista interno:

Se trata de resaltar a estos mecanismos como formas interpersonalmente adecuadas de tratamiento del conflicto. Suele destacarse la mejor utilización que hacen estos sistemas del componente emocional inscrito en todo conflicto, o el menor grado de agresividad que suponen. Debe recordarse que desde la constitución del Estado moderno, existe un solo mecanismo de resolución de conflictos que el Estado ha definido, diseñado y promovido: la solución adversarial a cargo de jueces que

¹³ Ury William, Brett Jeanne M. Goldberg Stephen B. (1995) "Cómo Resolver las Disputas, Diseño de Sistemas para reducir los costos del conflicto", Buenos Aires, ed. Rubinzal-Calzoni, traducción a cargo de Fundación Libra, p. 14.

deciden quien tuvo el derecho de su parte con anterioridad al conflicto.¹⁴

Es así entonces que el sistema judicial es adversarial y formal; el Estado ejerce el monopolio de la fuerza y lo que un juez diga debe ser obedecido por las partes bajo la amenaza de la sanción. Una forma de coacción está siempre presente en el juego del derecho, de ahí que se diga que el sistema legal es una forma violenta de resolución de conflictos.¹⁵ Así se constituye la jurisdicción. Otro de los elementos desde esta perspectiva interna de la RAC es que el juez debe ajustar su decisión a un conjunto determinado de acciones normativas. Por ello, una parte será ganadora mientras la otra será perdedora, algunas veces ambas partes serán parcialmente ganadoras y perdedoras, o ambas perdedoras, pero nunca pueden ser ambas ganadoras.¹⁶

En cambio, los mecanismos RAC al menos algunos de ellos permiten a las partes a través de técnicas de resolución conjunta de problemas, tener una solución llamada 'ganar-ganar', en las que los intereses de ambas partes pueden ser satisfechos. Para ellos es necesario que se restablezca la comunicación interrumpida por la controversia y que las partes asuman una forma cooperativa de encarar el conflicto. Esta tarea estará a cargo de un tercero que actúe como facilitador, ya sea un conciliador o un mediador. Por otra parte, hay casos

¹⁴ Peña González Carlos, "Notas sobre la justificación del uso de los sistemas alternativos", Revista Jurídica de la Universidad de Palermo, Buenos Aires, año 2, Números 1 y 2, Abril, 1997, p. 113.

¹⁵ Entelman, Remo, "Métodos no pacíficos de resolución de conflictos. El Litigio", Revista Libra, Buenos Aires, Ed. Libra, Año 2 °3, Otoño de 1993, pp. 21-25.

¹⁶ Highton, Elena I. y Álvarez, Gladys S. (1995) "Mediación para Resolver Conflictos, Buenos Aires, ed. Ad Hoc, p. 45 y ss., hay segunda edición.

tales como los conflictos familiares, en que es necesario tratar con los sentimientos y por consiguiente, el proceso de mediación resulta más apropiado, en algunas circunstancias, que la decisión judicial. Conflictos que involucran relaciones continuadas como las de los vecinos, contratos de construcción, familiares, algunas relaciones comerciales y de consumo, resultan mejor tratadas mediante la utilización de técnicas RAC. Estas formas alternativas de resolución de conflictos tienen, además las ventajas de ser rápidas, confidenciales, informales o con escaso formalismo, flexibles, económicas, satisfactorias, justas y exitosas. No es necesario decir que no todos los conflictos pueden encontrar solución a través de técnicas RAC, a veces porque la naturaleza del conflicto no lo permite, otras, porque las partes no lo desean y tienen el derecho inalienable de solicitar una decisión judicial y finalmente, pueden ser que sea necesaria por la índole de la cuestión, la existencia de un precedente judicial que resuelva el tema como guía para casos futuros.

2.2.2 Objetivos de la Resolución Alternativa de Conflictos.

Los objetivos del movimiento RAC son los siguientes:

- ✓ Evitar la congestión de los tribunales.
- ✓ Reducir el costo de la resolución de los conflictos.
- ✓ Reducir la demora en la resolución de los conflictos.
- ✓ Incrementar la participación de la comunidad en los procesos de solución de conflictos.
- ✓ Facilitar el acceso a la justicia.
- ✓ Suministrar a la sociedad formas más efectivas de resolución de conflictos.

En la medida en que estos objetivos se vayan logrando dentro del sistema social, estará produciéndose el pasaje de un sistema ineficiente de resolución de conflictos a uno eficiente, si se admite que un sistema podrá ser calificado de eficiente, cuando cuente con numerosas instituciones y procedimientos que permitan prevenir las controversias y resolverlas, en su mayor parte, con el menor costo posible y sobre la base de las necesidades e intereses de las partes y cuando, además, se cumpla con el principio de subsidiariedad por el cual “los conflictos deberán ser tratados primero al más bajo nivel, en la mayor medida posible en forma descentralizada y luego, cuando sea absolutamente necesario al más alto nivel”. Si el sistema es la sociedad en su conjunto, el más alto nivel está en el Poder Judicial. Allí recién debe recibirse el conflicto después de haberse intentado otros métodos de solución, salvo que intereses superiores, tales como el orden público, así no lo aconsejen. La incorporación de la RAC, tanto en el ámbito privado como público, es una condición para que el sistema de justicia funcione adecuadamente.

El artículo 1 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece el objeto de la ley; el régimen jurídico aplicable al arbitraje, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados o convenios internacionales vigentes.

Asimismo, reconoce la eficacia de otros medios alternativos de solución de diferencias, que facultativamente pueden adoptar las personas naturales o jurídicas capaces, en asuntos civiles o comerciales, sobre los cuales tengan la libre disposición de sus bienes y que serán susceptibles de transacción o desistimiento.

2.2.3 La Institucionalización de la Resolución Alternativa de Conflictos.

La introducción de la RAC no implica dejar de lado los esfuerzos por mejorar el sistema judicial ni pretende reemplazar a la necesaria reforma y

modernización de la administración de justicia, sino que se inscribe en ella. Si uno de los logros de la democracia es la obtención de un proceso justo para todos, cualquiera que sea su extracción, debe visualizarse la participación de individuos privados como terceros neutrales dentro del contexto del mejoramiento de tal sistema y no como un abandono de dichas políticas. Hay que asegurarse que no se disuelvan los valores del sistema democrático, que haya un acceso igualitario a justicia, que el sistema público de los tribunales no interfiera con los controles del mercado sobre la calidad de los neutrales a través de una derivación dirigida a personas en particular, y que los prestadores particulares rindan suficientes cuentas al público cuando se les otorga la responsabilidad de la resolución de conflictos. Por cierto que las dificultades e imperfecciones del sistema de justicia deben abordarse directamente y no pueden obviarse por la mera transferencia de los casos a sectores privados.

Las opciones para resolver los conflictos privadamente crecen día a día, y es conveniente que los Tribunales alienten a los ciudadanos a utilizarlas antes de iniciar un juicio. Pero, es relevante que los Tribunales también establezcan sistemas alternativos de resolución de conflictos ubicados con relación al control judicial.

La función de los tribunales de justicia es la de ayudar a los ciudadanos a resolver sus controversias y para proveer este servicio deben ofrecer acceso al procedimiento que sea apropiado al caso, cualquiera que este sea. Si existe un método más adecuado que la decisión judicial, por qué no ofrecerlo desde dentro de la administración de justicia. Los tribunales deben llevar a cabo su papel de proveedores de RAC como instituciones públicas con el cometido de resolver las controversias de los ciudadanos y declarar y aplicar el derecho; y el cerrar la puerta de los tribunales cuando se necesita RAC por ser adecuada al caso sería subestimar la función que tiene el sistema judicial. Es cierto que todos los conflictos acaban por resolverse sea mediante la violencia, el abandono de la relación social o la sumisión

autoritaria de manera que, en los hechos, la sociedad ya presenta una gama de alternativas; lo que interesa, no es introducir formas alternativas, sino promover sistemas alternativos adecuados a los ideales de moralidad política y social. La institucionalización de la RAC ha comenzado en la mayoría de los casos, por impulso del sector justicia, apoyando el desarrollo de programas de mediación anexos, conectados o relacionados con los tribunales. Esta acción ha sido seguida por otros sectores del Estado, por ONG (organizaciones no gubernamentales) y por sectores comunitarios y privados. Se sostiene que es obligación de un Estado democrático y moderno, preocupado por el bienestar social, proveer a la sociedad de un servicio de justicia heterogéneo.

El deber que tiene el Estado de tutelar los derechos amenazados de sus ciudadanos, no se satisface con la organización de un Poder Judicial eficiente o transparente, sino que exige que se ofrezcan y apoyen otras formas de solución de conflictos que pueden resultar, de acuerdo con la naturaleza del conflicto, más efectivos y menos costosos en términos económicos, rápidos en relación con el tiempo empleado en su solución, convenientes en cuanto pueden impedir la recurrencia del conflicto y socialmente más valiosos ya que posibilitan y mejoran la relación futura de las partes. Ello implica el reconocimiento de que el sistema formal y tradicional de la justicia no siempre es el más adecuado para resolver los conflictos jurídicos y que el concepto de administración de justicia debe ser redefinido con criterios más amplios. Así por ejemplo cuando se sostiene que solo a través del pronunciamiento de los jueces los ciudadanos pueden acceder a la justicia, se está operando sobre el concepto de justicia legal desconociendo que las partes pueden solucionar sus conflictos realizando otros valores tales como la satisfacción o el bienestar, sin requerir la decisión de un juez, cuando no está de por medio el orden público u otras razones superiores al interés individual. Este enfoque de la RAC pone en evidencia

que no estamos en presencia de una privatización de la justicia sino que el apoyo, la institucionalización y el ofrecimiento de estos mecanismos alternativos a la decisión judicial, forman parte de las obligaciones del Estado para con la sociedad y deben estar incluidos dentro de los servicios de administración de justicia del país.¹⁷

2.2.3.1 Descripción del Servicio de Mediación y Conciliación en la Procuraduría General de la República.

La Unidad de Mediación y Conciliación, facilita la solución de conflictos de naturaleza familiar, patrimonial, convivencia, laboral, discriminación, comunitarios y otros que puedan resolverse a través de estos mecanismos.

2.2.3.2 Casos que se atienden en las Unidades de Mediación y Conciliación.

Naturaleza y Tipología

FAMILIAR:

- ✓ Alimentos
- ✓ Reconocimiento Voluntario de Hijo o hija
- ✓ Ejercicio de Autoridad Parental
- ✓ Relaciones de Comunicación y Trato
- ✓ Cuidado Personal
- ✓ Uso de Bienes Familiares
- ✓ Protección de la Persona Adulta Mayor

¹⁷ Álvarez Gladys S., Highton Elena I. y Jassan Elías, año (1996) "Mediación y Justicia". Buenos Aires, ed. Depalma, págs. 19-31.

PATRIMONIAL:

- ✓ Linderos
- ✓ Servidumbres
- ✓ Arrendamiento (Inquilinato)
- ✓ Deudas
- ✓ Contrato de Servicios o de Ventas

CONVIVENCIA:

- ✓ Contravencional
- ✓ Domiciliar
- ✓ Comercial

LABORAL***a) Descripción del área***

La Constitución de la República, establece como atribución al Procurador General de la República entre otras: *Velar por la defensa de la familia y de las personas e intereses de los menores y demás incapaces* y dar asistencia legal a las personas de escasos recursos económicos; mandato que se cumple a través de los servicios que brinda la Unidad de Defensa de la Familia, Niñez y Adolescencia en cada una de las Procuradurías Auxiliares. (Ver anexo 1).

En correspondencia al mandato antes referido, La Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República en su Artículo 27 establece como principios rectores de la Unidad de Defensa de la Familia, Niñez y

Adolescencia aquellos que informan el Derecho de Familia: la unidad de la familia, la igualdad de derechos de las personas y los hijos, la protección integral de la niñez y demás incapaces, de los adultos mayores, del padre o la madre cuando uno de ellos fuere el único responsable del hogar.

b) Servicios

Según lo establecido en el Art. 28 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, le corresponden a la Unidad de Defensa de la Familia, Niñez y Adolescencia, las funciones que a continuación se detallan:

1. Velar por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las relaciones de familia.

2. Velar porque dentro de la fase administrativa, se efectúen los mecanismos de mediación y conciliación a fin de que se concluya en esta etapa los reconocimientos de los menores de edad, pensiones o cuotas alimenticias, salidas de menores de edad y todas aquellas diligencias que dentro de esta fase puedan agotarse.

3. Verificar el cumplimiento de la obligación de alimentos y el destino de dicha pensión en beneficio de las personas alimentarias y gestionar administrativamente o judicialmente el pago de la misma.

4. Tramitar las solicitudes de filiación adoptiva

5. Promover los procesos, juicios o diligencias de jurisdicción voluntaria que sean necesarias, ante las instancias judiciales o administrativas competentes, interponiendo los recursos y providencias de derecho que procedieren.

6. Proporcionar asistencia legal, psicológica y social a los involucrados en materia de violencia intrafamiliar de conformidad a la Ley.

7. Proporcionar asistencia notarial, a fin de garantizar la protección de la familia, la niñez y adolescencia, de conformidad a los recursos de la Procuraduría.

8. Representar judicialmente a la parte demandada en el proceso de divorcio cuando ésta lo solicitare, excepto cuando la Procuraduría represente a la parte actora.

9. Proporcionar en forma excepcional, la asistencia legal en el proceso de divorcio. Los requisitos de asistencia serán regulados en el reglamento de la presente Ley.

Esas acciones reflejan que podrían evitar un trámite judicial.

2.3 Teoría del Conflicto.

El estudio de la RAC, hace indispensable el abordaje de la Teoría del Conflicto, así como de las diversas visiones y conceptos del mismo, en el entendido de que el conflicto como fenómeno de la interrelación humana se encuentra inmerso en una cultura o subcultura, donde el aspecto comunicacional de los miembros de una sociedad influye directamente en su desarrollo.¹⁸ Deberá tomarse en cuenta que la filosofía que inspira a la RAC analiza el conflicto como una oportunidad que puede incidir positiva o negativamente en una controversia, si se tiene conciencia de ello.

El estudio del conflicto, y la resolución de este en un ámbito determinado, constituyen en sí una de las labores más comprometidas de investigación de las últimas décadas. Los esfuerzos por elaborar una teoría del conflicto han aparecido, sobre todo, con relación a una problemática nacida de los conflictos internacionales, luego ligada a investigaciones sobre la paz y la guerra. Pero la preocupación por una resolución productiva de los conflictos nació a principios de 1900 con los estudios y trabajos de Mary

¹⁸ Álvarez, Gladys Stella. (2001) "La resolución alterna de disputas en el derecho de familia y menores". 1ª edición. San Salvador, El Salvador; Consejo Nacional de la Judicatura, Escuela de capacitación judicial, Pág. 55.

Parker Follett,¹⁹ quien planteó por primera vez la necesidad de buscar soluciones integradoras para resolver situaciones conflictivas. Sus ideas llevaron a establecer los principios de la negociación integrativa que permite satisfacer los intereses subyacentes de las partes y trabajó con ese enfoque en organizaciones empresariales en las escuelas comunitarias, entre otros múltiples escenarios.

Las teorías e investigaciones sobre la dinámica interpersonal y grupal, la cultura y el conflicto, el costo de la resolución legal de los conflictos y otros aspectos del funcionamiento del sistema judicial, son algunas de las actuales contribuciones a la resolución adecuada de los conflictos.

Estos aportes han provenido de múltiples campos científicos, tales como la psicología social, la antropología, la teoría de la comunicación, la sociología, teorías sobre la cooperación, el análisis económico del derecho, y el rol de la administración de justicia, entre otras. También ha influido en el desarrollo de los estudios acerca del conflicto social el contexto socio político de estas últimas décadas en las que se han producido cambios profundos tanto en América como en Europa central y oriental.

El tránsito hacia formas democráticas de gobierno ha centrado las políticas públicas en aspectos tales como la justicia social, el respeto hacia los derechos humanos, entre los cuales mencionamos, el acceso a la justicia, el respeto hacia el individuo y su pertenencia grupal, la autonomía en la solución de los conflictos, el derecho a ser educados en paz y para la paz. El tránsito desde un paradigma adversarial de resolución de conflictos hacia

¹⁹ Mary Parker Follet. En 1888, a los 20 años, se inscribió en la "Society for the collegiate Instruction of Women" (Sociedad para la Instrucción Universitaria de Mujeres), brindada por profesores y por otros instructores de Harvard, o del Anexo "The Annexe", que había organizado unos 10 años antes para permitir que las mujeres disfrutaran los beneficios de Harvard College. Durante los años estudiantiles de Follett el Anexo se convirtió en la facultad de Radcliffe, "Radcliffe College". Falleció en 1933. Tuvo ideas visionarias en el campo de la administración de negocios y sus principios sobre gerenciamiento y liderazgo están siendo revalorizados en Japón e Inglaterra. Publicó numerosos trabajos y obras, en las cuales desarrolló sus ideas, entre ellas están las relativas a las maneras de abordar los conflictos. Suplemento de Resolución de Conflictos (R.C), Buenos Aires. La ley 20.03.2000. Págs. 29-30.

uno de pacificación y cooperación, se ha convertido en un ideal democrático a alcanzar en este campo.

2.3.1 Diversas visiones del Conflicto.

El conflicto nace con la vida en comunidad, es una parte ineludible en el desarrollo de las sociedades humanas. No es en sí mismo ni positivo ni negativo. Nos afecta a todos y en todos los ámbitos, atraviesa la comunidad y la cultura. Saber cómo mirarlo y comprenderlo puede ser decisivo a la hora de intervenir en él a fin de buscar soluciones, productivas y efectivas. Cuando los conflictos no son resueltos en forma adecuada, se están comprometiendo los proyectos o patrimonios de los individuos, grupos o entidades de una comunidad.

De igual manera sucede ante la recurrencia del conflicto, que origina una ineficiencia en el uso de recursos, convirtiéndose en un tema de preocupación general e incluso de recursos públicos, sobre todo en situaciones límite, como lo son la lucha social violenta o la guerra. El conflicto está inmerso en una cultura o subcultura. En opinión de muchos expertos, cultura y comunicación son inseparables. Podría mejor decirse que la comunicación se da en un contexto cultural. Un enfoque de la cultura como comunicación nos revela que las diferencias culturales influyen en el proceso comunicacional. Existen dimensiones culturales, a veces ocultas, tales como el manejo del tiempo y del espacio personal y social y la percepción que el hombre tiene de sí, que marcan diferencias culturales y que pueden producir malentendidos. A los efectos del estudio de los conflictos y su posibilidad de resolución positiva, el lenguaje no verbal debe ser escuchado e interpretado de la misma manera que lo es la comunicación escrita u oral. Algunos sostienen que la cultura afecta al conflicto de tres modos.

En el modo de concebirlo, en el modo de conducirlo y en el modo de resolverlo. La cultura determina cómo los individuos perciben el mundo, cómo ven las controversias, cómo evalúan y deciden el camino a seguir. Conocer los factores culturales que afectan la interacción entre los individuos o grupos de individuos puede ser clave a la hora de resolver el conflicto o de facilitar su resolución. Además hay diferencias en cómo la gente vive el conflicto. Ello puede estar determinado por distintos factores tales como la raza, edad, el sexo y la orientación sexual, religión, en general grupo cultural. La noción de grupo cultural puede ser vista como una ampliación del significado de cultura, palabra que ha tenido infinidad de definiciones y denotaría los factores mencionados así como también la ocupación, profesión, el estatus socio económico, esta concepción sugiere que el individuo, o la organización pueden estar y ser influenciados por diferentes culturas. A lo largo de la vida la pertenencia cultural puede cambiar ya sea porque los factores han cobrado diferente grado de influencia, o porque se han producido cambios que pueden ir desde el entorno geográfico, las actividades o las necesidades e intereses básicos.

Esta noción dinámica de grupo cultural es a los fines de la resolución de conflictos de gran utilidad. Conocer esta particular situación puede incidir entre otros factores, en la elección del procedimiento adecuado para su resolución. El especialista en esta temática, podrá así enfrentarse a conflictos en que las partes comparten la misma visión del mundo, conflictos en que las partes tienen visiones del mundo que coinciden solo parcialmente, y conflictos en que las partes tienen visiones del mundo sin elementos en común.

Se ha sostenido que en sociedades homogéneas todos los conflictos son del primer tipo, los conflictos del segundo y tercer tipo se dan en sociedades heterogéneas. Ahora bien, en la medida en que las sociedades se integran con diferentes grupos culturales o étnicos, se pueden presentar los conflictos

del segundo y tercer tipo²⁰. En general, los negociadores y los mediadores manejan con mayor comodidad estrategias, tácticas y herramientas que les permiten operar en los conflictos del primer tipo, y deben capacitarse específicamente para la intervención en conflictos del segundo y tercer tipo. Identificar las características culturales de todas las partes permite trabajar con las diferencias.

La bondad de una persona se mide en parte por su capacidad para evitar el conflicto y por la capacidad para no herir los sentimientos de los otros. Cuando las partes se acercan a una situación potencial de conflictos o bien se pasa por alto el desacuerdo o se llama a un intermediario para que resuelva la controversia antes de que se intensifique, tal como sucede con los comités de mediación impuestos por el Estado, previo a recurrir a un Tribunal. Los mediadores suelen ser elegidos dentro de los miembros más respetados y confiables de la comunidad.

Tienen un papel activo en la resolución de la controversia, nadie espera que sean neutrales, generalmente formulan acuerdos equitativos y tratan de persuadir a los de la controversia para que los acepten evidenciando cierto grado de control y manipulación sobre la controversia. Se suele atribuir a la palabra “conflicto” un significado y carga emotiva negativa, que denota choque, combate, pelea, batalla o lucha. Ello implica, confrontación entre las partes que viven esa situación como una crisis, y la actitud imperante da lugar a procesos y comportamientos destructivos. El uso común ha extendido a su significación para incluir un desacuerdo agudo o una oposición de intereses o ideas.

²⁰ Nudler, Oscar “Visiones del mundo, metáforas y resolución de conflictos”, Revista Libra. Buenos Aires, Ed. Libra. Primavera de 1995, Año 4 N° 5, p. 5-10.

2.3.2 El Conflicto como oportunidad.

Comprender el conflicto es la etapa inicial para la oportunidad de una experiencia positiva. Si bien, muchas sociedades han otorgado al conflicto un sentido negativo, no toda controversia ha de producir un efecto tal. Es necesario reconocer los aspectos positivos presentes en las situaciones de conflicto, en lugar de aceptar y perpetuar los estereotipos negativos que suelen rodearla. El conflicto implica una crisis, al mismo tiempo que una oportunidad para el cambio y la toma de decisión que le ponga fin.

El conflicto es parte del proceso de probarse y enjuiciarse a sí mismo. Hace que examinemos los asuntos con más cuidado. Nos desafía a desarrollar respuestas y soluciones creativas.

El conflicto, está en la raíz del cambio personal y social. Nos ayuda a reconocer las importantes diferencias existentes entre las personas, a establecer una identidad personal, y una identidad grupal al definir los límites del grupo interno y externo. En algunos casos el conflicto es una experiencia agradable y emocionante. Podríamos seguir enumerando las oportunidades que pueden abrirse a partir de un conflicto. La gestión y resolución de un conflicto puede hacer que este se constituya en una experiencia positiva o negativa. Un mundo sin conflictos sería tan inhabitable como uno en que sólo hubiera conflictos. Cada vez hay más conciencia de que el conflicto no es una enfermedad social, sino un elemento indispensable para la evolución, concebido como un motor del cambio y un generador de energía creativa que puede mejorar las situaciones, una oportunidad para el crecimiento y el enriquecimiento personal.

Es aceptable que ciertas formas de conflictos son, en el sentido expuesto, positivos para los participantes y para el sistema social en el que ocurren; y que un nivel moderado de conflicto interpersonal aumenta la

motivación y la energía; que el conflicto puede alentar la innovación, gracias a que propicia una mayor diversidad de puntos de vista. Además, se reconoce como relevante el hecho de que el conflicto obliga a fundamentar y a sustentar los argumentos en que se apoya una posición.

2.3.3 Elementos del Conflicto.

Al analizar los elementos del conflicto conduce a una mejor comprensión del mismo; explorar las creencias y los factores que influyen en su resolución son decisivos para la facilitación del mismo. Un diseño simple y práctico a estos fines y que a la vez provee una guía de regulación, sea de manera directa o en calidad de tercero, es una construcción ideada por el profesor Lederach, que se compone de un triángulo en cuyos vértices se articulan tres aspectos clave:

- ✓ Las personas,
- ✓ El problema,
- ✓ El proceso.

Las personas.

El conflicto puede darse en un individuo (intrapersonal); entre dos o más individuos (interpersonal); dentro de un grupo, organización, institución, o nación (intragrupal); o entre dos o más grupos, organizaciones, instituciones, naciones (intergrupal), o atravesando dos o más culturas. Se deben tomar en cuenta quiénes son y qué hay detrás de los aspectos de la gente, cuál es la cultura o culturas a las que pertenecen, cuáles son sus emociones y sentimientos, la necesidad de desahogo, de respeto, de dar explicaciones y de justificarse, cómo es en que el problema las afecta (su percepción) y cómo valora la relación con la otra parte. Nos referimos a los aspectos netamente humanos, culturales, y de contenido psicológico experimentados

por ellas y puestos de relieve ante una situación percibida como conflictiva. Este análisis debe comprender la dinámica del “encerrarse en sí mismo”, que significa que los individuos directamente implicados, a menudo se limitan a exigir las soluciones que a ellos les convienen, y no quieren escuchar las preocupaciones y razones del otro. Suelen asumir una actitud intransigente e inflexible, basada en su propia solución. Es decir, la gente suele mezclar sus sentimientos y sus necesidades de fondo con los hechos ocurridos. El análisis debe contribuir a separar estos puntos. En sí, un conflicto no se regula constructivamente si las personas conciben la situación como un apuro, en el que hay que defenderse del otro. Si se le concibe así, no hay más que dos posibles resultados: perder o ganar. Y así, la confrontación se ve desde la perspectiva personal, y no como problemas concretos que hay que resolver. Algunos aspectos mencionados precedentemente se aplican también a las organizaciones, pero cuando estas son partes en el conflicto, o cuando este se da en el marco organizacional, es necesario mirar lo que ha sido llamado la psicología de la organización. La dinámica de comunicación, la estructura y funciones de los grupos, el sistema de toma de decisiones y la cultura de la institución son aspectos relevantes.

El problema.

El “problema” se refiere a las diferencias esenciales que separan a las personas. El conflicto existe cuando hay acciones que se oponen. Hay conflictos innecesarios donde no hay asuntos de fondo que tienen como componentes: la mala comunicación, la desinformación, y la percepción equivocada del propósito de la parte o de cómo se fue gestando el proceso. Restablecer la comunicación, o construir una comunicación más apropiada y clara, o en su caso aportar información correcta, puede ser la forma de hacer desaparecer estos conflictos aparentes. En cambio, la parte genuina de un conflicto se basa en las diferencias esenciales, en cuestiones y puntos

concretos de incompatibilidad, como por ejemplo: los distintos intereses, necesidades y deseos de cada uno, las diferencias de opinión sobre el camino a seguir, el criterio para tomar una decisión, o a quien corresponde algo, a la hora de repartir los recursos, o bienes materiales, las diferencias de valores, derechos, las cuestiones concretas de dinero, tiempo, compensación, entre otras.

La comprensión del elemento problema dentro de un conflicto se facilita si a aquel se lo divide en las siguientes facetas: por un lado, están los asuntos, que son las diferentes áreas, que a primera vista, dan muestra de discrepancias o de incompatibilidades que deberán ser tratadas. Tales asuntos son expresados a través de las posiciones que cada parte fije, son la postura inicial que más comúnmente adoptan las partes en conflicto, definen lo que ellas creen que quieren.

Las posiciones pueden ser cuestionadas y confrontadas, no dejan espacio, para explorar y resolver problemas, se obtiene lo que se quiere, se concede lo que uno quiere o no se consigue lo que uno quiere (negociación posicional). Luego están los intereses, que son el por qué o el para qué, muchas veces ocultos, por debajo de las posiciones; siendo en definitiva, lo que le importa a las personas.

Las partes pueden creer que todos ganan o todos pierden; que un grupo gana y el otro pierde, que todos deben ceder algo. Esta visión depende muchas veces de las creencias y actitudes sobre las relaciones, las características personales, tales como la agresividad o el temor y la desconfianza de la fuerza con que nos concentramos en nuestros objetivos, la experiencia pasada, normas culturales, valores y expectativas, culturas del ámbito en que se da el conflicto. Si las partes esperan solo resultados de ganar o perder, eso afectará, el resultado final.

El Proceso.

Con el término “proceso” se refiere al modo en que un conflicto se desarrolla, y sobre todo, a la manera en que la gente trata de resolverlo. En este aspecto del proceso, hay que considerar cómo ha sido su desarrollo, la comunicación existente entre las partes para establecer un diálogo constructivo. Los conflictos sociales hallan su origen en la falta de participación activa y directa de aquellos que son afectados por las decisiones tomadas en miras a solucionar un problema. Aquí entra la faceta de poder, y de quien tiene o no posibilidades de tomar decisiones. Un análisis del proceso siempre toma en cuenta la cuestión del poder, y la mutua influencia y dependencia. Podemos señalar varios puntos al respecto: nivel económico, educativo, o social, acceso a los recursos materiales, a las fuentes de información, capacidad de controlar lo que el otro precisa, entre otras cosas.

La igualdad de influencia siempre afecta directamente el proceso y el resultado del conflicto. Por ejemplo, un desequilibrio de poder muy marcado, imposibilita una negociación directa como forma de resolver el conflicto, ya que quien tenga muchos recursos a su disposición, pocas veces negociara con quien no esté a su nivel, y en caso de hacerlo, no diríamos que se está negociando sino que se está imponiendo el fuerte sobre el débil, precisamente al fijar las condiciones del acuerdo. En muchos casos, la cuestión no radica en el desequilibrio de poder, sino en que las personas desconocen sus propias bases de poder sobre los demás. Regularmente se recurre a la amenaza como único modo de influir en otros, hecho que solo sirve para aumentar la tensión y empeorar la comunicación. El análisis del proceso también tiene que ver con el giro que toma y visualizarlo como un espiral que sigue ciertos cambios que transforman las relaciones y dinámicas de intercambio que van desarrollándose y ampliándose.

2.4 La solución de problemas.

Los individuos se desenvuelven de distintas formas frente a un conflicto, el comportamiento y reacción que realizan frente a los mismos, así como las estrategias de negociación que pueden ser: ganar-perder y perder-perder-perder.

2.4.1 Las “metas propias” y la relación con el “otro”.

Se refiere a una forma especial que tienen los individuos de desenvolverse frente al conflicto, dicha modalidad es conocida como “solución de problemas”. Dentro de ella encontramos a la negociación colaborativa entre las partes, la mediación, así como también la facilitación de grupos, ya sea para la creación de consenso o bien para tomar decisiones integrativas respecto de un problema.²¹ A su vez, la facilitación puede darse sobre temas que afectan la vida interna de un grupo dado, su vida de interacción hacia fuera, con otros grupos, sobre una o varias cuestiones, estos métodos de resolución de conflictos, llamados solución de problemas, son aquellos que encuentran la forma de cumplir metas o de superar obstáculos, de forma tal que proporcionen decisiones de alta calidad.

Vale decir que dada una situación entre las partes en conflicto, incluso de una controversia abierta, interesarán aquellos métodos que puedan transformarlos en un espacio para la solución del problema que las afecta, importando de manera evidente la excelencia en el resultado, y no siempre las personas cuando tratan de resolver su conflictos logran posicionarse, por múltiples razones, en una situación de “solución de problemas”, por lo que

²¹ Howard, Vernon A. y Barton, James H. “Pensemos Juntos”, versión al español al cuidado de Maite Melero Nogués, Ed. Paidós, Buenos Aires, 1995, P. 107. Título original: Thinking Together. Making meetings work, William Monrrowanc Company, Inc., 1992.

sus resultados varían en cuanto a la satisfacción de sus intereses como también en relación con la otra parte del conflicto, o si fuera el caso.

En cualquier conflicto se deben considerar preocupaciones básicas:

- ✓ Alcanzar una meta (dentro de una línea por la preocupación personal) y;
- ✓ mantener un tipo de relación apropiada con la otra parte (que se caracteriza por estar preocupado por el otro).

Se usa la palabra “metas” para hacer referencia tanto a los medios como a los fines que cada persona pueda llegar a fijarse; ya que como meta u objetivo a alcanzar pueden ser dirigidos a una forma especial de realizar alguna tarea (medio) o bien el alcanzar un objetivo (fin) estimado en lo personal. Estos dos aspectos a tener en cuenta, A) y B), serán las constantes, y de su combinación, equilibrada o con un predominio de una sobre la otra, se obtendrán las variables. La explicación del por qué interesan atender a estas dos facetas simultáneamente es sencillo de comprender aunque difícil de realizar: cuando dos partes, que están unidas por el conflicto, se han dispuesto a resolverlo, ninguna de ellas puede hacerlo sin la cooperación del otro. Ambas están unidas en la apreciación del problema, en el desarrollo del conflicto y en la forma que utilizarán para darse soluciones y resolverlo. Ninguna de estas actividades podría realizarse, si de resolución se está hablando, no incluyendo a la otra parte y esto se traduce en la aceptación de sus puntos de vista, sus percepciones sobre el problema y la solución del mismo, sin descuidar, además, el trato personal de consideración y respeto. Ahora bien, cuando los individuos se encuentran frente a un conflicto, adoptan posturas que dan muestras de cómo ven el problema (cómo lo ponderan, cómo se ven influenciados por él, y qué hacer al respecto) y también cómo ven a los otros (qué grado de importancia le

adjudican a esa relación, cuál es el valor que se le otorga a la relación con los demás).

Eso es importante porque implica obtener buenos resultados personales sin que sea a costa del otro, ni resentir la relación. Se refiere al ideal, como un comportamiento, una reacción humana o ya sea como una estrategia de acción.

Es importante destacar que estas actitudes frente al conflicto, han sido enfocadas desde distintas disciplinas, y así es que se alude a ellas tanto como comportamientos aprendidos ante situaciones conflictivas, a estrategias a desarrollar y a las tácticas que, en consecuencia, se pongan en práctica. Pero ya sea de una u otra forma, (como el comportamiento y reacción humana frente al conflicto o como método o estrategia para manejarlo), cada uno de estos estilos, competir, conceder, evitar, convenir y colaborar, tienen razón de ser por la doble preocupación antes mencionada: la realización del interés propio y el cuidado de la relación personal.

2.4.2 Comportamiento y reacción de las personas frente al conflicto.

Los distintos comportamientos que muestran las personas en conflicto, surgen de la combinación de experiencias, valores, actitudes y creencias que se tiene frente al mundo. Ello puede ayudar a reflexionar sobre nosotros y sobre los demás en tales situaciones. Se aprende a comportarse de diferentes maneras: es decir, en la medida que se descubre que cierto comportamiento conduce a una recompensa o a un placer y otro conduce al castigo o al dolor; se van reproduciendo unos y descartando otros. También se aprende por la imitación de modelos: nos comportamos como otras personas cuando estas parecen haber obtenido algo que para nosotros significa un logro, digno de ser emulado. Otro método de aprendizaje requiere que el individuo haga una elección consciente en lo que respecta al comportamiento. En este tipo de aprendizaje es donde se aprecia un punto

de conexión entre dos disciplinas que estudian el fenómeno del conflicto: la Psicología Social y la Teoría de la Negociación, ya que en determinadas situaciones y para conseguir un resultado dado, el sujeto elige conducirse de manera estratégica, aplicando ciertas tácticas de negociación congruentes con aquella. Esta adopción estratégica puede ser incluso contraria a la que, “naturalmente” y por temperamento hubiera exhibido, de no ser por el aprendizaje de estrategias y tácticas negociales.

Este proceso supone comportamientos inducidos que llevarían a determinar las consecuencias probables en los costos o los beneficios asociados con las diferentes conductas manifestadas en la realidad.

2.4.3 Estrategias de negociación de las partes en el conflicto.

Todo cambio a otra modalidad, por más estratégica que sea, resulta poco familiar y provoca incertidumbre. No todos están preparados para experimentar cambios, incluso aquellos que se consideran positivos. Tanto la estrategia ganar-perder como la de perder-perder suponen el hecho de que, al menos una de las partes no alcance su objetivo. Decimos además que, es muy grande el número de conflictos en los que las dos partes no ganan tanto como deberían por no ser colaborativas entre ambas. Las características comunes de las estrategias ganar-perder y de perder-ganar son las siguientes:

- ✓ Cada una de las partes ve el problema solo desde su propio punto de vista, en lugar de definir el problema en términos de necesidades mutuas.
- ✓ El proceso tiene como finalidad el llegar a una solución, en lugar de obtener una definición de metas, valores o motivos que deban alcanzarse junto con la solución.

- ✓ Los conflictos se personalizan, adjudicándose culpas y responsabilidades en lugar de despersonalizarlos por medio de un análisis objetivo de los hechos, los procedimientos y los problemas.
- ✓ Las partes están orientadas hacia el conflicto al recalcar el desacuerdo inmediato, en lugar de orientarse hacia una relación al destacar el efecto a largo plazo de sus diferencias y la forma en que estas se resuelven.
- ✓ El acento hacia el pasado es notable: por un lado buscando causales y causantes, la “verdad de cada parte”, perdiendo la perspectiva de salida y proyección al futuro conjuntamente con la otra parte.

2.5 La Negociación

2.5.1 Concepto.

La Negociación es el primer método alternativo de resolución de conflictos, es la base para la mediación y la conciliación. Es un método para resolver conflictos por medio de una comunicación que da opciones que satisfacen los intereses de las partes logrando un compromiso que mejore la relación y beneficie a todos. Son los pasos que dan las partes que están en conflicto para resolverlo sin utilizar la violencia.

La negociación sirve para que las partes arreglen entre ellas sus diferencias sin que nadie más intervenga. Son los pasos ordenados y necesarios que dan las partes de común acuerdo para encontrar la solución más beneficiosa.

Es importante saber que quien no sabe negociar, no puede mediar ni conciliar.

2.5.2 Elementos de la negociación.

Para negociar de una forma ordenada y tener el acuerdo más justo para cada una de las partes, es necesario tomar en cuenta los siguientes elementos:

- ✓ Intereses,
- ✓ Opciones,
- ✓ Alternativas,
- ✓ Criterio de legitimidad,
- ✓ Comunicación,
- ✓ Relación y
- ✓ Compromiso.

Intereses: son los deseos legítimos que las partes tienen como consecuencia del conflicto y que desean resolver.

Opciones: son las posibles soluciones que se pueden dar a un conflicto, elaboradas por las partes involucradas en el mismo, basadas en los intereses de ambas partes. Ninguna opción es válida si pretende solucionar el conflicto violando los derechos humanos de la otra parte.

Alternativas: son vías distintas a la negociación y se usan cuando las partes no se logran poner de acuerdo en alguna solución. Es importante saber que existen otros caminos para encontrarle solución al conflicto por la vía pacífica. Las alternativas son posibles soluciones que se utilizan fuera del proceso de negociación y son construidas o seleccionadas por cada una de las partes.

Criterio de legitimidad: es una consideración externa y objetiva sobre las propuestas de las partes, a fin de verificar su legalidad, es decir, aquellas

situaciones, documentos o informaciones a las que ambas partes le reconocen validez.

Comunicación: es la forma de entender y hacer que nos entiendan en el proceso de negociación. Es un elemento fundamental que permite a las partes dialogar para tratar de ponerse de acuerdo en la solución que le van a dar al conflicto.

Tres herramientas importantes de la comunicación.

- 1) Exposición: se debe presentar o explicar a la otra parte, la forma de pensar y sentir de manera que entienda lo que se quiere y lo que se ofrece.
- 2) Escucha activa: se debe escuchar a la otra parte con mucha atención para tener claro lo que quiere y lo que ofrece; es importante escuchar pero también observar, porque en cualquier momento puede surgir un mensaje no verbal.
- 3) Indagación: se debe en todo momento, preguntar a la otra parte si quedó claro lo que se explicó. De igual manera cuando no quede claro lo que quiere la otra persona, se debe preguntar para que no hayan malos entendidos y se entorpezca la negociación. Esto permite que las dos partes se sientan escuchadas y comprendidas, haciendo más fácil el camino para lograr un compromiso que de conformidad a todos.

Hay que recordar que la mala comunicación dará como fruto una mala negociación.

Relación: es el vínculo que existe entre dos o más personas, ya sea de vecinos, de familia o de amigos que pueden ser desconocidos o conocidos.

Compromiso: es el acuerdo al que llegan las partes involucradas en el conflicto. Es el resultado de la negociación.

2.6 La Mediación.

2.6.1 Concepto.

Son varias las aportaciones conceptuales que han hecho los tratadistas al tema de la mediación, así se ha dicho que la mediación "es la participación secundaria en un negocio ajeno a fin de presentar algún servicio a las partes o interesados".²² Por otra parte, el Doctor Guillermo Cabanellas coincide con dicho concepto en los mismos términos expresados por el Doctor Osorio.²³ Agregando este último que la mediación adquiere su mayor importancia jurídica en las esferas del Derecho Internacional, así como también en la legislación salvadoreña.

En los conceptos de los autores antes expresados, se considera; la participación secundaria al facilitador o interviniente del proceso de la mediación, sin interés alguno en el negocio o conflicto del que se trate.

La mediación como mecanismo alternativo al juicio para la solución de conflictos de los ciudadanos, es básicamente la puesta en marcha de una institución nueva; se trata sobre esta base de instalar socialmente una opción

²² Osorio Manuel, "Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales." Editorial Heliasta S.R.L, Argentina. Pág. 457.

²³ Cabanellas, Guillermo, "Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual." Editorial Heliasta, S.R.L, Argentina. Pág. 363.

institucional distinta y autosuficiente para encarar el tratamiento de los conflictos.

Las características definitorias de la mediación son: la voluntariedad de las partes a participar en la misma; el acuerdo de las partes en mantener la confidencialidad del procedimiento; un tercer elemento distintivo es el rol del mediador, quien no tiene poder para decidir el conflicto, es un tercero neutral razón por la cual no podrá tener intereses personales en la resolución del conflicto.

El procedimiento de la mediación tiene una estructura flexible que contiene en la celebración de audiencia en donde el mediador aplicará las técnicas aprendidas para asistir a las partes en la solución del conflicto a modo de satisfacer los intereses de todos. Su función consiste en ayudar a las partes a identificar los puntos de la controversia, el reconocimiento de sus verdaderos intereses por detrás de las posiciones que adoptan, su clasificación y prioridades, evaluación objetiva de las alternativas fuera del acuerdo negociado y exploración de fórmulas de acuerdo que trascienda el nivel de la disputa.

La mediación ofrece esta ventaja, porque no está sujeta a las reglas procesales ni a las del derecho sustantivo, a los principios que dominan la controversia judicial. La autoridad final en la mediación corresponde a los propios participantes, y esto puede diseñar una solución única que les dé resultado sin estar sujetos estrictamente a los precedentes o indebidamente preocupados respecto a los precedentes que pueden establecer, para otros, es posible que, con la ayuda de su mediador estudien una mezcla extensa de sus necesidades, intereses o cualquier otro aspecto que consideren pertinente, independientemente de las reglas de la evidencia o del apego estricto al derecho sustantivo a diferencia del proceso judicial. El énfasis no se hace en cuanto a quien tiene la razón o no; o quien gana o pierde sino en

establecer una solución práctica que satisfaga las necesidades únicas del participante, “la mediación es un proceso de triunfo”.²⁴

Por principio, un convenio consensual que se haya alcanzado a través de la mediación o de la negociación directa, refleja las preferencias propias de los participantes y será más aceptable a largo plazo que aquel impuesto por un Tribunal. En el proceso de mediación los participantes formulan su propio convenio y confieren una carga emocional a su éxito, es más probable que respalden sus términos, que en aquellos correspondientes a un acuerdo negociado o impuesto por otro. La falta de autodeterminación de los procesos de adversario es causa en parte del litigio interminable que rodea algunos conflictos. La reducción de la hostilidad al alentar la comunicación directa entre los participantes a través del proceso de mediación, favorece la aceptación de un convenio, hace que disminuya de manera natural la probabilidad de que una batalla legal continúe más allá del proceso de mediación. La mediación en tal sentido tiende a diluir las hostilidades de promover la cooperación a través de un proceso estructurado, por el contrario, el litigio tiende a centrar las hostilidades y hacer que la ira de los contendientes se intensifique hacia posiciones rígidamente polarizadas. El proceso jurisdiccional con su dependencia de los abogados como representantes de sus clientes, tienden a negar a las partes la oportunidad de asumir el control de su propia situación, y fortalecer su dependencia en su autoridad externa. La autoestima y el sentido de competencia que surge a través del proceso de mediación constituyen derivados importantes que contribuyen a proporcionar autodirección y debilitan la necesidad de los participantes de continuar peleando.

La ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece las definiciones de cada uno de los medios alternativos de solución de diferencias, y en el

²⁴ Folberg, Jay; Taylor, Alison. (1996) “Mediación, Resolución de Conflictos sin Litigio”; Editorial Limusa, México, 1996. Pág. 29.

artículo 3 literal a) define la mediación como un mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado que se denomina mediador.

Esto quiere decir que, la mediación, es un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes, ayuda a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía en el conflicto. El mediador induce a las partes a identificar los puntos de la controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar fórmulas de arreglo que trascienden el nivel de la controversia, a tener del conflicto una visión productiva para ambas. Mediación es un término utilizado para describir un conjunto de prácticas diseñadas a ayudar a las partes en conflicto. En líneas generales, el término se utiliza para describir un procedimiento en el cual un tercero imparcial ayuda a las partes a comunicarse y a realizar elecciones voluntarias informadas, en un esfuerzo por resolver su conflicto. El mediador es un oyente activo, modelador de ideas, que mostrará el sentido de la realidad necesaria para lograr los acuerdos convenientes. Esto lo hará a través de una gama de estrategias y técnicas que favorece el cambio de actitudes.

La Mediación es un procedimiento por el cual el mediador, como tercero neutral, actúa como iniciativa suficiente para facilitar la discusión y resolución de la controversia, sin indicar cuál debe ser el resultado. Es un sistema informal aunque estructurado, mediante el cual el mediador ayuda a los contendientes a llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. Para el mediador su única función es acercar a las partes, pero lo hace en un ambiente adecuado, con un procedimiento de múltiples pasos, utilizando sus habilidades expresamente adquiridas dando posibles soluciones.

2.6.2 ventajas de la mediación.

El procedimiento es informal, por lo que el mediador no está obligado por las reglas procesales; y dado su entrenamiento, puede rápidamente simplificar el caso y descartar lo irrelevante. Los contendientes deben llegar a un acuerdo mutuamente aceptable, y el mediador debe estar en condiciones de reducirlo a cláusulas escritas, de modo tal que, de ser necesario, pueda ejecutarse con posterioridad. Como el acuerdo ha sido mutuo y voluntario, los contendientes cumplen espontáneamente con mayor frecuencia que en los casos de sentencia final en juicio. En la mediación son las partes las que se encuentran frente a frente, entre sí y con una tercera persona especialmente entrenada que los ayuda a encontrar juntos una solución a su conflicto. El mediador utiliza técnicas especiales y con habilidad escucha a las partes, las interroga, desglosa el problema, crea opciones y logra que los contendientes lleguen a su propia solución del conflicto. No se trata solo de partir diferencias, sino de que ambos estén de acuerdo. El mediador hace que las partes descubran cuál es verdaderamente el tema en debate, entiendan la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan, entiendan los requerimientos y necesidades de la contraria y consideren las opciones con realismo, el mediador motiva sin manipular e insta a lograr un arreglo sin coerciones. El mediador modifica las relaciones entre sus contendientes, controlando la comunicación entre ellos, modificando sus percepciones, equilibrando sus diferentes fuerzas y debilidades y no proponiendo ni defendiendo acuerdos específicos. Si el mediador es eficiente y logra que las partes participen, hace que lleguen a colocarse por un momento en el lugar del otro y vean las cosas desde el punto de vista de la contraria, además del propio. A diferencia de otros procedimientos en que se entrega a un tercero la decisión del problema por lo que escapa al interesado el control del conflicto, en la mediación son las partes quienes intervienen en el proceso negociando según sus propios intereses y no delegando el control en un

tercero. Nada tienen que perder las partes en la medición, pues con su intento frustrado, es decir si prueban este acercamiento y tras la discusión media no llegan a un pacto, mantienen todos sus derechos y oportunidades de proseguir con otro medio de resolución de su controversia. No es raro que a un mediador sea en sesión conjunta o en sesión privada con cada una de las partes, se le pida opinión sobre la razón o sinrazón de la posición propia o del contrario, mas el mediador no puede expresar opinión sobre el resultado del conflicto, pues perdería su imparcialidad perjudicando todo el procedimiento en forma negativa. Su actuación nunca puede ser la de un juez ni árbitro. El procedimiento de mediación pone énfasis en el futuro, pues no se trata de juzgar sobre un pasado a fin de averiguar quién estaba errado, quien es el culpable, sino de encontrar una solución al problema y diferencias de que se trate. Esta forma de resolución de conflictos tiene la ventaja de ser:

Rápida: puede terminarse con el problema a las pocas semanas de iniciado el conflicto, a veces en una sola audiencia de una o dos horas. Aunque la mayor parte de las veces se llega a un acuerdo después de solo una audiencia, las controversias complejas pueden requerir sesiones adicionales. Puede no alcanzar el tiempo de una audiencia o los contrincantes pueden querer a sus cónyuges o socios antes de aceptar la propuesta, pero la solución llega luego casi inmediatamente. Por comparación, uno de los inconvenientes más graves del sistema judicial, es la tardanza, de modo tal que, a menudo, cuando llega la sentencia, ya es tarde.

Confidencial: una de las características más importantes del proceso mediado, es la confidencialidad. No hay mayor obligación para el mediador que el deber de preservar el secreto de todo lo que le sea revelado en la audiencia. Sin este deber la mediación no funcionaría, porque las partes no

se sentirían libres de explorar honestamente todos los aspectos de su controversia y posibles caminos para un acuerdo. Las partes deben estar seguras de que nada de lo que dicen será usado en su contra para el caso de que falle la mediación y deban recurrir a un tribunal. Por ello, las sesiones de mediación son siempre a puertas cerradas; todo lo que se habla en las audiencias es confidencial, no se transcribe en un expediente ni puede filtrarse a la prensa. El mediador tampoco puede difundirlo porque una de las reglas básicas de su oficio es la confidencialidad. La mediación siempre es estrictamente privada. Inclusive si no se logra el acuerdo, el centro de mediación o el mediador puede hacer saber al juzgado interviniente en el litigio que la mediación no tuvo éxito en el sentido de haber logrado acuerdo, pero no puede informar sobre lo dicho ni sobre lo revelado por las partes. Además así lo establece el artículo 12 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, la (confidencialidad), que todas las declaraciones y manifestaciones del requirente y requerido en las audiencias de Mediación son de carácter estrictamente confidencial y de ellas no se dejará constancia escrita. Los papeles de trabajo del mediador tendrán carácter personal, y de ellos no se dará traslado ni copias, carecen de valor probatorio y no harán fe en juicio.

Económica: los servicios se dan a cambio de contribuciones mínimas, especialmente si se las relaciona con el costo de litigar dentro del sistema de Tribunales formales.

Justa: la solución a toda controversia se adapta a las necesidades comunes de ambas partes, pues son ellas las que la encuentran.

Exitosa: una vez que el programa se pone en marcha, de acuerdo a la experiencia de países que han implementado la mediación, el resultado es estadísticamente muy satisfactorio.

2.6.3 Características de la mediación.

A demás de los caracteres generales que hacen al concepto de la mediación, hay otros especiales que pueden darse.

La mediación puede ser solicitada u ofrecida. En el primer caso, que suele ser menos frecuente, alguna o ambas partes en una controversia requieren a un tercero que medie entre ellas. El otro caso se da cuando, por el contrario, la iniciativa de mediar surge del tercero que pretende coadyuvar a que la cuestión suscitada entre dos o más personas o Estados sea solucionada pacíficamente; también puede ser ofrecida por un tribunal.

Según el número de mediadores, puede asumir el carácter de singular o colectiva, en cuyo caso es muy efectiva cuando se lleva a cabo en forma multidisciplinaria.

2.6.4 Casos en que se recomienda especialmente la mediación.

De acuerdo a la experiencia de los que hace tiempo están en la actividad, la mediación ha demostrado mayor éxito en ciertos casos como:

- ✓ Cuando hay dos o más partes que tienen una relación que se perpetúa en el tiempo, por lo que quieren terminar con el problema pero no con la relación.
- ✓ Cuando las partes quieren conservar el control sobre el resultado de su conflicto.
- ✓ Cuando las partes comparten algún grado de responsabilidad por el estado del conflicto.

- ✓ Cuando ambas partes tienen buenos argumentos y existe una variada gama de posibilidades de solución del conflicto y de prevención de litigios futuros.
- ✓ Cuando la ley no provee la solución que desean las partes.
- ✓ Cuando la controversia no conviene a nadie y ninguno realmente desea entablar juicio.
- ✓ Cuando se desea mantener una situación pacífica, de privacidad y confidencialidad.
- ✓ Cuando no existe gran desequilibrio de poder.
- ✓ Cuando la causa del conflicto radica en una mala comunicación previa.
- ✓ Cuando las partes necesitan, más que nada, una oportunidad para desahogarse.
- ✓ Cuando estén en juego cuestiones técnicas muy complejas.
- ✓ Cuando se quieren minimizar los costos.
- ✓ Cuando se quiere resolver el conflicto rápidamente.

De tal manera se pueden mencionar algunos casos en materia de familia que pueden mediarse, son los siguientes:

- ✓ Alimentos. (arts. 248, 251, 252, 253, 254, y 260 del Código de Familia en relación con el artículo 139 de la Ley Procesal de Familia)
- ✓ Reconocimiento voluntario de hijo o hija. (art. 149 fam.)
- ✓ Ejercicio de Autoridad Parental. (arts. 206, 207 y 208 fam.)
- ✓ Relaciones de Comunicación y Trato.
- ✓ Cuidado Personal. (art. 206 n° 1 fam.)
- ✓ Uso de Bienes Familiares.
- ✓ Protección de la Persona Adulta Mayor. (art. 391 fam.)

2.6.5 Equilibrio de poder entre las partes.

Las partes a veces llegan a la mediación en situación de desigualdad relativa de poder, pudiendo entenderse que no debe iniciarse o, en su caso, continuarse con la mediación, si las fuerzas no están equilibradas. Para algunos profesionales mediadores, la mediación tiene una amplia protección para la parte más débil: la voluntariedad que hace que cualquiera de las partes pueda levantarse e irse si no se siente adecuadamente posicionada, o la eventualidad de quien así lo desee pueda acudir a la audiencia acompañado por un amigo, un familiar u otra persona de confianza; entre otras. El artículo 4 numeral 6 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece el Principio de Igualdad, que consiste en dar a cada parte las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos.

Por cierto que las diferencias en el poder relativo de las partes podrían impactar negativamente sobre la calidad del procedimiento y la del acuerdo. Sin embargo, hay quienes recomiendan especialmente a la mediación como un método para resolver conflictos que tiene particular eficacia en casos de desequilibrio de poder por su propia potencialidad, aunque en casos extremos, el mediador debe considerar dar por finalizado su cometido cuando una parte se ve intimidada o tan desinformada que puede llegar a aceptar cualquier propuesta.

El mediador no puede perder su neutralidad favoreciendo a la parte que advierte en desventaja, por lo que su modo de mantener un ambiente adecuado, en el que se pueda arribar a un acuerdo justo, podrá ser aconsejando a ambas partes que se asesoren jurídica o técnicamente, indicándoles que busquen mas información fáctica. Obviamente existen ciertos límites, ya que una diferencia no balanceada puede llevar a que la parte débil acepte acuerdos extremadamente injustos. Además, debe

cuidarse la seguridad de los participantes si el desequilibrio de fuerzas es físico y existe violencia y estado de peligro personal. Los mediadores deben estar especialmente capacitados para detectar los casos extremos y poder trabajar sin riesgos, cómoda y responsablemente debiendo tener estricto control del proceso.

Si establecen las reglas básicas, pueden ser imparciales ante las partes y, al mismo tiempo, condenar los actos de violencia y declarar que la seguridad física no es negociable. No puede decirse que la cuestión del desequilibrio de poder esté definitivamente resuelta y archivada. Debe ser encarada en cada mediación. Afortunadamente, y desde cierto punto de vista, la mediación quizás más que cualquier otro modo de resolución de conflictos, esta adecuadamente equipada para manejar los desequilibrios de poder, pues constituye una opción que permite dar poder al más débil, por lo que debe estar disponible para el mayor número posible de personas. En definitiva, la mediación ofrece, más allá de los remedios legales, la posibilidad de que las partes recuperen su poder y constituyan un modelo propio de resolución de conflictos; mas, si no puede lograrse una virtual equiparación, debe suspenderse el procedimiento.

2.6.6 La mediación como una negociación colaborativa facilitada.

El artículo 7 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece la solicitud de mediación, presentada la solicitud de Mediación al Centro, se designará por el Director del mismo, al mediador; este procederá a citar a los interesados para llevar a cabo la primera audiencia común, señalándoles lugar, día y hora para ello, y les indicará los beneficios de resolver el asunto en forma amigable.

En general y salvo casos especiales, colaborar o cooperar se torna difícil para las partes en conflicto, quienes repiten conductas y actitudes

competitivas, evasivas, antes que colaborativas. Aparece, en consecuencia, la necesidad del mediador, que, cuando debidamente entrenado en técnicas de negociación colaborativa basada en los intereses, puede intervenir durante todo el procedimiento para generar una conducta colaborativa entre las partes. De ahí que pueda caracterizarse a la mediación, en tales casos, como una negociación colaborativa basada en los intereses, facilitada con la ayuda de un tercero, que como método de resolución alternativa de conflictos procura, en general, el mayor grado de satisfacción de los intereses y necesidades de todas las partes involucradas en un conflicto. Es importante señalar que los conceptos que se utilizan en el ámbito de la negociación son aplicables al trabajo del mediador, cuya tarea consiste en hacer de “facilitador” de la comunicación y la negociación entre las partes en conflicto. Esto quiere decir que el mediador tratará de ayudar a que los involucrados en una controversia se conviertan en negociadores reflexivos y razonables que puedan intercambiar datos e ideas sobre la base de sus intereses, comunicándose sin interferencias. Los intereses son las cosas que les importan a las personas e involucran no solo aspectos cuantitativos, monetarios, materiales y prácticos, sino también cuestiones de imagen, prestigio, temores, expectativas, y de relación. Elementos de seguridad, reconocimiento, pertenencia, bienestar y control. El mediador utilizará diversas tácticas para hacer emerger esos intereses, pero básicamente será interrogando con el recurso a preguntas abiertas y el planteo de situaciones hipotéticas. Las partes deberán sentirse escuchadas y entendidas para poder mostrar cuáles son sus verdaderos intereses en el conflicto.

Una vez identificados los intereses, se podrá ir haciendo una lista decreciente, de mas importante a menos importante, si es posible, junto con la parte, a fin de explorar la relación de esos intereses con las posiciones adoptadas, induciendo a cada participante a ver el problema y a reflexionar sobre él como si fuera de otro. Probablemente las partes advertirán que las

posiciones expuestas al inicio no expresan adecuadamente la defensa de sus intereses más vitales; o que han puesto demasiada energía en reclamar por intereses que están en niveles inferiores de importancia. El mediador intentará también que cada parte entienda y pueda evaluar correctamente los intereses de la contraria. La técnica más usual es inducirlos a ponerse en los zapatos del otro y desde esa posición hacer una lista de sus intereses.

2.6.7 El mediador y el rol transformador de la mediación.

El mediador.

Si bien se habla en singular del mediador, no existe un solo tipo de mediador. En el mito de la mediación, hay un mediador genérico, aunque con diferentes características y estilos. En realidad, la comunidad de mediadores está formada por diversidades, pues los mediadores no constituyen un grupo homogéneo. No obstante, se ha llegado a la conclusión que existen tres tipos básicos de mediadores:

1. Quienes actúan como promotores públicos y constructores del área:
Se trata de quienes son públicamente conocidos por la promoción de la mediación como sistema para resolver conflictos. Estos mediadores escriben y hablan de la mediación, con llegada a grandes auditorios, por lo que son los voceros del método, de sus propósitos y su justificación. Promueven a la mediación como alternativa legítima y creíble, por ser menos costosa, más eficiente, equilibradora de poder, transformadora de las relaciones personales y solucionadora de problemas. Sus puntos de vista y su ubicación en las primeras filas ante los terceros justifican el trabajo de los demás mediadores, por lo que contribuyen en forma significativa a la expansión del área.

2. Quienes practican y ejercen la mediación como forma de vida de tiempo completo: Se trata de profesionales que se ganan la vida como mediadores, sea en una práctica pública o privada. Aunque ocasionalmente hablan o escriben sobre su experiencia, su preocupación se centra en las cuestiones relativas al campo laboral, conseguir clientes o su imagen en el mercado. Los que ejercen en privado, deben legitimarse y ser creíbles, y venderse a sí mismos, al mismo tiempo que a sus servicios; al contrario, los que ejercen en contextos institucionales tienen más casos de los que pueden manejar y su preocupación muchas veces ronda por interrogarse sobre si a alguien le importa realmente lo que hacen. Todos enfrentan el desafío propio de la práctica.

3. Quienes ofician de mediadores pero sin considerarse ni ser profesionales de la mediación: existen quienes median desde afuera de la profesión. Son abogados, funcionarios, políticos o diplomáticos que utilizan y practican nuevas formas de facilitación. Utilizarán ciertas técnicas y dan nuevo lustre a la profesión, al servir propósitos nobles como la paz mundial y la armonía social.

Ello aprovecha a los mediadores comunes, pero a la vez trae cierta confusión, pues estos interventores en los conflictos llevan su propia agenda, además a las de atender a las de las partes al estar interesados en desarrollar las instituciones y ciertos mecanismos de propia imagen y afirmación de autoridad que excede la de un mediador profesional.

De ahí que los ajenos muchas veces queden desilusionados con actuaciones que no siempre pueden calificarse de esfuerzo colaborativo o que a menudo carecen de efectos. Si estos facilitadores fracasan, puede

producirse un impacto negativo sobre la profesión; si tienen éxito, esto se refleja con energía favorable y da a todos un sentido de trascendencia.

Como se puede observar el artículo 8 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, establece la primera audiencia de mediación, en la primera audiencia común, el mediador deberá explicarles a los interesados, además del motivo de la reunión, el carácter confidencial del procedimiento, el trámite que habrá de dársele a la solicitud, la conducta que deben observar durante las audiencias o reuniones que al efecto se llevan a cabo y la conveniencia de lograr un arreglo.

En esta primera audiencia expondrá en primer lugar su punto de vista el solicitante, y luego expondrá el suyo el requerido.

Tipos de tácticas que utiliza un mediador.

Las tácticas a utilizar por el mediador son de diversa índole.

Reflexivas: Se refieren a la orientación del mediador hacia la controversia y a crear las bases de su concreta actividad en un determinado conflicto. Entre ellas se encuentran, por ejemplo, tratar de hablar el mismo lenguaje que las partes; crear el clima adecuado y de buena imagen del mediador; permitir que los intervinientes ventilen emociones; mantener la discusión enfocada en los temas relevantes; o evitar aparecer como parcial hacia alguna de las partes, especialmente en las audiencias conjuntas.

Sustantivas: se refieren a las cuestiones contenidas en el fondo de la controversia. Entre ellas se encuentran, por ejemplo, la posibilidad de sugerir algún punto de acuerdo; tratar de modificar las expectativas de los participantes; tratar de que las partes entiendan que están fuera de la realidad; lograr situaciones en que las partes puedan mantener la propia

imagen, hacer surgir argumentos que permitan a los participantes presentar los posibles acuerdos a sus superiores o familiares.

Contextuales: se refieren a la facilitación del proceso de resolución de la controversia. Entre ellas se encuentran, por ejemplo, crear un clima de confianza el mediador entre las partes, clarificar los intereses y necesidades de cada parte; clasificar los temas de conformidad a prioridades; dejar traslucir agrado cuando las partes progresan; intentar obtener acuerdos parciales sobre cuestiones menores.

El rol transformador de la mediación.

La mediación tiene la potencia de transformar a las partes en conflicto y a la sociedad. La premisa del valor transformativo de la mediación le otorga a ese método de resolución de conflictos una función originadora de crecimiento moral en las personas y en la población en general.

Más allá de satisfacer los intereses y necesidades de las partes individuales en conflicto, o de que estas arriben a su propia justicia para el caso, la mediación logra que las personas sepan encarar mejor sus problemas y los aprendan a resolver de un modo creativo y pacífico, por lo que, consecuentemente, no solo cambia la situación particular de las personas, sino a las personas mismas. Bajo estos parámetros la meta de la mediación es la de lograr un mundo mejor. Por ello, el futuro de este modo de resolver controversias es promisorio, no solo para los concretos particulares en conflicto, sino también para toda la sociedad.

Así también el artículo 13 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece la fuerza ejecutiva del acuerdo, la resolución total o parcial de la controversia se consignará en acta y producirá los efectos de la transacción. La certificación que de ella extienda el Centro de Mediación tendrá fuerza ejecutiva en su caso.

2.7 La Conciliación.

2.7.1 Concepto.

Desde la etimología, el término conciliación proviene del latín Conciliatio que significa acción y efecto de conciliar o acuerdo entre los litigantes para evitar un pleito o desistir del ya iniciado.²⁵ Respecto del concepto, habría que decir, cómo lo define el Diccionario de la Real Academia Española, que “es el conocimiento especulativo considerado con independencia de toda aplicación”.

La conciliación configura un Acto, un Procedimiento y un posible Acuerdo. Como acto representa el cambio de puntos de vista, de pretensiones y propuestas de composición entre partes que discrepan; como procedimiento, la conciliación se integra por los trámites y formalidades de carácter convencional o de imposición legal para posibilitar una coincidencia entre los que tienen planteado un problema jurídico o un conflicto económico social. Como acuerdo, la conciliación representa la fórmula de arreglo concertado por las partes; el acto de conciliación, que también se denomina Juicio de Conciliación procura la transigencia de las partes, con el objeto de evitar la controversia que una de ellas quiere entablar.²⁶

Para el Doctor Manuel Ossorio, la conciliación “es la acción y efecto de conciliar, de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí”.²⁷ Entiéndase que esta acción debe ser llevada a cabo por un tercero llamado conciliador. Mediante su intervención las partes se avienen, procurando transigir durante la audiencia conciliatoria, el objetivo será alcanzar un acuerdo positivo y conciliatorio para ambos, el resultado deberá

²⁵ Revista del Ministerio de Justicia. 4º Época No. 2. Ediciones último Decenio. San Salvador, El Salvador. 1994. Pág. 34.

²⁶ Cabanellas, Guillermo, “Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. ” Editorial Heliasta, Tomo II, Segunda Edición, Argentina, 1981, Pág. 255.

²⁷ Ossorio Manuel, “Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. ” Editorial Heliasta, 22ª. Edición, Argentina, 1995, Pág. 203.

estar dentro de principios de equidad y reciprocidad por lo que en la acción de conciliar la voluntad de los opuestos entre si es esencial para resolver sus controversias, es así como también el Doctor Guillermo Cabanellas aporta el concepto de conciliación de manera similar que el Doctor Ossorio, pues dice que la conciliación "es la avenencia entre partes discordes que resuelven desistir de su actitud discordante, por renunciaciones recíprocas o unilaterales".²⁸ Es entonces hasta una renuncia a algo que una de las partes debe hacer para lograr un equilibrio, dentro de esas condiciones de reciprocidad, está de por medio la tolerancia y una cultura de acercamiento y de comunicación que a través de la conciliación es posible porque educa a las partes que en próximas controversias aprendan a superarlas ellas mismas, y no siempre a través de un tercero. Ambos conceptos abordan la intervención del tercero neutral para alcanzar entre las partes un acuerdo positivo para ambas, no sin antes reconocer que tienen el derecho de ser asistidas por este facilitador que estará dentro de un marco de receptividad y propositivo conocedor de su papel como conciliador que también tiene limitaciones que expresamente la ley las considera como excepciones para no ser procedente la conciliación.

El artículo 3 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece la definición de Conciliación como un mecanismo de solución de controversia a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda del juez o árbitro, según el caso, quien actúa como tercero neutral, y procura avenir los intereses de las partes.

Al efecto, del conocimiento que se tiene de la conciliación, quienes ejercen el rol de conciliador, generalmente suelen decir que en su ejercicio siempre aplican una determinada técnica, la misma que ha sido aprendida desde su experiencia o puesta en práctica de dicho mecanismo. Pero, es

²⁸ Cabanellas, Guillermo, op.cit, Pág. 255.

poco lo que pueden argumentar sobre la teoría que soporta dicha práctica y, menos, cuál es su epistemología.

Según Manuel Ossorio la conciliación la define como una acción de conciliar, de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí. Dentro del ámbito del Derecho Procesal, la audiencia previa a todo juicio civil, laboral o de injurias, en que la autoridad judicial trata de avenir a las partes para evitar el proceso. No siempre se requiere que el intento conciliatorio sea previo, pues algunas legislaciones admiten, especialmente en materia laboral, que el juez pueda intentar en cualquier momento la conciliación de los litigantes. En doctrina se han discutido ampliamente las ventajas y los inconvenientes de que actúe de conciliador el juez que entiende en el asunto, pues no faltan quienes creen que su intervención conciliatoria prejuzga el asunto o coacciona a las partes.²⁹

Clases de conciliación.

De acuerdo ante quien se realiza, la conciliación es de dos tipos o clases que son las siguientes: conciliación judicial y conciliación extrajudicial.

La Conciliación Judicial.

Es la que se realiza al interior de un proceso judicial y puede existir en los procesos establecidos en la ley. Puede ocurrir en dos escenarios, antes de iniciado un proceso y después de iniciado el mismo. La conciliación judicial no sólo puede realizarse ante jueces civiles, sino también ante otros jueces como por ejemplo ante jueces penales, de familia, laborales, jueces de paz, entre otros.

²⁹ Ossorio Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, 33° edición. Buenos Aires: Heliasta, 2006. Pág. 197.

Así tenemos un ejemplo de conciliación judicial en materia penal, según el artículo 31 ordinal tercero del Código Procesal Penal, quiere decir que la acción penal se extinguirá por la autorización y cumplimiento del acuerdo de mediación o conciliación en los términos establecidos en dicho código. Y el art. 38 del mismo establece que la mediación o conciliación entre el imputado y la víctima extinguirá la acción penal únicamente cuando se trate de los hechos punibles siguientes:

- 8) Los relativos al patrimonio comprendidos en el Título VIII del Libro Segundo del Código Penal con exclusión de los delitos de hurto agravado, robo, robo agravado y extorsión.
- 9) Homicidio culposo.
- 10) Lesiones en su tipo básico y las culposas.
- 11) Delitos de acción pública previa instancia particular.
- 12) Delitos sancionados con pena no privativa de libertad.
- 13) Delitos menos graves.
- 14) Las faltas.

No podrán conciliarse o mediar los delitos cometidos por reincidentes habituales, miembros de agrupaciones ilícitas o los que hayan conciliado o mediado delitos dolosos de los que trata el presente artículo durante los últimos cinco años, conforme al registro que para tales efectos deberá llevar la Dirección General de Centros Penales.

No podrá conciliar o mediar por la víctima menor de edad, sus representantes legales o el procurador que la asiste cuando se afecte su interés superior; en todo caso se escuchará la opinión del menor que goce de suficiente discernimiento, todo lo anterior bajo aprobación y a juicio prudencial del juez.³⁰

³⁰ Código Penal, Decreto Legislativo n°1030 del 26 de abril 1997, Diario Oficial n°105, Tomo 335 publicado el 10 de junio de 1997.

Efectos de la conciliación judicial.

El artículo 84 de la Ley Procesal de Familia establece que las partes podrán conciliar en cualquier estado del proceso antes del fallo de la sentencia; también podrán transigir antes de que la sentencia definitiva quede ejecutoriada. En ambos casos, siempre que no sea en menoscabo de los derechos que por su naturaleza son irrenunciables. En relación a esos derechos tampoco podrá someterse la controversia a árbitros.

La conciliación se podrá solicitar por escrito firmado por las partes o en audiencia, en cuyo caso se hará constar en acta.

El juez aprobará toda conciliación procesal o extraprocesal, así como cualquier transacción siempre que se ajuste a lo establecido en el inciso primero de este artículo.

Si el acuerdo versare sobre la totalidad de los puntos controvertidos declarará concluido el proceso; si el acuerdo fuere parcial, el proceso continuará sobre los puntos en que no hubo avenimiento o respecto de las personas no afectadas.

Los efectos se encuentran en el artículo 85 de la Ley Procesal de Familia, en el que se establece que el acuerdo a que llegaren las partes produce los mismos efectos que la sentencia ejecutoriada y se hará cumplir en la misma forma que esta.

Cuando se da fallo en la audiencia preliminar, si en la audiencia preliminar las partes están de acuerdo en los hechos y sólo se tratare de aplicar la Ley al objeto del proceso o si las pruebas presentadas en ella fueren concluyentes, el juez fallará y si fuere posible dictará la sentencia en la misma audiencia; en caso contrario, pronunciará la sentencia dentro de los cinco días siguientes. (Artículo 110 de la Ley Procesal de Familia).

Se pueden relacionar los artículos del 170 al 176 de la misma Ley, en cuanto a la cosa juzgada en los mismos efectos de una sentencia definitiva y se hará cumplir de igual forma.

La Conciliación Extrajudicial.

Es la que se realiza fuera de un proceso judicial y es de dos tipos, antes de iniciado un proceso y después de iniciado un proceso. Es obligatorio intentar la conciliación extrajudicial en algunos casos antes de iniciar algunos procesos judiciales.

Después de la Revolución Francesa en 1789, y la separación de poderes, constitucionalmente el monopolio de la Administración de Justicia lo tiene el Estado. Sin embargo, actualmente el Poder Judicial afronta problemas de infraestructura, equipamiento, procesos largos y sobrecarga procesal; motivo por el cual, el ciudadano común se siente ajeno a la administración de justicia, ya que justicia que tarda no es justicia. Asimismo, debido a lo costoso que puede resultar un proceso judicial, las personas de escasos recursos no pueden acudir a la administración de justicia y solucionar sus conflictos. Pero aún así, el ciudadano común ante un conflicto siempre recurre al Poder Judicial, sin saber que existen los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, más conocidos como MARCS.

La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo al Poder Judicial, para solucionar los conflictos, de forma corta, fácil y flexible, la conciliación no busca competir con el Poder Judicial, por el contrario, busca ser un complemento a este.

Dentro de este contexto, ante la imperiosa carga procesal que afronta el Poder Judicial y existiendo otras vías alternativas que también pueden resolver los conflictos de las personas, deberían derivarse los casos de

mayor trascendencia, casos que sí requieren decisión del Estado que repercuten sobre la población y los casos de menor trascendencia sean resueltos por los MARCS o RAC, esto, a efectos de, solucionar los conflictos de las personas de forma eficaz y descongestionar la carga que hay en el Poder Judicial.

2.7.2 La oportunidad de la Audiencia de Conciliación.

El artículo 4 numeral 7 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece el Principio de Audiencia, consiste en la oralidad de los procedimientos alternativos.

El tiempo y momento de la audiencia de conciliación, tiene gran importancia. Los sistemas pueden ser distintos, de acuerdo al siguiente esquema:

- ✓ La actividad preventiva, cifrada como facultativa entre las partes al tener un órgano del Estado dispuesto a componer el conflicto sobre la base de aproximar con sus buenos oficios los intereses que colisionan; las partes pueden intentarla o no ante los funcionarios con especial competencia al efecto.
- ✓ La actividad prejudicial, establecida como requisito de admisibilidad de la demanda, donde se obliga a las partes a deducir sus pretensiones ante un juez de la conciliación o ante el mismo que deba conocer en el proceso; se establece así como requisito previo y obligatorio, realizado por funcionarios con especial competencia al efecto.
- ✓ La actividad celebrada en cualquier etapa del proceso, generalmente normada como actitud discrecional del juez, o disponibles a petición de parte. Esta diligencia queda incluida entre las facultades ordenatorias del magistrado de la causa.

- ✓ La actividad realizada como diligencias necesarias y obligatorias en cierto tipo de procesos ante el mismo juez de la causa.

El artículo 20 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece las reglas de conciliación, la conciliación se regirá principalmente por lo establecido en el artículo 47, numeral 3 y artículo 54 de dicha Ley.

Las disposiciones de ese Capítulo serán aplicables en lo pertinente a la Conciliación.

También el Código Procesal Civil y Mercantil en el capítulo segundo, regula el acto de conciliación, artículo 246 se establece que, antes de promover un proceso, y con el objeto de evitarlo, las partes podrán intentar la conciliación. Dichos actos tendrán lugar ante el juzgado de paz competente, conforme a las reglas establecidas en el mismo. (Ver anexo 2)

Todos los casos en materia Laboral llevan de forma obligatoria la conciliación ya que el código de trabajo tiene un apartado especial donde regula la conciliación como parte del proceso laboral, es la sección segunda del código de trabajo los artículos del 385 al 391 y en la sección tercera de la contestación de la demanda los artículos del 392 al 395 del Código de Trabajo.³¹

2.7.3 El procedimiento en la Audiencia de Conciliación.

En principio, las partes deben acudir asistidas de su abogado, no existiendo reglamentación específica sobre el contenido del procedimiento interno de la audiencia, que es absolutamente informal. La audiencia será dirigida por el juez.

³¹Código de Trabajo, D.C. No. 15, del 30 de junio de 1972, D. O. No. 142, Tomo No. 236, del 31 de julio de 1972.

Los fundamentos teóricos pretenden dar razón del potencial que guarda la conciliación como proceso autocompositivo de resolución de conflictos, soportado su espíritu en el marco de sus fundamentos teóricos y en su poder transformador y no meramente desde su valor de simple mecanismo de descongestión de tribunales judiciales. Así, de dicho potencial también se dará cuenta desde las experiencias recuperadas en los usuarios y conciliadores en el Centro de Conciliación.

El artículo 47 numeral 3 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece la cita a conciliación, vencidos los plazos indicados, los árbitros citarán a las partes a una audiencia de conciliación en la forma que previene esta ley. En caso de llegarse a un acuerdo los árbitros darán por terminado el trámite. Las partes podrán solicitar del Tribunal que el arreglo logrado sea elevado a la categoría de laudo arbitral definitivo.

Luego, en el artículo 54 de la ley en mención, establece las diligencias previas y conciliación, el director del Centro de Arbitraje deberá, antes que se dé inicio al trámite arbitral, citar a las partes para una audiencia de conciliación que habrá de llevarse a cabo bajo su dirección en el centro respectivo. Para tal efecto la convocatoria se efectuará con anterioridad a la designación de los árbitros y, en caso de llegarse a un arreglo total de las pretensiones de las partes dará lugar a la conclusión del trámite arbitral. Si este fuere parcial, el Tribunal Arbitral se concretará a resolver tan solo las peticiones que quedaren pendientes del acuerdo.

En caso del arbitraje ad-hoc, se estará a lo previsto en el Artículo 47 número 3 precedente. Si hubiere acuerdo total entre las partes, estas podrán solicitar que el mismo se registre en forma de laudo arbitral y se dará por terminado el trámite. Si no hubiere acuerdo o este fuere parcial, el trámite continuará para resolver las peticiones que quedaren pendientes.

En cualquier parte del trámite arbitral, sea ad-hoc o institucional, antes de pronunciar el laudo, las partes, de común acuerdo, podrán solicitar al

Tribunal sean convocadas a una nueva audiencia de conciliación que se sujetará a las mismas reglas establecidas en el presente Artículo o llegar a una transacción que se incorporará en un laudo arbitral si las partes así lo solicitan.

El tiempo que las partes tomen para la conciliación, desde la solicitud hasta el momento en que se produzca una definición entre ellas mediante un acuerdo o la negativa al mismo, no se tendrá en cuenta dentro del cómputo del plazo de duración máxima del trámite arbitral.

En el Código Procesal Civil y Mercantil el artículo 251 establece que la asistencia al acto de conciliación es obligatoria para las partes o sus representantes. Si, estando debidamente citadas las partes, no compareciere el solicitante, ni alegare causa justa, se tendrá por no presentada la solicitud, debiéndose archivar todo lo actuado. Si no compareciere la otra parte, y tampoco alegare justa causa, se considerará sin efecto la conciliación intentada. En ambos casos, el no compareciente será condenado en costas; y si no compareciere ninguno, cada uno abonará las causadas a su instancia y las comunes por mitad.

De igual manera en el artículo 252 del Código Procesal Civil y Mercantil establece la celebración de la audiencia. Resolución. La audiencia de conciliación se celebrará en la forma siguiente:

1°. El tribunal comprobará la identidad, la capacidad y, en su caso, la representación de las partes. Asimismo, advertirá a las partes sobre los derechos y obligaciones que pudieran corresponderles, sin que pueda prejuzgar el contenido de la eventual sentencia en el proceso posterior.

2°. Las partes serán asistidas por abogados.

3°. Se concederá inicialmente la palabra al solicitante, bien para que confirme su solicitud, bien para que realice las aclaraciones que estime convenientes respecto de la misma y pueda manifestar los fundamentos en que la apoye.

4°. Contestará la otra parte, alegando lo que a su derecho convenga.

5°. El juez concederá la palabra a las partes cuantas veces sea pertinente. Cabe la exhibición de documentos o la realización de otros medios de prueba que puedan articularse en la misma audiencia.

6°. El tribunal podrá sugerir soluciones equitativas.

Si no hubiera acuerdo entre las partes se dará por terminado el acto sin avenencia. Si se hubiera llegado a un acuerdo, se dará por terminado el acto con avenencia. Si el tribunal estimare que lo convenido es constitutivo de lesión grave para alguna de las partes, de fraude de ley o abuso de derecho, no aprobará el acuerdo.

De lo actuado se extenderá un acta, que será firmada por las partes, sus representantes si los hubiere, y el juez. De dicha acta se dará certificación a las partes que la pidieren.

Si concurrieren ambas partes al acto de conciliación y hubiere avenencia, cada parte abonará sus gastos, y los comunes por mitad. Los gastos de las certificaciones serán del que las pidiere.

El artículo 254 del mismo código establece que lo acordado en conciliación tendrá fuerza ejecutiva entre las partes, y el juez de primera instancia de la circunscripción en que se celebró podrá llevarlo a efecto, según el trámite de ejecución de sentencias.

2.7.4 El juez como conciliador.

La jurisdicción se basa en la contienda. El proceso judicial es un debate entre abogados donde las partes, en lo sustancial, quedan excluidas y en el cual, finalmente, un tercero, el juez, toma la decisión que es obligatoria para ellas. Quien inicia un juicio acude a la protección del Estado para que actúe por intermedio de sus órganos con función jurisdiccional. Desde que la protección se invoca a través de la interposición de la demanda, que es el

modo normal del ejercicio de la acción, hasta que el juez acuerda o la niega en la sentencia, media una serie de actos de procedimiento cuyo conjunto toma el nombre de proceso. Adjudicar es declarar el derecho y el juicio supone una controversia.

Si bien el sistema legal en su faz judicial busca solucionar los problemas de las personas que se encuentran involucradas en un litigio, lo hace teniendo en la mira un objetivo bastante más abstracto: descubrir la verdad. El procedimiento judicial está construido de tal manera que el juez queda colocado como un espectador al que, con la prueba adecuada se trata de situar en similar situación a la existente al momento de los hechos objeto del juicio. El juez hará un resumen de los hechos y de las pretensiones de ambas partes e indicará a estas la conveniencia de resolver el asunto en forma amigable, invitándolas a que propongan fórmulas de arreglo y en caso de que no lo hagan podrá proponérselas. (Artículo 103 inc. segundo de la Ley Procesal de Familia) Lo frecuente es que el hecho y el desencuentro acaecido tiempo atrás deba ser trasladado a la presencia del juez y situado en coordenadas muy distintas a las originarias. Todo hecho es algo que impresiona o estampa la realidad circundante y que deja como resultado una huella o rastro, por lo que la percepción del hecho origina un cambio o alteración en muchas de las cosas que lo rodean y, por tanto, si bien el juez no ve la antigua realidad, ve sus huellas, es decir, las marcas que ha dejado el fenómeno. Los instrumentos probatorios están dados por la estampación de las huellas dejadas por una determinada realidad histórica que se intenta acercar al juez mediante los hombres o las cosas que constituyen prueba de lo antes acontecido. El actor en su demanda afirma la existencia de un hecho constitutivo, impeditivo o extintivo de un derecho y deberá luego aportar al tribunal la prueba del mismo para justificar su pretensión; el demandado por su parte, se ve precisado a oponer sus defensas, porque su silencio podrá ser interpretado como un reconocimiento tácito de los hechos en que se funda la demanda, produciendo en su caso, la prueba de descargo que

disponga. El juez provee las peticiones, interviene en el diligenciamiento de las pruebas y, clausurado el debate dicta la sentencia.

El proceso está constituido por una serie de actos ejecutados por las partes y por el juez, que tienden a un fin común: la sentencia. La preparación del material de conocimiento que ha de formar la convicción del juez está sometida a ciertas reglas, y se basa en el principio de contradicción, (artículo 4 numeral 8 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje) que consiste en la oportunidad de confrontación entre las partes. Habiéndose establecido el régimen de bilateralidad y control de las partes. La obligación del juez es administrar justicia, es decir, resolver cualquier asunto que se someta a su consideración. Si bien se encuentran sometidos a su consideración algunos asuntos que no suponen controversia, la principal misión de los jueces es resolver los casos litigiosos que se les someten, y eso es, fuera de toda duda, el verdadero sentido de la jurisdicción: la jurisdicción contenciosa. El método jurisdiccional de toma de decisiones se enrola, en consecuencia, en lo adversarial: Un juez decide después de haber escuchado a ambas partes en un procedimiento de contienda, utilizando un sistema de adjudicación. No se busca la cooperación ni la comprensión del problema por parte del otro, ya que las partes son contendientes: el objetivo es convencer al tercero que decide, es decir al juez de la razón que se tiene. En definitiva, el juez arriba a su decisión después que se han ventilado los hechos en procedimiento contencioso.

2.7.5 Las facultades conciliatorias del Juez.

El juez también puede utilizar otras facultades que le son propias. El poder decisorio en el cargo de quien ostenta la jerarquía de magistrado, no quita que el juez tenga facultades para convocar a los contradictores a fin de

intentar que lleguen a un acuerdo anticipado, hasta llegar al resultado natural del conflicto, es decir la sentencia.

El título VI de la Ley Procesal de Familia en su artículo 206 establece la competencia de los Jueces de Paz y los Juzgados de Paz conocerán en materia de familia de las siguientes diligencias:

- a) Celebrar audiencias conciliatorias sobre:
 - 1) El cuidado personal y régimen de visitas de menores de edad; (arts. 211, 216 y 217 del Código de Familia)
 - 2) La fijación de cuota alimentaria; (arts. 248, 251, 252, 253, 254 y 260 del Código de Familia en relación con el artículo 139 de la Ley Procesal de Familia) y,
 - 3) La liquidación del régimen patrimonial del matrimonio. (arts. 44 y 74 del Código de Familia).
- b) Ordenar restricción migratoria; (art. 258 del Código de Familia) y,
- c) Ordenar medidas de protección respecto de cualquiera de los miembros de la familia. (arts. 82 literal "F" y 130 de la Ley Procesal de Familia).

De manera que los jueces deben ser vistos como imparciales flexibles y de mente abierta, deben estar al tanto de los hechos y prueba de la causa, deben comprender el derecho que es relevante para el caso y deben proceder analíticamente para hacer recomendaciones o dar consejos. Lo que más valoran los abogados de los jueces es la disposición para expresar una opinión bien informada en las audiencias de conciliación y es también lo que más resultado da a fin de llegar al acuerdo. El juez está en condiciones de reunir a las partes a fin de intentar un acercamiento entre sus posiciones, actuando como facilitador de la negociación; puede imponer plazos; puede acortar las diferencias entre los contendientes; puede sugerir fórmulas de avenimiento e insinuar soluciones y está a disposición de los litigantes para implementar los acuerdos. También el art. 358 numeral 7 del Código.

Procesal Penal establece las facultades y deberes de las otras partes y una de ellas es proponer la conciliación. Es decir, que los jueces tienen esa facultad, en todas las materias, de proponer la conciliación, siendo la primera fase antes de un proceso.

2.7.6 Técnicas usadas por los jueces en la conciliación.

Los estudios realizados sobre técnicas utilizadas por los jueces en las audiencias de conciliación han servido para desarrollar entrenamientos en mediación; a su vez, las técnicas pueden ser adquiridas por otros jueces para mejorar su nivel de rendimiento.

Pueden mencionarse entre las técnicas:

- ✓ Hablar con los abogados sobre un acuerdo;
- ✓ Pedir a los abogados que transen;
- ✓ Expresar que una cierta cifra es razonable;
- ✓ Sugerir una cantidad para el acuerdo luego de escuchar los puntos de vista de los abogados;
- ✓ Al hablar a la parte, indicar lo justo de la cifra que se menciona;
- ✓ Sugerir a la parte una cifra de acuerdo;
- ✓ Canalizar las discusiones hacia áreas que tienen más probabilidad de llevar a un acuerdo;
- ✓ Decirles a los apoderados que se concentren en los puntos relevantes;
- ✓ Informar a un abogado que no ha tenido en cuenta cuestiones de hecho importantes;
- ✓ Convencer a un abogado de que su visión del caso esta distorsionada;
- ✓ Presionar al abogado mal preparado;
- ✓ Hacer saber a la parte de las ventajas de un acuerdo anticipado;
- ✓ Enfatizar ante las partes el riesgo del juicio;

- ✓ Presentar ante las partes los pro y contras del caso;
- ✓ Argumentar el caso en favor de una parte, a la otra;
- ✓ Comentar acerca de la credibilidad de los dichos de un testigo;
- ✓ Hablar separadamente con cada uno de los abogados sobre las ventajas del acuerdo;
- ✓ Instar al abogado a hablar inmediatamente con el cliente a fin de obtener respuesta a una propuesta de acuerdo;

2.7.7 Resultados y obstáculos a la conciliación judicial.

Aparentemente, entre las causas que confluyen al fracaso de la conciliación judicial cabe mencionar:

La falta de preparación de los jueces y secretarios (o empleados judiciales en quienes se delega la toma de la audiencia) en técnicas de negociación y mediación;

La resistencia de las partes para revelar los verdaderos intereses ante quien luego va a decir quién es el vencedor de la contienda;

La falta de tiempo del juez para tomar personalmente las audiencias. Indudablemente, el tiempo es el recurso más valioso del juez, y cuando no le alcanza tiene que emplearlo en la elaboración de las sentencias, pues esa tarea es la base de la función jurisdiccional y no puede ser llevada a cabo por otra persona. Se considera que el poder que tiene el juez sobre las partes puede actuar como elemento de persuasión para que lleguen a un acuerdo, más que justamente por esa situación pueden no sentirse en total libertad. Además, dado su papel de factor de última decisión, cuando las normas procesales explican que la proposición de fórmulas no implica prejuzgamiento. Las disconformidades que se muestran respecto de la conciliación judicial se apoyan en el hecho de que la atribución de la tarea conciliatoria al propio judicante de la causa no siempre llega a buen término,

en la medida que no es fácil distinguir el rol de “decisor” y el del “conciliador” que tiene que cumplir el magistrado, de modo que las partes generalmente actúan bajo presiones inconvenientes, de la persona que luego va a decidir el litigio. Por ello se propicia la conciliación, como función atribuida a órganos no jurisdiccionales o por lo menos, distinta de los que luego deben fallar.

2.8 El Arbitraje.

2.8.1 Concepto.

El Arbitraje es un método alternativo de resolución de conflictos. Es una técnica que consiste en poner en manos de un tercero, la solución de los mismos, comprometiéndose las partes a respetar su decisión. El artículo 3 literal c) de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje define al arbitraje como un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, difieren su solución a un tribunal arbitral, el cual estará investido de la facultad de pronunciar una decisión denominada laudo arbitral. Así también en la misma ley en mención se establece que el arbitraje se regirá por los siguientes principios:

- 1) **Principio de libertad:** Es el reconocimiento de las facultades potestativas de las personas para adoptar medios alternativos al proceso judicial para la resolución de controversias;
- 2) **Principio de Flexibilidad:** El cual se manifiesta mediante actuaciones informales, adaptables y simples;
- 3) **Principio de Privacidad:** Es el mantenimiento obligatorio de la necesaria reserva y confidencialidad;
- 4) **Principio de Idoneidad:** Consiste en la capacidad y requisitos que se deben cumplir para desempeñarse como árbitro o mediador;

- 5) **Principio de Celeridad:** Consiste en la continuidad de los procedimientos para la solución de las controversias;
- 6) **Principio de Igualdad:** consiste en dar a cada parte las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos;
- 7) **Principio de Audiencia:** Consiste en la oralidad de los procedimientos alternativos; y
- 8) **Principio de Contradicción:** Consiste en la oportunidad de confrontación entre las partes.

El ámbito de aplicación del arbitraje lo regula el artículo 21 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje y dicha ley se aplicará al arbitraje nacional. También se aplicará al arbitraje internacional, sin perjuicio de lo previsto en los tratados, pactos, convenciones o demás instrumentos de derecho internacional ratificados por El Salvador.

Los árbitros actúan en virtud de la autoridad conferida por las partes, en el acuerdo arbitral. Los árbitros no representan los intereses de ninguna de las partes y ejercerán el cargo con estricta imparcialidad y absoluta discreción. En el desempeño de sus funciones tienen plena independencia y no están sometidos a orden, disposición o autoridad que menoscabe sus atribuciones gozando a demás del secreto profesional. (Artículo 33 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje).

El Arbitraje tiene sus propias características, como son la flexibilidad y solución inmediata de los conflictos, a diferencia de los procedimientos judiciales caracterizados por dilatorios. El Doctor Manuel Osorio, define el Arbitraje de la siguiente manera: "Configura un Acto, un Procedimiento y una Resolución, el acto lo integra la comparecencia, vista o audiencia en que las partes presentan su causa e impugnan la ajena. El procedimiento lo constituyen las diversas formalidades y trámites desde que se pone en marcha este sistema de composición hasta que se dicta y cumple la decisión que en el recaiga, la resolución imperativa u otro caso, se denomina laudo o

sentencia arbitral y contiene el fallo del árbitro único o de los varios arbitradores. La decisión de someterse al arbitraje, puede surgir de las partes en conflicto o estar así resuelto por el legislador”. En el primer supuesto, se está ante el arbitraje convencional autónomo o libre y en el segundo caso, ante el arbitraje obligatorio”.³²

El Doctor Guillermo Cabanellas, define el Arbitraje como “la facultad concedida por la ley, por las partes, a simples particulares, para decidir sobre las cuestiones, sobre las cuales no está prohibido transigir”. Ambos conceptos están íntimamente vinculados por la intervención necesaria de un tercero llamado árbitro que es el que al final con su fallo define la controversia.

El Arbitraje al igual que la Conciliación, tienen una misma base en la constitución de la república, que en su artículo 49, se establece, la jurisdicción especial de trabajo, asimismo se da un mandato al Estado que tiene la obligación de promover la conciliación y el arbitraje para que constituyan medios efectivos de solución pacífica de conflictos; incluso, se menciona que podrán establecerse Juntas de Conciliación y Arbitraje. El Arbitraje es una forma rápida de dirimir conflictos.

2.8. 2 Características del Arbitraje.

El arbitraje se caracteriza por ser un proceso de naturaleza jurisdiccional. El juzgador se encuentra revestido de las mismas facultades potestades y deberes que los jueces que integran la estructura del Poder Judicial en lo que refiere a declarar el derecho.

También se mencionan las siguientes características:

³² Osorio Manuel, Diccionario Jurídico, pág.95.

- ✓ Es una institución jurídica destinada a resolver conflictos sean individuales o colectivos, jurídicos o de intereses.
- ✓ Su peculiaridad reside en la intervención de un tercero, por acuerdo de las partes, cuya decisión se impone.
- ✓ En virtud de un acuerdo previo a la constitución del tribunal arbitral o del árbitro único las partes se adhieren al resultado de la actuación del o los árbitros, esto es, al laudo arbitral.
- ✓ Por el resultado; es confrontativo, porque hay un ganador y un perdedor.
- ✓ Por las personas que intervienen; es heterocompositivo, porque la solución depende de un tercero.
- ✓ No existe comunicación directa entre las partes sino a través de los abogados que hacen su presentación ante el árbitro.
- ✓ Es obligatorio para las partes y ejecutable judicialmente.
- ✓ Es susceptible de impugnación judicial por vía de nulidad.

2.9 Diferencias entre Mediación y Conciliación.

- ✓ Etimológicamente, la voz conciliación proviene del latín "conciliare", que significa componer y ajustar los ánimos de los que están opuestos entre sí, ponerlos en paz.
- ✓ La palabra mediación, proviene del latín "mediare", que significa interponerse.
- ✓ Tanto en la conciliación como en la mediación connotan la existencia de un tercero que interviene en un conflicto asumiendo roles distintos.
- ✓ Mientras que el conciliador eventualmente propone fórmulas de solución no obligatorias que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo;

- ✓ El mediador no tiene facultad para proponer opciones de solución al conflicto, sólo es un facilitador de la comunicación y evita mayor conflictividad entre ellas.

2.9.1 Conciliación y Mediación en materia familiar.

La nueva visión de la solución de los conflictos familiares en la legislación salvadoreña vigente desde 1994, ha hecho posible la incorporación intraproceso y extraproceso de la Conciliación; la normativa del derecho de familia pone de manifiesto la flexibilidad y preeminencia que posee dicho procedimiento frente al adversarial, dada la naturaleza del proceso y las implicaciones que posee en las relaciones a futuro de los miembros de una familia. Se analizarán las técnicas de la Mediación aplicables a la conciliación intraproceso o judicial, así como la neutralidad e imparcialidad propias de la labor conciliadora y mediadora, que resulta ser un elemento común en ambos métodos.

2.9.2 La Conciliación en el Derecho de Familia de El Salvador.

El 1 de octubre de 1994, entró en vigencia en la República de El Salvador, lo que podríamos llamar un sistema integrado de Derecho de Familia. Las disposiciones de fondo están contenidas en el Código de Familia (Decreto Legislativo N° 677 publicado en el Diario Oficial N° 231, Tomo 321, de fecha 13/12/1993 y Art. 404 del Decreto N° 830 publicado en el Diario Oficial N° 60, Tomo N° 322 del 25/03/1994). Las disposiciones de forma se encuentran contenidas en la Ley Procesal de Familia (Decreto Legislativo N° 133 publicado en el Diario Oficial N° 173, Tomo 324 del 20/09/1994). La creación de los Tribunales de Familia y la Reforma a la Ley Orgánica Judicial que entre otras disposiciones, incorpora la Cámara de Familia con conocimiento de los asuntos

tramitados por los Jueces de Familia (Decretos Legislativos N° 134 y 136 respectivamente (Diario Oficial N° 173, Tomo 324, del 20/09/1994).

2.9.3 Fase Conciliatoria de la Audiencia Preliminar.

Luego de las disposiciones generales aplicables, el código regula los actos previos a la audiencia preliminar. Entre ellos está la demanda y su contestación (arts. 95 y 97). Dentro de los tres días siguientes al avenimiento del plazo para la contestación el juez debe examinar ambos actos procesales y en su caso, las excepciones dilatorias. Cumplido, corresponde la fijación de la fecha de la audiencia preliminar (Capítulo III).

La audiencia preliminar tiene dos secciones: la primera destinada a la Fase Conciliatoria (arts. 102 al 105) y la segunda a la Fase Saneadora (arts. 106 al 113). La comparecencia personal de las partes se encuentra asegurada por los arts. 100, 101 y 102. La regla general es que a la conciliación deben concurrir las partes personalmente salvo las excepciones legales. Podemos decir que tanto la conciliación como la mediación para ser efectivas requieren de la presencia de las partes involucradas en el conflicto. Suele suceder, que no siempre el concepto de "parte procesal" coincide con el concepto de parte involucrada en el conflicto, que puede ser más amplio.

Si no hay oposición de las partes, el juez puede pedir la comparecencia de un tercero involucrado, ya sea porque está inmerso en la trama de la controversia o porque las decisiones a las que pueda arribarse en un acuerdo conciliatorio pueden afectarlo. En el caso de un proceso de mediación, es obligación del mediador llevar a la mesa de la mediación a quienes integran la trama del conflicto.

En el art. 103 se describe el desarrollo de la audiencia de conciliación, dice la norma:

“El Juez hará un resumen de los hechos y de las pretensiones de ambas partes e indicará a estas la conveniencia de resolver el asunto en forma amigable, invitándolas a que propongan fórmulas de arreglo y en caso de que no lo hagan podrá proponérselas. A continuación serán oídas las partes, con iguales oportunidades de intervención, comenzando por el demandante y cuando el juez considere que se ha discutido lo suficiente, dará por concluido el debate. Si las partes llegaren a un acuerdo el Juez lo aprobará si lo estima legal, y si no se lograre la conciliación, esta se podrá solicitar nuevamente en forma conjunta”.

De la lectura de este artículo pueden extraerse algunos principios de suma utilidad, tales como la importancia de escuchar la versión que cada parte tiene de la controversia, el cuidado de la imparcialidad, la generación de opciones por las partes y la facultad del Juez para proponer fórmulas de acuerdo. Todo el trabajo que tiene que hacer el juez para que esta audiencia de conciliación sea efectiva, no aparece reflejado en el texto normativo. Son las técnicas y herramientas conceptuales, comunicacionales y procedimentales, que, viniendo del campo de la mediación pueden ser aplicadas por los jueces en esta etapa. Curiosamente para cumplir adecuadamente con el fin querido por el legislador, el Juez debe dejar de lado la función que define su rol, y desplegar habilidades que están distanciadas del acto de decisión del caso que se le ha adjudicado.

2.9.4 Técnicas de Mediación aplicables a la Conciliación Judicial.

Reconociendo y validando las diferencias y los puntos en común, las familias en mediación o a través de la conciliación judicial podrán encontrar una salida compartida que les pertenezca y en la que desenvolverán sus relaciones futuras.

En cuestiones familiares se reconoce a ambas formas de resolución de conflictos, un valor especial para el tratamiento de las diferencias y de los conflictos de la familia. El objetivo de la mediación familiar no es simplemente que las partes lleguen a acuerdos. En general, quienes se ocupan del tema completan la definición calificando a los acuerdos de estructurados y duraderos, o de acuerdos que se cumplan, o como acuerdos que traigan a ambas partes satisfacción subjetiva y ventajas objetivas.

2.9.5 Voluntariedad y protagonismo.

Hay programas que establecen la mediación como un paso obligatorio y previo a iniciar una demanda judicial. Otros la prevén en forma facultativa para que los jueces puedan derivar las causas judiciales, o también para que las partes acudan al mediador directa y voluntariamente. Cualquiera que sea la decisión de los estados en las políticas públicas en esta materia, lo cierto es que el mediador deberá transformar esa asistencia inicial de las partes en una instancia de elección genuina a partir de la motivación de los participantes del conflicto.

Sin importar la forma en que hayan llegado hasta allí, deberá explorar la intención y las posibilidades de las partes de participar y permanecer en un proceso de toma de decisiones que se transforme en un espacio legítimo de protagonismo.

La voluntad debe estar presente en todo acto, más aún si se trata de actos con efectos jurídicos; basta con que se vea en el acto la presencia de una voluntad manifiesta, es decir que en las partes debe haber el deseo autónomo de celebrar el acto de conciliar.

En la etapa procesal de la conciliación, las partes que ya se encuentran en controversia por alcanzar sus intereses, por distintos medios, expresan su voluntad de someterse a conciliación; en algunas ocasiones esa voluntad es espontánea, ya que proviene directamente de las partes o de una de ellas y

otras veces es provocada ante la convocatoria que la Ley hace por intermedio de la autoridad competente, en este caso el Juez. Ya en el acto conciliatorio debe existir una manifestación de voluntad por cuenta de las partes, dirigida expresamente al centro de las desavenencias, como en cualquier acto jurídico, se deben expresar los elementos que la conforman: la intención o deseo intrínseco de los conciliantes y la manifestación de ese deseo que se expresa con la conducta o actitud que despliegan en el acto; unidos estos dos elementos, con prevalencia del segundo, se conforma el elemento de la voluntad para la existencia del acto conciliatorio. De esta manera la conducta de las partes en la conciliación, debe ser inequívoca, de ser parte del conflicto y para el conflicto.

En la conciliación, el deseo que cada una de las partes tiene respecto del acuerdo a que se ha de llegar, debe guardar estrecha o directa relación de causalidad con lo que se manifieste, pero que de todas maneras uno y otro elemento exista en el proceso; y que, además de existir expresamente un deseo y una manifestación, debe ser proveniente de cada uno de los conciliantes.

El consentimiento como elemento de existencia de un acto jurídico es propio de los actos complejos, para que se diga que hay consentimiento se requiere que el concurso de esas voluntades sea concordante y convergente, es decir que tenga que ver con el objeto de la conciliación y que todas las voluntades apunten hacia un mismo tema o punto de acuerdo.

Debido a su solemnidad, en materia de conciliación, el consentimiento no puede ser tácito, éste debe de ser preciso, claro y expreso, ya que es uno de los actos donde más se exige la precisión y formalidad en la declaración de voluntad y punto de acuerdo, porque de estos depende la terminación de un proceso judicial o de un conflicto con el carácter de cosa juzgada.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

La investigación es un proceso riguroso, cuidadoso y sistematizado en el que se busca resolver problemas, bien sea de vacíos, de conocimientos (investigación científica) o de gerencia, pero en ambos casos es organizado y garantiza la producción de conocimientos o de alternativas de soluciones viables, por ello y de acuerdo a nuestra investigación fue necesario realizar entrevistas no estructuradas a diferentes personalidades conocedoras de la materia referente al estudio de los métodos alternos de resolución de conflictos.

La entrevista no estructurada fue dirigida a personas con experiencias y conocedoras de la temática de investigación como el Juez Suplente del Juzgado Primero de Paz de San Miguel, Licenciado Rudis Aníbal Moreno Robles, Licenciada Teodora Canales Canales, Jefa de la Unidad de Mediación y Conciliación de la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel, Licenciada Lilian Carolina Reyes Rojas, Mediadora de la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel, Licenciado José Rolando Chicas Amaya, Procurador de la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel, Licenciado Julio Oscar Abrego Méndez Jefe de Unidad de Defensa de la Familia, Niñez y Adolescencia, Licenciado Jorge González, Juez Suplente del Juzgado Cuarto de Familia de San Miguel, Licenciada Nancy Ivonn Ventura Ventura, Fiscal Auxiliar y Mediadora Certificada de la Fiscalía General de la República, sede San Miguel, debido a que ellos por su labor diaria tienen conocimientos jurídicos apegados a la ley sobre el tema en investigación.

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA NÚMERO UNO

Dirigida a: Lic. Rudis Aníbal Moreno Robles.

Juez Suplente del Juzgado Primero de Paz de San Miguel.

1) A su criterio, ¿cuál es la importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia?

RESPUESTA: En materia Civil y Mercantil el arbitraje es muy caro de \$11,000 a \$10,000. La conciliación y mediación, la importancia es que las partes pueden caer en una manera de cuestión económica y muchas veces la limitación de la familia es bastante grande y no tienen los recursos para solventar y la RAC hace que facilite con menores recursos y menor tiempo. La conciliación es en sede judicial y la mediación es en cuestiones administrativas. La importancia es que a través de estas figuras procesales se facilita la solución del conflicto con menores costos.

2) ¿Cuál ha sido la ventaja que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos y sus limitantes para su eficacia en Materia de Familia?

RESPUESTA: Pues la ventaja ha sido que en esa sede se pueden evitar que los conflictos lleguen a sede judicial, la persona llega ahí hasta ese momento no ha pagado Abogado. En cuanto a las limitantes, pueden estar en que en ese lugar solo hay una persona nada más, es decir, la primera limitante es el Recurso Humano para empezar; tiene que ser una persona sensible, humanitaria, flexible, sensata, muy preparada para poder delimitar los problemas. En esa sede se evitan que las personas lleguen a la vía judicial. Falta recurso humano y también un equipo, algún material para que investigue lo que se llegue a proponer ahí, un personal capacitado. Ellos

trabajan con base al aporte que le hacen del conflicto. No hay un equipo que les apoye.

3) ¿Cuáles son los mecanismos de la RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel?

RESPUESTA: En los Juzgados de Paz, es la Conciliación, son facultades del Juez de Paz celebrar audiencias de conciliación, y en la Procuraduría General de la República, el método de la RAC mayormente utilizado es la Mediación.

4) ¿Cuál es el nivel de los Centros de Mediación en el departamento de San Miguel para solucionar controversias en materia de familia?

RESPUESTA: En la Procuraduría tengo entendido que tiene un personal que ya lleva sus años. Ellos están preparados profesionalmente, las limitantes que tienen es la infraestructura de la institución, también del equipo mobiliario, un ambiente fresco, y lo primordial del Recurso Humano. En cuanto al nivel de conocimiento la Mediación y Conciliación la persona tiene que estar nutrida espiritualmente; porque una persona que este rígida no creo que sea capaz de aconsejarse ni ella misma y aquí el buen consejo, la buena palabra viene del espíritu porque es lo que mueve al ser humano; porque yo puedo ver un problema en forma ajena y no tomarle importancia, pero no se trata de eso. El mediador tiene que ir más allá de sensibilizarlo, tocarle su corazón para que haya una buena solución al problema. No es solo por ser mediador.

Desde mi punto de vista veo el valor que tiene la familia, luego el valor que tiene la persona, por ser persona, porque todos tenemos dignidad. Entonces yo no puedo ver de menos ni demás a nadie porque todos somos hijos de Dios y tenemos el mismo valor.

En si el mediador tiene que estar con esa capacidad espiritual bien elevada, de lo contrario sus consejos pueden ser que sean buenos pero no efectivos.

5) ¿Cuáles son las etapas de la mediación y conciliación, sus plazos y mecanismos procesales para su aplicabilidad?

RESPUESTA: En materia penal, si una de las partes no asiste lo que se hace es que formule su requerimiento. Eso es el principio de mediación, es la presencia física del juzgador. En la primera etapa en materia familiar viene muy poco. En materia penal sí. El problema que se tiene, es que no se tiene el equipo multidisciplinario sino que se auxilian de ellos. La conciliación es una voluntad de partes. Pero también puede darse que si las partes no llegan hasta ahí llega y no se sigue el proceso. En materia penal la FGR hace lo siguiente: que homologue acuerdos alcanzados en mediación en sede fiscal, cualquier arreglo puede ser, si las partes no vienen a ratificar ese acuerdo, en lo personal, yo no puedo estar autorizando u homologando acuerdos que no he presenciado, porque una de las cosas principales del mediador y conciliador es la presencia física de las partes, después con el mediador. Entonces si yo no he estado en esa mediación porque puedo estar autorizando cosas que yo no he autorizado en sede administrativa.

En lo personal, si una de las partes no viene o no vienen las dos partes materiales lo que hago es hacer una resolución donde le digo que reformule su requerimiento, puede ser que pida la continuación del proceso, pero una figura así no la puedo procesar, eso es el Principio de Inmediación; es la presencia física de la institución.

En materia penal hay una etapa de las faltas que la primera audiencia es de Conciliación y si no llegan a ningún acuerdo pasamos a una etapa de Instrucción o sentencia. En materia de familia aquí en el Juzgado de Paz, si bien es cierto tenemos competencia para conocer en materia de familia pero muy poco vienen ya que todos se van para el Juzgado de Familia y puede

ser régimen de visitas, incumplimiento de los deberes de asistencia económica. El problema que nosotros tenemos es que no estamos integrados con un equipo multidisciplinario, en las violencias intrafamiliares nos auxiliamos del equipo de ellos al no llegar a un acuerdo en esa audiencia de conciliación en los Juzgados de Paz se remiten para los de Familia donde tienen la respectiva competencia. En materia civil, lo que se persigue es que la persona pueda llegar a resolver su problema sin llegar a pagar a un Tribunal. Lo único que en Civil hay costas procesales, en la conciliación civil y mercantil no hay plazos. En materia de familia si hay; cuatro años. Por ejemplo, en las conciliaciones civiles lo que se persigue es que la persona pueda llegar a resolver sus problemas sin necesidad de ir a un Tribunal, incurre en pagar Abogado, pérdida de tiempo porque se atrasa, igual cuando viene una conciliación civil este juzgado cita a la persona, se localiza pero no viene, entonces como podemos analizar según el art.251 del Código Procesal Civil y Mercantil, Si estando debidamente citadas las partes, no compareciere el solicitante, ni alegare causa justa, se tendrá por no presentada la solicitud, debiéndose archivar todo lo actuado. Si no compareciere la otra parte, y tampoco alegare justa causa, se considerará sin efecto la conciliación intentada.

En materia de Familia igual se archiva, lo único que en materia civil hay costas procesales pero prácticamente no se da muy seguido. En la conciliación en materia de familia y Procesal Civil y Mercantil no hay plazos, en cambio, en materia penal si, son 4 años máximos que se pueden conciliar un plazo.

6) ¿Cuál es su criterio a que se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que incluya a los notarios en dicha ley como mediadores?

RESPUESTA: Ha habido generalmente una desconfianza. En EE. UU.se permite que el Notario haga esto con qué objetivo ayuda a descongestionar

el sistema a los Tribunales, por ejemplo la FGR, Juzgados que están saturados. Los notarios de alguna manera colaboran pero el problema que aquí está es que se haga desde un criterio de que el Notario no puede estar parcializado para un lado y para el otro. La fe pública notarial ahorita está desgastada, lo digo porque yo he visto también, que en muchos casos penales como que ha tenido más credibilidad lo que la víctima dice en un tribunal y viene a reclamar lo que se dio ante el Notario. Pero también hay Notarios que se han apartado de su ética profesional y han cometido cosas que no tienen perdón. Como que no hay una credibilidad absoluta para el Notario; ante esa situación, imagínense que por ejemplo, en materia penal en los Homicidios Culposos, Lesiones Culposas, se dice mire, yo ante el Notario arregle un acto conciliatorio yo le di \$5,000 a la víctima dice el imputado y la víctima dice, no señor juez a mí lo que me dio fueron \$200. Como se puede analizar, el arreglo tiene que ser judicial porque no hay una credibilidad absoluta, una confianza que pueda descansar, creo que bajo ese criterio no se le ha dado esa facultad al Notario porque está muy cuestionada la fe pública notarial.

Aunque me dice un colega, pues si el Notario esta tan invertido de autoridad que puede hacer compraventas, escrituras entre otras porque si puede hacer lo mayor no puede hacer lo menor.

Para mí, les digo, hay Notarios muy distinguidos, respetuosos y también hay notarios que dejan mucho que pensar. A mi criterio, El Estado debe de autorizar un número de abogados, no todos sino un número, que por ejemplo en San Miguel, el Estado va a tener fiscalizado, porque el protocolo esta fiscalizado y así para estudiar el perfil del Notario porque no le vamos a dar confianza a un notario sin ética profesional. El criterio, es que el Estado tiene que autorizar un grupo de notarios y llevarlos a capacitaciones, que estén fiscalizados y que tengan un salario para esas funciones, que se tenga un compromiso para descongestionar el sistema. Ahí es donde juega un papel determinante el aspecto económico. Tiene que ser imparcial.

La propuesta que yo daría es que el Estado ponga en cada departamento un notario con el que hacer con el sistema, que tenga regulaciones porque no hay credibilidad absoluta con la fe pública notarial. Lo ideal sería darle al notario estas facultades para que se logre descongestionar el sistema judicial.

7) ¿Cuál es su opinión como se puede hacer del conocimiento de la población los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial?

RESPUESTA: La publicidad, a través de radio y televisión y capacitación a nivel académico, en las universidades para poder utilizar sus ventajas y desventajas. En los planes de estudio de las universidades.

8) ¿Considera usted que debido a la saturación y congestión en los Tribunales de Justicia es recomendable y más factible al menos, intentar solucionar los conflictos de una manera pacífica, amigable y privada por medio de la RAC?

RESPUESTA: La Justicia Restaurativa no funciona por el grado de cultura que se tiene. Sí, porque resolver un conflicto de manera pacífica, amigable y privada, es el máximo galardón de la madurez. Eso es lo ideal. El problema es que no se tiene esa madurez para que no haya confrontamientos. Para la solución del problema, hay que dialogar, muchas veces es mejor negociar. Todas esas cosas son las que tiene que hacer el mediador o conciliador a las personas en controversias. La convivencia humana, los sentimientos dan hasta donde la tolerancia lo permite. Es como mejor resulte para ambas partes porque la justicia no se tiene que tomar como un instrumento de venganza porque no es para eso.

9) ¿Por qué cree usted que algunas personas no hacen uso de los beneficios de la figura de la conciliación decidiendo optar por la vía judicial adversativa?

RESPUESTA: Esto tiene que ver con el grado de madurez, hay un poquito más de confianza en un Tribunal que en una sede administrativa y generalmente se hace cuando la persona no está en sus derechos porque la gente dice que el arreglo que se les busca acá, no es acorde a sus intereses porque la PGR no lo puede mandar a la cárcel, el juzgado sí; eso es lo que la gente piensa.

10)¿Cuál es su recomendación o sugerencia que sobre el tema podría agregar?

RESPUESTA: Lo ideal es que se le concediera esa facultad al notario de hacer este tipo de salidas alternas bajo un Control Estatal porque si los deja al libre albedrío, no hay credibilidad. Ellos tienen que estar autorizados. Puede ser la sección del notariado, si el Estado no le va a pagar, que le ponga una tarifa de precios. Lo ideal es que el Estado le dé un salario al notario para hacer mediaciones, y así reglada, regulada y vigilada. Así como los ejecutores de embargo. De tal manera que haya un mayor apoyo, valor, aporte y seguridad. Debe ser pagado por el mismo Estado, el servicio que sea gratuito concedido al notario para que el notario preste sus servicios. Si es gratuito, la ventaja es que puede solucionar un problema. Las desventajas, es que pueden aumentarse los costos, pueden salirse de la tangente y cultura violenta. Resolviendo los problemas de patada y mordida, por eso es que ha habido un atraso en resolver conflictos. Entonces eso es lo que se ve ahí, “violencia” y violencia, genera violencia. Que fuera incluida en las escuelas la lectura de la biblia, generando principios y valores para ir formando a las personas desde pequeños.

En estas respuestas que el entrevistado ha sustentado se ha logrado concluir que la efectividad de dichos métodos es fundamental para resolver

cualquier conflicto, sería una ventaja que se incluyan a los notarios, siempre y cuando todo lo pactado en su función esté apegado a la ley según como lo establece el Art. 3 literales a y b de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje en su forma generalizada que es una forma de resolución alternativa de conflictos y que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto.

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA NÚMERO DOS

Dirigida a: Licda. Teodora Canales Canales.

Jefatura de la Unidad de Mediación y Conciliación.

Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel.

1) A su criterio, ¿cuál es la importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia?

RESPUESTA: Es importante todas estas figuras (RAC) por la celeridad del proceso, se minimizan los costos, que las partes no se tratan de una forma adversativa sino que ambas partes o todos los involucrados salen ganando, sin embargo en el sistema formal, es decir, el sistema judicial el Juez resuelve conforme a derecho; como se considera en el arbitraje.

2) ¿Cuál ha sido la ventaja que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Resolución Alterna de Conflictos y sus limitantes para su eficacia en Materia de Familia?

RESPUESTA: La ventaja es el Descongestionamiento de los Tribunales de Familia, descongestionamiento de la Unidad de Familia en la parte administrativa de la PGR.

La eficacia en un 70% de acuerdos administrativos, entre las limitantes se pueden mencionar, escasos y personal de Recurso humano para otras Unidades, falta de apoyo y presupuesto de parte de las autoridades competentes para fortalecer las Unidades de Mediación, en cuanto a equipo informático, suministros, entre otros. (Ver anexo 5).

3) ¿Cuáles son los mecanismos de la RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel?

RESPUESTA: En la Procuraduría solo existe la Resolución Alternativa de Conflictos que es la Mediación.

4) ¿Cuál es el nivel de los Centros de Mediación en el departamento de San Miguel para solucionar controversias en materia de familia?

RESPUESTA: Entendemos por nivel; el porcentaje de casos en materia de familia que ingresa a nuestra Unidad de Mediación que es el 70% como la seguridad de tipología patrimonial, convivencia y comunitaria.

5) ¿Cuáles son las etapas de la mediación y conciliación, sus plazos y mecanismos procesales para su aplicabilidad?

RESPUESTA: Existen 3 etapas o foros de la mediación:

- ✓ Etapa de la pre-mediación, esta consiste en la entrevista al usuario y la apertura del expediente que se le asigna.
- ✓ Etapa de la mediación, esta etapa consiste en instalar la audiencia de mediación a través de la ayuda de un ente neutral llamado mediador.
- ✓ Acciones estratégicas realizadas por mediadora para el seguimiento del acuerdo logrado en mediación o la atención del caso en otra Unidad de la Procuraduría General de la República u otra institución.

6) ¿Cuál es su criterio a que se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que incluya a los notarios en dicha ley como mediadores?

RESPUESTA: Estaría bien que se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que se le acredite a los notarios esta función como mediadores en todas las ramas de las profesiones, para que las personas resuelvan de una forma pacífica, rápida y oportuna las controversias que se susciten.

7) ¿Cuál es su opinión como se puede hacer del conocimiento de la población los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial?

RESPUESTA: Que se haga a nivel nacional por los medios más difundidos, divulgaciones utilizando medios de comunicación como la Radio, boletines entre otros.

8) ¿Considera usted que debido a la saturación y congestión en los Tribunales de Justicia es recomendable y más factible al menos, intentar solucionar los conflictos de una manera pacífica, amigable y privada por medio de la RAC?

RESPUESTA: Si, porque en otros países como por ejemplo: Argentina y España uno de los requisitos para judicializar un caso es que tiene que conocerse primero en mediación, es decir, que se intenta la conciliación de primera vez para descongestionar el sistema judicial y que se judicialice no es lo correcto, lo que no es mediable son los delitos.

9) ¿Por qué cree usted que algunas personas no hacen uso de los beneficios de la figura de la conciliación decidiendo optar por la vía judicial adversativa?

RESPUESTA: Algunas personas se puede decir porque desconocen de la figura de la conciliación que es más rápida y económica, también porque la orientación de las personas es voluntaria, y que son personas litigiosas, una cultura que tenemos que son más litigiosas y no creen en la conciliación.

10- ¿Cuál es su recomendación o sugerencia que sobre el tema podría agregar?

RESPUESTA: Recomendaciones. La mediación es una herramienta muy valiosa y útil para resolver conflictos que no son necesarios judicializarlos, es eficaz, económica, confidencial, no tiene mayores formalidades legales, son las partes las protagonistas, y son las que proponen los acuerdos, y por eso dichos acuerdos son sostenibles en el tiempo. Potenciar las Unidades de Mediación a nivel nacional.

Se ha logrado sustentar que pormandato constitucional corresponde a la Procuraduría General de la República "velar por la defensa de la familia y de las personas e intereses de los menores y demás incapaces"; además en dicha institución se brindan trámites específicos, señalados en el artículo 22 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República ya que la figura y funciones que tiene dicha institución, en materia de Familia, se determinan en la Ley Procesal de Familia, artículo 19, y en la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, artículos 41(e) y 42. Asimismo tiene Unidades de Mediación pero de igual forma es potenciar dichas unidades para que toda la sociedad Salvadoreña se entere de lo que realiza la PGR.

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA NÚMERO TRES

Dirigida a: Lic. José Rolando Chicas Amaya.

Procurador General de la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel.

1) A su criterio, ¿cuál es la importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia?

RESPUESTA: Considero que donde uno siente la ventaja en esto, es el tiempo y recursos económicos, porque uno se expone a los plazos de los Tribunales, al congestionamiento que lleve en ellos. Ahorro de tiempo, de recursos económicos, porque las partes no necesitan representante legal, en eso radica la importancia.

2) ¿Cuál ha sido la ventaja que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos y sus limitantes para su eficacia en Materia de Familia?

RESPUESTA: La ventaja de la PGR es que tiene un liderazgo en este tema, porque aparte de un Centro de Arbitraje no hay, sino que solo la PGR. Siempre es la PGR que se posesiona en esta materia; en cuanto a la Mediación y Conciliación, no así en el Arbitraje, el terreno que ha ganado la PGR que ya se posesiona y lidera en esto.

Las limitantes, es el factor cultural que la gente no se somete porque si cita un mediador, la gente no le da importancia, no le da efecto positivo como si fuera una sentencia. Una ley figura como pre requisito, porque le preguntan si ya agotó la vía de la Conciliación o Mediación. Otra limitante es que la PGR no tiene mucho presupuesto para instalar un Centro de Mediación más grande o incluso aspirar a un Arbitraje con los comerciantes. En materia de familia, es la cultura de no obedecer si es una Sentencia

Judicial porque la PGR no tiene un método coercitivo cuando se demanda a un padre, no podemos anotar preventivamente un vehículo, en lo que lo citamos, en lo que se hace las actas ya lo ha vendido. En cambio, en el juzgado es presentando la demanda ya puede hacer ese método preventivo. Es una limitante, una eficacia de carecer de métodos coercitivos, porque le citan esperando que venga y esa es una limitante para su eficacia, la Mediación.

3) ¿Cuáles son los mecanismos de la RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel?

RESPUESTA: Es Mediación y Conciliación, no llegamos al Arbitraje. Buscar un Mediador y Conciliador que sirva como árbitros entre las partes y estamos abarcando varias materias.

4) ¿Cuál es el nivel de los Centros de Mediación en el departamento de San Miguel para solucionar controversias en materia de familia?

RESPUESTA: Nosotros tenemos procesos que trabajamos en Conciliación. En la PGR hay una Unidad de Mediación y Conciliación en Materia Civil, Familia, Vecinal, pero también la Unidad de Familia tiene un procedimiento Administrativo conciliatorio, también las Unidades de Derechos Reales e incluso Laboral, hay una prohibición pero siempre se llegan a acuerdos que se materializan.

5) ¿Cuáles son las etapas de la mediación y conciliación, sus plazos y mecanismos procesales para su aplicabilidad?

RESPUESTA: Yo pienso que en algún promedio de una semana se soluciona esto, se da en una semana aproximadamente, el interesado hace su solicitud y hace su promedio.

6) ¿Cuál es su criterio a que se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que incluya a los notarios en dicha ley como mediadores?

RESPUESTA: Yo pienso que si deberían incluirse a los Notarios pero con una previa acreditación porque las reglas de la Mediación y Conciliación no las manejan es saliendo de la Universidad sino que tendría que darse una aprobación, capacitación para ejercer dicha función, mediar o conciliar. Al haber un incumplimiento no habría quien controle esto, cómo es que va a cargarse los honorarios sin estar sin vigilancia o acreditación de nadie. Hay una Unidad en la PGR que regula los Centros de Mediación, de ahí se saca la idea para autorizar y fiscalizar a los Notarios a dicha función del interesado, mayormente las personas jurídicas. La Unidad de Conciliación de Mediaciones, cuando se acreditan los mediadores se acredita la oficina.

7) ¿Cuál es su opinión como se puede hacer del conocimiento de la población los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial?

RESPUESTA: No hay publicidad en la PGR, la gente nos conoce por las cuotas de alimento, pero no sabe todo lo que hacemos. En esto ha tenido un impacto y se le debe explicar a la gente lo fácil que es, sus ventajas, que no se someta a lo saturado de los Tribunales.

8) ¿Considera usted que debido a la saturación y congestionamiento en los Tribunales de Justicia es recomendable y más factible al menos, intentar solucionar los conflictos de una manera pacífica, amigable y privada por medio de la RAC?

RESPUESTA: Haciéndole ver, explicándole la conveniencia para su aplicabilidad, lo económico, cultural, de tiempo.

9) ¿Por qué cree usted que algunas personas no hacen uso de los beneficios de la figura de la conciliación decidiendo optar por la vía judicial adversativa?

RESPUESTA: Naturalmente vamos a querer que todos los conflictos se resuelvan así. La Unidad de Familia también ve casos de Mediación, instructivo de fijación de cuotas alimenticias que es conciliable y se les hace ver la conveniencia de llegar a un acuerdo y en un porcentaje de 40% de toda la demanda de familia que tenemos aquí, de cien expedientes con ese poco esfuerzo, casi la mitad se solucionaron administrativamente, llegaron a un acuerdo. Es decir, que en la Unidad de Familia aparte de la Unidad de Mediación, se llevaron a cabo más de la mitad de audiencias que se da en Familia, el efecto es bastante. En Familia es casi la mitad que se solucionan por la vía de la Mediación y Conciliación. No se le da importancia a pesar de lo efectivo. Es un factor cultural, de contratar su abogado, de pensar que porque lo dijo el juez es lo certero, la poca divulgación de los Centros de Mediación que son más efectivos y prácticos porque la gente no está bien informada.

10) ¿Cuál es su recomendación o sugerencia que sobre el tema podría agregar?

RESPUESTA: Recomendación encaminada al conocimiento de la ley con la experiencia en Mediación en materia de Familia, con la ventaja que ya conocemos esta carrera de los abogados, el chiste es no crear más problemas pero también es de la decencia del abogado, es solucionar conflictos y si uno lograra esa cultura que platicando se entiende a la gente. Yo pienso que el aporte en la convivencia sería bastante. Resulta práctico, ágil y favorable solucionarlo de esta manera.

Con esta entrevista se ha comprobado que es necesario tener un conocimiento profundo de la ley orgánica de la Procuraduría General de la

República, en cuanto a los métodos de la Resolución Alternativa de Conflictos, y así mantener ética y profesionalismo para lograr una cultura civilizada por medio de la convivencia social y principalmente el dialogo entre las partes.

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA NÚMERO CUATRO

Dirigida a: Lic. Julio Oscar Abrego Méndez.

Jefe de Unidad de Defensa de la Familia, Niñez y Adolescencia.

Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel.

1) A su criterio, ¿cuál es la importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia?

RESPUESTA: La importancia es que le da solidez al cumplimiento, a la solución que se le ha dado a los conflictos ya que nace de un dialogo entre las partes y que esos acuerdos se cumplan; garantiza igualdad a las partes siempre y cuando estén informados; mientras no se desnaturalice el conflicto como tal. Esto es la importancia.

2) ¿Cuál ha sido la ventaja que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos y sus limitantes para su eficacia en Materia de Familia?

RESPUESTA: La ventaja de que exista una Unidad de Mediación es que descongestiona el área judicial, la necesidad de descongestionar el área Judicial de casos. En familia tiene facultades de conciliar pero la Conciliación debe facilitar el acuerdo.

3) ¿Cuáles son los mecanismos de la RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel?

RESPUESTA: La Conciliación y Mediación.

4) ¿Cuál es el nivel de los Centros de Mediación en el departamento de San Miguel para solucionar controversias en materia de familia?

RESPUESTA: El nivel para solucionarlos. Un nivel muy bueno 8.50. En el abordaje al tema de familia.

5) ¿Cuáles son las etapas de la mediación y conciliación, sus plazos y mecanismos procesales para su aplicabilidad?

RESPUESTA: Los plazos, administrativamente existen unos y en los judiciales otros. En la Conciliación 10 días máximos y Judicial desde que se contesta la demanda, antes del fallo es permitido la conciliación, sino no se puede hablar de un plazo para conciliar. Es una forma extraordinaria de conclusión del proceso, no se puede decir que se tiene un plazo.

6) ¿Cuál es su criterio a que se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que incluya a los notarios en dicha ley como mediadores?

RESPUESTA: El Notario, en nuestro Sistema Judicial requiere ser abogado y requiere explicar los efectos que se quieren ante él, el Notario en sí; se desnaturalizaría su función porque él solo daría fe de un acuerdo, no así está facultado para promover conciliaciones, como un sujeto generador de la conciliación, no lo veo provechoso y transparente.

7) ¿Cuál es su opinión como se puede hacer del conocimiento de la población los beneficios del uso de los métodos alternos de

solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial?

RESPUESTA: En una forma honesta, informar a la Procuración sobre sus derechos, porque la gente confía en una solución. Si la población está informada de sus derechos, la gente sabe a lo que va. La Conciliación es un acto que busca el reconocimiento de ambos, bajo la idea de una justicia familiar y ser abogados justiciadores de la familia, campañas de divulgación de derechos no solo de familia sino de toda naturaleza.

8) ¿Considera usted que debido a la saturación y congestión en los Tribunales de Justicia es recomendable y más factible al menos, intentar solucionar los conflictos de una manera pacífica, amigable y privada por medio de la RAC?

RESPUESTA: Deja de saturar pero la gente tiene que confiar que esos acuerdos sean mecanismos claros de ejecución, que la gente sepa qué hacer en un juicio de incumplimiento.

9) ¿Por qué cree usted que algunas personas no hacen uso de los beneficios de la figura de la conciliación decidiendo optar por la vía judicial adversativa?

RESPUESTA: Por la falta de información de los beneficios de quien lo hace. El uso o la facultad de los abogados es el conflicto.

10) ¿Cuál es su recomendación o sugerencia que sobre el tema podría agregar?

RESPUESTA: Informar más a las personas en cuanto a la ejecución, garantizar más a sus acuerdos.

Como grupo se puede concluir que se tiene que poner en práctica los valores que hacen un mejor bienestar para la sociedad, y que por medio de

las diversas instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de los derechos humanos y de solucionar conflictos de diversa índole, a toda persona que solicite ayuda se le pueda brindar como una garantía de manera efectiva con la intervención de la solidaridad.

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA NÚMERO CINCO

Dirigida a: Lic. Jorge González.

Juez Suplente del Juzgado Cuarto de Familia de San Miguel.

1) A su criterio, ¿cuál es la importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia?

RESPUESTA: Desde mi perspectiva la importancia de estas figuras es una forma alterna de solucionar los problemas, en este sentido la conciliación juega un papel muy importante en la vida práctica, entre los mecanismos alternativos más utilizados en la solución de conflictos, quizás el más típico, el que ofrece un antecedente con mayor participación y cobertura, es por esencia la conciliación; ya en la mediación interviene un tercero que acerca a las partes para que ellas mismas lleguen a la solución, esto es muy importante porque se llega al dialogo sin necesidad de hacerse por la vía judicial. Hablando de negociación se puede hacer mediante la mediación porque es otro medio alternativo que no es perjudicial para ambas partes en conflicto, para el arbitraje, es cuando las partes involucradas en conflicto de carácter transigible, difieren su solución a un tribunal arbitral.

2) ¿Cuál ha sido la ventaja que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Resolución Alterna de Conflictos y sus limitantes para su eficacia en Materia de Familia?

RESPUESTA: La ventaja que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Mediación y Conciliación es que facilita la solución de conflictos de diferentes índoles como familiares, patrimoniales, convivenciales, laborales, discriminación entre otros, es decir que estos conflictos se pueden evitar para que no se lleguen hasta vía judicial, nos favoreciera en el sentido que descongestionaría el Sistema Judicial por la saturación de procesos que se acumulan por la carga laboral.

Dentro de las limitantes están que en la PGR no hay suficiente Recurso Humano para resolver los conflictos que se viven a diario en nuestro país.

3) ¿Cuáles son los mecanismos de la RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel?

RESPUESTA: En el Juzgado Cuarto de Familia el método de la RAC mayormente utilizado es la Conciliación aunque no todos se invocan por esa alternativa sino que muchas veces se sigue el proceso judicial y en la Procuraduría General de la República es la Mediación.

4) ¿Cuál es el nivel de los Centros de Mediación en el departamento de San Miguel para solucionar controversias en materia de familia?

RESPUESTA: En cuanto al nivel de los centros de Mediación existentes en la zona oriental específicamente San Miguel, es uno y es el que tiene la Procuraduría General de la República, el porcentaje de casos en materia de familia que ingresa a la Unidad de Mediación me imagino que varía tanto para la seguridad como tipología patrimonial, convivencia y comunitaria.

5) ¿Cuáles son las etapas de la mediación y conciliación, sus plazos y mecanismos procesales para su aplicabilidad?

RESPUESTA: En la mediación se lleva una secuencia de etapas en las cuales se ejecutan para lograr un acuerdo y permitir una comunicación efectiva entre las partes, y es que se va enmarcando a contar lo sucedido, identificarlos para generar opciones de soluciones para luego tener acuerdos que comprende el análisis de todas las opciones que son aceptables para ambas partes. En la conciliación se puede dar en todo el transcurso del proceso siempre y cuando sea antes que se dicte sentencia.

6) ¿Cuál es su criterio a que se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que incluya a los notarios en dicha ley como mediadores?

RESPUESTA: Hay ciertas valoraciones que estaría de acuerdo que se reformara esa Ley para que incluyera a los notarios para que sean mediadores, en el sentido que el mismo Estado fiscalice esa potestad que se le diera al notario y que tengan un salario para esa función, asimismo tenga un compromiso para descongestionar el sistema Judicial. Ahí es donde juega un papel determinante la Fe Publica Notarial.

7) ¿Cuál es su opinión como se puede hacer del conocimiento de la población los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial?

RESPUESTA: Es necesario primeramente incentivar a la sociedad que incluir valores sociales, morales y espirituales dentro del hogar sería una alternativa para evitar conflictos en el ámbito familiar porque de eso depende que una persona sea sensata y menos conflictiva. También que se le de publicidad a los Centros de Mediación que tiene la PGR por medio de charlas, boletines, medios de comunicación, asistencia técnica en la creación de la materia de Resolución Alternativa de Conflictos en los pensum universitarios, en Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Educación.

8) ¿Considera usted que debido a la saturación y congestión en los Tribunales de Justicia es recomendable y más factible al menos, intentar solucionar los conflictos de una manera pacífica, amigable y privada por medio de la RAC?

RESPUESTA: Por supuesto que sí, porque de alguna manera descongestionaría la carga laboral en el sistema judicial, resolver los conflictos pacíficamente por los diversos métodos es una gran ventaja.

9) ¿Por qué cree usted que algunas personas no hacen uso de los beneficios de la figura de la conciliación decidiendo optar por la vía judicial adversativa?

RESPUESTA: El problema es que no tenemos esa madurez para que no haya confrontamientos. La solución al problema hay que dialogarla y muchas veces es mejor negociar. Todas esas cosas son las que tienen que hacer en mediación o conciliación a las personas en controversias.

La justicia restaurativa no funciona por el grado de cultura que no tenemos y resolver un conflicto de manera pacífica, amigable y privada es el máximo galardón de la madurez y es por eso lo más ideal.

10) ¿Cuál es su recomendación o sugerencia que sobre el tema podría agregar?

RESPUESTA: Como recomendación, es que tenemos que llevar activamente una participación ciudadana que conlleve la transformación de conflictos, seguridad ciudadana y paz social, los métodos alternos para la resolución de conflictos, son las herramientas más útiles que puede adoptar nuestro sistema, siendo la mediación, conciliación uno de los mejores mecanismos de solución de conflictos, donde la alternativa a la cultura de la

violencia se sustenta en la negociación, el dialogo, el empoderamiento, y la capacidad de manejar nuestros propios conflictos.

Se ha tomado en consideración que con la seguridad y la paz social se puede transformar la sociedad Salvadoreña según lo establece el artículo 7 y 23 de la Constitución de la República, y el artículo 2 de la ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA NÚMERO SEIS

Dirigida a: Licda. Nancy Ivonn Ventura Ventura.

Fiscal Auxiliar y Mediadora Certificada.

Fiscalía General de la República, Auxiliar de San Miguel.

1) ¿A su criterio, cuál es la importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia y cuáles son los factores que limitan su eficaz aplicación para la consecución de su finalidad?

RESPUESTA: La importancia de la RAC (Resolución Alterna de Conflictos) es evitar procesos tediosos y largos ya que la RAC es necesaria y primordial, mejor dicho en otras palabras, deberían ser de obligatoriedad antes de iniciar a un proceso en materia de Familia ya que hay una pérdida de tiempo y gastos entre otros, en el caso de la conciliación extrajudicial, debe darse absolutamente obligatorio antes de iniciar un proceso vía judicial ya que en la realidad es más rápido y económico para nuestra sociedad, que los costos del arbitraje, deben de ser reducidos, que también sean accesibles a todas aquellas personas que quieran someterse a esta RAC, ya que en mi opinión, por falta de publicidad y de conocer sus ventajas, finalidades, celeridad, economía, sea obligatorio para las partes ya que estas son las

protagonistas de la incertidumbre o intereses de conflictos, dando una solución más rápida y con trascendencia jurídica, si en los casos que una parte no cumpla se ejecutará en vía correspondiente.

2) ¿Cuál ha sido la ventaja de que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos y sus limitantes para su eficacia en Materia de Familia?

RESPUESTA: Son muchas las ventajas dentro de las cuales se pueden mencionar las principales, las cuales son que existe una confidencialidad absoluta, con reserva de todo lo actuado y convenido, esperando con todo lo explicado sea de su ayuda y comprensión de que trata la RAC con difusión y publicidad, este medio será de obligatoriedad para las partes antes de iniciar un proceso judicial largo y costoso, y que a veces las resoluciones no están conforme con las partes, en cambio, en la RAC ambos llegan a un acuerdo y que este acuerdo tiene la calidad de una sentencia judicial.

3) ¿Cuáles son los mecanismos de las RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel?

RESPUESTA: En la mayoría de instituciones donde se utilizan las RAC, los medios utilizados varían dependiendo de la vía por la que sea más conveniente abordar por ejemplo en la mediación y en la negociación las partes ejercen sobre el proceso un control alto; en la conciliación extrajudicial ejercen un control medio y en el arbitraje un control menor. En cuanto a la obligatoriedad de los acuerdos en la mediación y en la conciliación extrajudicial el acuerdo es voluntario, de producirse este, es obligatorio, en tanto que en el arbitraje el laudo arbitral es decisión exclusiva del tercero neutral y es obligatorio para las partes.

4) ¿Serán suficientes y eficaces los Centros de Mediación en la zona oriental para solucionar controversias en materia de familia?

RESPUESTA: No, porque en algunos centros ya no se continuó con el programa y por la poca información sobre los mismos algunos se han cerrado, cuando debería ser al contrario, informar de forma responsable a la población y apertura de nuevos centros para que se de la RAC.

5) ¿Cuáles son las etapas de la mediación y conciliación, sus plazos y eficacia para su aplicabilidad?

RESPUESTA: En cuanto a la mediación el art. 7 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece que una vez presentada la solicitud de la Mediación al Centro, se designará un mediador; éste procederá a citar a los interesados para llevar a cabo la primera audiencia común, señalándoles lugar, día y hora para ello, y les indicará los beneficios de resolver el asunto en forma amigable. Los plazos, para la aplicabilidad de la mediación y conciliación éste no excederá de cuatro años para los delitos graves; en los delitos menos graves no excederá de dos años.

Las partes podrán conciliar en cualquier estado del proceso antes del fallo de primera instancia en los casos de Materia de familia; también podrán transigir antes de que la sentencia definitiva quede ejecutoriada. En ambos casos, siempre que no sea en menoscabo de los derechos que por su naturaleza son irrenunciables.

La conciliación se podrá solicitar por escrito firmado por las partes o en audiencia, en cuyo caso se hará constar en acta. El Juez aprobará toda conciliación procesal o extra procesal, así como cualquier transacción.

6) ¿Cuál es su criterio a que se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que incluya a los notarios en dicha ley como mediadores?

RESPUESTA: La reforma debe ir enfocada en el sentido que los notarios puedan tener esa facultad, una vez aprobado el diplomado, sobre la mediación, conciliación y arbitraje el cual debe de estar acreditado por la Corte Suprema de Justicia, y así poder ser ejercido por lo notarios.

7) ¿En qué medida se puede hacer del conocimiento de la población los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial?

RESPUESTA: Mediante capacitaciones, charlas o boletines en las instituciones públicas y privadas, a fin de promover la divulgación por todos los medios posibles, para que así pueda tener conocimiento la población de las diferentes maneras de poder solucionar sus conflictos, sin llegar hasta el ámbito judicial y así evitar tramites, largos y engorrosos cuando se puede hacer de forma práctica y económica para el país y descongestionar al sistema aplicador de justicia.

8) ¿Considera usted que debido a la saturación y congestión en los Tribunales de Justicia es recomendable y más factible al menos, intentar solucionar los conflictos de una manera pacífica, amigable y privada?

RESPUESTA: La mediación en el área de familia en cuanto permite un abordaje más profundo de las cuestiones interpersonales que subyacen en el conflicto familiar en comparación al proceso judicial, presenta indudables ventajas que podemos resumir en las siguientes: Minimiza en los hijos los problemas derivados de la separación o divorcio, evitándoles culpabilidades, protagonismos y manipulaciones. Los hijos se sienten protegidos por ambos padres aumentando su autoestima y seguridad.

La mediación en general, las partes asumen responsabilidades y compromisos por sí mismos frente a la imposición que supone la resolución

judicial de un proceso no consensual. Desaparecen sentimientos de ganador/perdedor, se evitan dinámicas de negativización del otro, se favorece la flexibilidad y la colaboración ante posibles cambios e incidencias.

9) ¿Por qué cree usted que algunas personas no hacen uso de los beneficios de la figura de la conciliación decidiendo optar por la vía judicial?

RESPUESTA: Por la poca información que tienen al respecto, así como la funcionabilidad de estos mecanismos de resolución alterna de conflictos, por lo cual solicita la intervención por parte del juez que debe consistir esencialmente en un incremento o mejora de la información que las partes tienen del proceso, consecuencias más comunes de los procesos contenciosos, incluida la duración de éstos.

10)¿Alguna recomendación o sugerencia que sobre el tema podría agregar?

RESPUESTA: Que se creen más centros de mediación, conciliación y arbitraje. Que se capaciten a notario para que puedan ser mediadores certificados. Que se les informe a las personas sobre los métodos Resolución Alterna de Conflictos.

Con esta entrevista, Se ha logrado comprobar y concluir que efectivamente los métodos alternos de resolución de conflictos son necesarios e importantes porque se convierten en una salida a la congestión que presenta el sistema judicial. El éxito en la aplicación de dichos métodos, depende de la educación, el respeto y la tolerancia. Es necesario recordar que la conciliación extrajudicial en materia de familia, se aplica a conflictos familiares, en los cuales, por tratarse de partes que tienen una relación más cercana, no buscan involucrarse mutuamente en problemas de carácter meramente judicial.

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA DIRIGIDA A LOS LICENCIADOS

1. Lic. Rudis Aníbal Moreno Robles.

2. Licda. Teodora Canales Canales.

3. Lic. José Rolando Chicas Amaya.

4. Lic. Jorge González.

Código de las Unidades de análisis.	Código de la Pregunta.	Tema Fundamental.	Categorías de Enfoque.
01	01	La importancia de las figuras de la Conciliación, mediación, negociación y arbitraje como una forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia y cuáles son los factores que limitan su eficaz aplicación para la consecución de su finalidad.	Primeramente en materia Civil y Mercantil el Arbitraje es muy costoso anda alrededor de \$11,000 a 10,000 es por eso que casi no se da. La importancia es que a través de estas figuras se considera que las partes puedan evitar que los conflictos se resuelvan por la vía judicial y como una alternativa a los conflictos tenemos la conciliación, mediación y es una forma de evitar que las partes recaigan en pérdida de tiempo, implica pagar Abogado, implica el costo económico, todas las personas que acuden a la PGR que se les faciliten con mayor recurso.
02	01		Es importante todas estas figuras (RAC) por la celeridad del proceso, se minimizan los costos, que las partes no se tratan de una forma adversativa sino que ambas partes o todos los involucrados salen ganando, sin embargo en el sistema formal es decir el sistema judicial el Juez resuelve conforme a derecho; como se considera en el arbitraje.

03	01		<p>Considero que donde uno siente la ventaja en esto es en el tiempo y recurso económico, porque uno se expone a los plazos de los Tribunales, al congestionamiento que lleve en ellos. Ahorro de tiempo, de recursos económicos porque las partes no necesitan representante legal, en eso radica la importancia.</p>
04	01		<p>Desde mi perspectiva la importancia de estas figuras es una forma alterna de solucionar los problemas, en este sentido la conciliación juega un papel muy importante en la vida práctica, entre los mecanismos alternativos más utilizados en la solución de conflictos, quizás el más típico, el que ofrece un antecedente con mayor participación y cobertura, es por esencia la conciliación; ya en la mediación interviene un tercero que acerca a las partes para que ellas mismas lleguen a la solución esto es muy importante porque se llega al dialogo sin necesidad de hacerse por la vía judicial. Hablando de negociación se puede hacer mediante la mediación porque es otro medio alternativo que no es perjudicial para ambas partes en conflicto, para el arbitraje es cuando las partes involucradas en conflicto de carácter transigible, difieren su solución a un tribunal arbitral.</p>
01	02	<p>Ha sido ventaja de que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Resolución Alterna de Conflicto.</p>	<p>Pues la ventaja ha sido que en esa sede se pueden evitar que los conflictos lleguen a sede judicial, la persona llega ahí hasta ese momento no ha pagado Abogado. Entonces cuales serían las limitantes las limitantes pueden estar en que en ese lugar solo hay una persona nada más es decir la primera limitante es el Recurso Humano para empezar; porque capacitadas están y también debe de faltar un equipo o personal que integre alguna comisión o equipo multidisciplinario para que investigue lo que la persona llegue a proponer porque ellos</p>

			<p>solo trabajan con base al aporte que se realiza en el conflicto, no hay un equipo que les apoye.</p>
02	02		<p>La ventaja es el Descongestionamiento de los Tribunales de Familia, descongestionamiento de la Unidad de Familia en la parte administrativa de la PGR.</p> <p>La eficacia en un 70% de acuerdos administrativos, entre las limitantes se pueden mencionar, escasos y personal de Recurso Humano para otras Unidades, falta de apoyo y presupuesto de parte de las autoridades competentes para fortalecer las Unidades de Mediación, en cuanto a equipo informático, suministros y entre otros.</p>
03	02		<p>La ventaja de la PGR es que tiene un liderazgo en este tema, porque aparte de un Centro de Arbitraje no hay, sino que solo la PGR. Siempre es la PGR que se posesiona en esta materia; en cuanto a la Mediación y Conciliación, no así en cuanto en el Arbitraje, el terreno que ha ganado la PGR, que ya se posesiona y lidera en esto.</p>
04	02		<p>La ventaja que la Procuraduría General de la República tenga una Unidad de Mediación y Conciliación es que facilita la solución de conflictos de diferentes índoles como familiares, patrimoniales, convivenciales, laborales, discriminación entre otros, es decir que estos conflictos se pueden evitar para que no se lleguen hasta vía judicial, nos favoreciera en el sentido que descongestionaría el Sistema Judicial por la saturación de procesos que se acumulan por la carga laboral. Dentro de las limitantes están que en la PGR no hay suficiente Recurso Humano para resolver los conflictos que se vive a diario en nuestro país.</p>

01	03	Los mecanismos de la RAC mayormente utilizados a la solución de controversias en la Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel.	En el Juzgado de Paz el método de la RAC mayormente utilizado es la Conciliación y en la Procuraduría General de la República es la Mediación.
02	03		<p>En la Procuraduría solo existe la Resolución Alterna de Conflictos que es la Mediación.</p> <p>Las limitantes es el factor cultural que la gente no se somete porque si lo cita un mediador, la gente no le da importancia, no le da efecto positivo como si fuera una sentencia. Una ley figura como pre requisito, porque le preguntan si ya agoto la vía de la Conciliación o Mediación. Otra limitante es que la PGR no tiene mucho presupuesto para instalar un Centro de Mediación más grande o incluso aspirar a un Arbitraje con los comerciantes.</p> <p>En materia de familia es la cultura de no obedecer si es una Sentencia Judicial por que la PGR no tiene un método coercitivo cuando se demanda un padre, no podemos anotar preventivamente un vehículo, en lo que lo citamos, en lo que se hace las actas ya lo ha vendido. En cambio en el juzgado es presentando la demanda ya pude hacer ese método preventivo.</p> <p>Es una limitante, una eficacia de carecer de métodos coercitivos, porque le citan esperando que venga y esa es una limitante para su eficacia, la Mediación.</p>
03	03		Es Mediación y Conciliación, no llegamos al Arbitraje. Buscar un Mediador y Conciliador que sirva como árbitros entre las partes y estamos abarcando varias materias.

04	03		<p>En el Juzgado Cuarto de Familia el método de la RAC mayormente utilizado es la Conciliación aunque no todos se invocan por esa alternativa sino que muchas veces se sigue el proceso judicial y en la Procuraduría General de la República es la Mediación.</p>
01	04	<p>La eficacia de los Centros de Mediación en la zona oriental para solucionar controversias en materia de familia.</p>	<p>En la Procuraduría tengo entendido que tiene un personal que ya lleva sus años. Ellos están preparados profesionalmente, las limitantes que tienen es la infraestructura de la institución, también del equipo mobiliario, un ambiente fresco, y lo primordial del Recurso Humano.</p> <p>En cuanto al nivel de conocimiento la Mediación y Conciliación la persona tiene que estar nutrida espiritualmente; porque una persona que este rígida no creo que es capaz de aconsejarse ella misma y aquí el buen consejo, la buena palabra viene del espíritu porque es el mueve al ser humano; porque yo puedo ver un problema en forma ajena pero no se trata de eso. El mediador tiene que ir más allá de sensibilizarlo, tocarle su corazón para que haya una buena solución al problema. No hay porque solo ser mediador por ser mediador.</p> <p>Desde mi punto de vista veo el valor que tiene la familia, luego el valor que tiene la persona por ser persona porque todos tenemos dignidad. Entonces yo no puedo ver de menos ni demás a nadie porque todos somos hijos de Dios y tenemos el mismo valor.</p> <p>En si el mediador tiene que estar con esa capacidad espiritual bien elevada de lo contrario sus consejos pueden ser que sean buenos pero no efectivos.</p>
02	04		<p>Entendemos por nivel; el porcentaje de casos en materia de familia que ingresa a nuestra Unidad de Mediación que es el 70% como la seguridad de</p>

			tipología patrimonial, convivencia y comunitaria.
03	04		Nosotros tenemos procesos que trabajamos en Conciliación. En la PGR hay una Unidad de Mediación y Conciliación en Materia Civil, Familia, Vecinal, pero también la Unidad de Familia tiene un procedimiento Administrativo conciliatorio, también las Unidades de Derechos Reales e incluso Laboral, hay una prohibición pero siempre se llegan a acuerdos que se materializan.
04	04		En cuanto al nivel de los centros de Mediación existente en la zona oriental específicamente San Miguel es uno y es el que tiene la Procuraduría General de la República, el porcentaje de casos en materia de familia que ingresa a la Unidad de Mediación me imagino que varía tanto para la seguridad como tipología patrimonial, convivencia y comunitaria
01	05	Las etapas de la mediación y conciliación, sus plazos y eficacia para su aplicabilidad.	Las etapas de la mediación y conciliación en la Procuraduría son dos en las cuales se celebran las audiencias de conciliación; pero también puede darse que si las partes no llegan hasta ahí llega y no se sigue el proceso. En materia penal la FGR hace lo siguiente que homologue acuerdos alcanzados en mediación en sede fiscal, cualquier arreglo puede ser, si las partes no vienen a ratificar ese acuerdo en lo personal yo no puedo estar autorizando o homologando acuerdos que yo no he presenciado. Porque una de las cosas principales del mediador y conciliador es la presencia física de las partes, después con el mediador. Entonces si yo no he estado en esa mediación porque puedo estar autorizando cosas que yo no he autorizado en sede administrativa. En lo personal que es lo que hago yo bueno si una de las

			<p>partes no viene o no vienen las dos partes materiales lo que hago es hacer una resolución donde le digo que reformule su requerimiento, pueda ser que pida la continuación del proceso porque una figura así no la puedo procesar, eso es el Principio de Inmediación es la presencia física de la institución.</p> <p>En materia penal hay una etapa de las faltas que la primera audiencia es de Conciliación y si no llegan a ningún acuerdo pasamos a una etapa de Instrucción o sentencia. En materia de familia aquí en el Juzgado de Paz, si bien es cierto tenemos competencia para conocer en materia de familia pero muy poco vienen ya que todos se van para el Juzgado de Familia y pueden ser régimen de visitas, incumplimiento de los deberes de asistencia económica. El problema que nosotros tenemos es que no estamos integrados con un equipo multidisciplinario, en las violencias intrafamiliares no auxiliamos del equipo de ellos al no llegar a un acuerdo en esa audiencia de conciliación en los Juzgados de Paz se remiten para los de Familia donde tienen la respectiva competencia.</p> <p>Por ejemplo en las conciliaciones civiles lo que se persigue es que la persona pueda llegar a resolver sus problemas sin necesidad de ir a un tribunal, incurre en pagar Abogado, pérdida de tiempo porque se atrasa, igual cuando viene una conciliación civil este juzgado cita a la persona, se localiza pero no viene, entonces como podemos analizar según el Art.251 del CPCM Si, estando debidamente citadas las partes, no compareciere el solicitante, ni alegare causa justa, se tendrá por no presentada la solicitud, debiéndose archivar todo lo actuado. Si no compareciere la otra parte, y tampoco alegare justa causa, se considerara sin efecto la conciliación intentada.</p> <p>En materia de Familia igual se archiva, lo único en CPCM hay</p>
--	--	--	---

			<p>costas procesales pero prácticamente no se da muy seguido. En la conciliación en materia de familia y CPCM no hay plazos en cambio en materia penal si son 4 años máximos que se pueden conciliar un plazo.</p>
02	05		<p>Existen 3 etapas o fórum de la mediación:</p> <p>Etapa del pre mediación esta consiste en la entrevista al usuario y la apertura del expediente que se le asigna.</p> <p>Etapa de la mediación esta etapa consiste en instalar la audiencia de mediación a través de la ayuda de un ente neutral llamado mediador.</p> <p>Acciones estratégicas realizadas por mediadora para el seguimiento del acuerdo logrado en mediación o la atención del caso en otra Unidad de la Procuraduría General de la República u otra institución.</p>
03	05		<p>Yo pienso que en algún promedio de una semana se soluciona esto, se da en una semana aproximadamente, el interesado hace su solicitud y hace su promedio.</p>
04	05		<p>En la mediación se lleva una secuencia de etapas en las cuales se ejecutan para lograr un acuerdo y permitir una comunicación efectiva entre las partes, y es que se va enmarcando a contar lo sucedido, identificarlos para generar opciones de soluciones para luego tener acuerdos que comprende el análisis de todas las opciones que son aceptables para ambas partes.</p> <p>En la conciliación se puede dar en todo el transcurso del proceso siempre y cuando sea antes que se dicte sentencia.</p>

01	06	<p>Cómo hacer para que en la Resolución Alternativa de Conflictos se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que incluya a los notarios en dicha ley.</p>	<p>Ha habido generalmente una desconfianza. En EE. UU se permite que el Notario haga esto con qué objetivo ayuda a descongestionar el sistema a los Tribunales por ejemplo la FGR, Juzgados que están saturados. Los notarios de alguna manera colaboran pero el problema que aquí está es que se haga desde un criterio de que el Notario no puede estar parcializado para un lado y para el otro. La fe pública notarial ahorita está desgastada porque les digo esto porque yo he visto también que en muchos casos penales como que ha tenido más credibilidad lo que la víctima dice en un tribunal y viene a reclamar lo que se dio ante el Notario. Pero también hay Notarios que se han apartados de su ética profesional y han cometido cosas que no tienen perdón. Como que no hay una credibilidad absoluta para el Notario; ante esa situación imagínense que por ejemplo en materia penal en los Homicidios Culposos, Lesiones Culposas se dice mire yo ante el Notario arregle un acto conciliatorio yo le di \$5,000 a la víctima dice el imputado y la víctima dice no señor juez a mí lo que me dio fueron \$200. Como analizan ustedes por eso el arreglo tiene que ser judicial porque no hay una credibilidad absoluta, una confianza que pueda descansar, creo que bajo ese criterio no se le ha dado esa facultad al Notario porque está muy cuestionada la fe pública notarial.</p> <p>Aunque manifiesta un colega pues si el Notario esta tan invertido de autoridad que puede hacer compraventa, escrituras entre otras porque si puede hacer lo mayor no puede hacer lo menos.</p> <p>Para mí les digo hay Notarios muy distinguidos, respetuosos y también hay notarios que dejan mucho que pensar. A mi criterio El Estado debe de autorizar un numero de abogados, no todos sino un número que por ejemplo en San Miguel el Estado va a</p>
----	----	--	--

		<p>tener fiscalizado porque el protocolo esta fiscalizado y así para estudiar el perfil del Notario porque no le vamos a dar confianza a un notario sin ética profesional.</p> <p>El estado tiene que escoger un grupo de notarios y llevarlos a capacitaciones, que estén fiscalizados y que tengan un salario para esas funciones, que se tenga un compromiso para descongestionar el sistema. Ahí es donde juega un papel determinante el aspecto económico. Tiene que ser imparcial, es que el Estado ponga en cada departamento un notario con el que hacer esta función con el sistema, que tenga regulaciones porque no hay credibilidad absoluta con la Fe Publica Notarial. Lo ideal sería darle al notario estas facultades para que se logre descongestionar el sistema judicial.</p>
02	06	<p>Estaría bien que se reforme la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para que se les acredite a los notarios esta función como mediadores en todas las ramas de las profesiones, para que las personas resuelvan de una forma pacífica, rápida y oportuna las controversias que se susciten.</p>
03	06	<p>Yo pienso que si deberían incluirse a los Notarios pero con una previa acreditación porque las reglas de la Mediación y Conciliación no las manejan, es saliendo de la Universidad sino que tendría que darse una aprobación, capacitación para ejercer dicha función, mediar o conciliar. Al haber un incumplimiento no habría quien controle esto, como es que va a cargarse honorarios sin estar sin vigilancia o acreditación de nadie. Hay una Unidad en la PGR regula los C. de M., de ahí se saca la idea para autorizar y fiscalizar a los Notarios a dicha</p>

			<p>función del interesado, mayormente las personas</p> <p>Jurídicas se acreditan con la de la mediación, cuando se acreditan los mediadores.</p> <p>Por ejemplo se dio el caso lo de La Alcaldía de Antiguo Cuscatlán por esa vía está bien la reforma porque hay control.</p>
04	06		<p>Hay ciertas valoraciones que estaría de acuerdo que se reformara esa Ley para que incluyera a los notarios para que sean mediadores en el sentido que el mismo Estado fiscalice esa potestad que se le diera al notario y que tengan un salario para esa función, asimismo tenga un compromiso para descongestionar el sistema Judicial. Ahí es donde juega un papel determinante la Fe Publica Notarial.</p>
01	07	<p>Cómo hacer del conocimiento de la población los beneficios del uso de los métodos alternos de solución de conflictos para resolver sus controversias de una manera breve y eficaz sin llegar a la vía judicial.</p>	<p>Se puede hacer del conocimiento de la población con los diferentes medios de comunicación como la publicidad, a través de radio y televisión, capacitación a nivel académico, en las Universidades; es necesario para poder utilizar sus ventajas y desventajas. En los planes de estudio de las universidades.</p>
02	07		<p>Que se haga a nivel nacional por los medios más difundidos, divulgaciones utilizando medios de comunicación como la Radio, boletines entre otros.</p>
03	07		<p>No hay publicidad en la PGR, la gente nos conoce por las cuotas de alimento, pero no sabe todo lo que hacemos. No saben! En esto ha tenido un impacto y se le debe explicar a la gente lo fácil que es, sus ventajas, que no se someta a lo saturado de los Tribunales.</p>

04	07		Es necesario primeramente incentivar a la sociedad que incluir valores sociales, morales y espirituales dentro del hogar sería una alternativa para evitar conflictos en el ámbito familiar porque de eso depende que una persona sea sensata y menos conflictiva. También que se le de publicidad a los Centros de Mediación que tiene la PGR por medio de charlas, boletines, medios de comunicación, asistencia técnica en la creación de la materia de Resolución Alterna de Conflictos en los pensum universitarios, en Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Educación.
01	08		La justicia restaurativa no funciona por el grado de cultura que no tenemos. Si acuérdense que resolver un conflicto de manera pacífica, amigable y privada es el máximo galardón de la madurez y es por eso lo más ideal. El problema es que no tenemos esa madurez para que no haya confrontamientos. La solución al problema hay que dialogarlo y muchas veces es mejor negociar. Todas esas cosas son las que tienen que hacer en mediación o conciliación a las personas en controversias. La convivencia humana, los sentimientos dan hasta donde la tolerancia lo permite, es como mejor resulte para ambas partes porque la justicia no la vamos a tomar como un instrumento de venganza porque no es así.
02	08		Sí, porque en otros países como por ejemplo: Argentina, España uno de los requisitos para judicializar un caso es que tuvo que conocerse primero en mediación es decir que se intenta la conciliación de primera vez para descongestionar el sistema judicial y que se judicialice no es lo correcto, lo que no es mediable y los delitos.
03	08		Haciéndole ver, explicándole la conveniencia para su aplicabilidad, lo económico,

			cultural, de tiempo.
04	08		Por supuesto que sí porque de alguna manera descongestionaría la carga laboral en el sistema judicial, resolver los conflictos pacíficamente por los diversos métodos es una gran ventaja.
01	09		Esto tiene que ver con el grado de madurez, hay un poquito más de confianza en un Tribunal que en una sede administrativa y generalmente se hace cuando la persona no está en si sus derechos porque la gente dice que el arreglo que se le busca acá no es acorde a sus intereses porque la PGR no lo puede mandar a la cárcel, el juzgado sí. Eso es lo que la gente piensa.
02	09		Algunas personas se puede decir porque desconocen de la figura de la conciliación que es más rápida y económica, también porque la orientación de las personas es voluntaria, y que son personas litigiosas, una cultura que tenemos que son más litigiosas y no creen en la conciliación.
03	09		Naturalmente vamos a querer que todos los conflictos se resuelvan así. La Unidad de Familia también ve casos de Mediación, instructivo de fijación de cuotas alimenticias que es conciliable y se les hace ver la conveniencia de llegar a un acuerdo, en un porcentaje de 40% de toda la demanda de familia que tenemos aquí, de cien expedientes con ese poco esfuerzo, casi la mitad se solucionaron administrativamente. Es decir que en la Unidad de Familia a parte de la Unidad de Mediación, se llevaron a cabo más de la mitad de audiencias que se da en Familia, el efecto es bastante. En Familia es casi la mitad que se solucionan por la vía de la Mediación y Conciliación. No se le da importancia a pesar de lo

		<p>efectivo.</p> <p>Es un factor cultural, de contratar su abogado, de pensar que porque lo dijo el juez es lo certero, la poca divulgación de los Centros de Mediación que son más efectivos y prácticos porque la gente no está bien informada.</p>
04	09	<p>El problema es que no tenemos esa madurez para que no haya confrontamientos. La solución al problema hay que dialogarlo y muchas veces es mejor negociar. Todas esas cosas son las que tienen que hacer en mediación o conciliación a las personas en controversias.</p> <p>La justicia restaurativa no funciona por el grado de cultura que no tenemos y resolver un conflicto de manera pacífica, amigable y privada es el máximo galardón de la madurez y es por eso lo más ideal.</p> <p>Se ha logrado comprobar y concluir que efectivamente los métodos alternos de resolución de conflictos son necesarios e importantes porque se convierten en una salida a la congestión que presenta el sistema judicial.</p> <p>El éxito en la aplicación de dichos métodos, depende de la educación, el respeto y la tolerancia.</p> <p>Es necesario recordar que la conciliación extrajudicial en materia de familia, se aplica a conflictos familiares, en los cuales, por tratarse de partes que tienen una relación más cercana, no buscan involucrarse mutuamente en problemas de carácter meramente judicial.</p> <p>Se ha tomado en consideración que con la seguridad y la paz social se puede transformar la sociedad Salvadoreña según lo establece el artículo 7 y 23 de la Constitución de la República, y el artículo 2 de la ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje.</p>

01	10		<p>Lo ideal es que se le concediera esa facultad al notario de hacer este tipo de salidas alternas bajo un control Estatal porque si los dejan al libre albedrío, no habría credibilidad. Ellos tienen que estar autorizados puede ser por la Sección del Notariado, si el Estado no le va a pagar, que le ponga una tarifa de precios. Lo más recomendable es que el Estado le dé un salario al Notario para hacer mediaciones, así regulada y vigilada. Así como los ejecutores de embargos porque los autoriza la Corte especialmente la Sala de lo Civil para hacer esa función porque yo no voy a ir a buscar al abogado de mi confianza.</p> <p>La Corte si porque hay un mayor apoyo, valor, aporte, seguridad se le puede otorgar la función al Notario si no le va a pagar, que le establezcan una tarifa de precios, debe ser pagado por el mismo Estado. El servicio que sea gratuito concedido al Notario para que el notario preste sus servicios. Pero si es gratuito.</p> <p>Las ventajas es que pueden solucionar problemas y las desventajas pueden aumentarse los costos, pueden salirse de la tangente, una cultura violenta.</p> <p>Resolviendo los problemas comúnmente se dice a la fuerza no se solucionan por eso es que ha habido un atraso en resolver conflictos. Entonces eso es lo que se está viendo ahí violencia, genera violencia. Es necesario que fuera incluido en las escuelas la lectura de la biblia, generando principios y valores para ir formando a las personas desde pequeños.</p>
02	10		<p>Recomendaciones. La mediación es una herramienta muy valiosa y útil para resolver conflictos que no son necesarios judicializarlos, es eficaz, económica, confidencial, no tiene mayores formalidades legales, son las partes las</p>

			protagonistas, y son las que proponen los acuerdos, y por eso dichos acuerdos son sostenibles en el tiempo. Potenciar las Unidades de Mediación a nivel nacional.
03	10		Recomendación encaminada al conocimiento de la ley con la experiencia en Mediación en materia de Familia, con la ventaja que ya conocemos esta carrera de los abogados, el chiste es no crear más problemas pero también es de la decencia del abogado, es solucionar conflictos y si uno lograra esa cultura de que platicando se entiende la gente yo pienso que el aporte en la convivencia sería bastante. Resulta práctico, ágil y favorable solucionarlo de esta manera.
04	10		Como recomendación es que tenemos que llevar activamente una participación ciudadana que con lleve la transformación de conflictos, seguridad ciudadana y paz social, los métodos alternos para la resolución de conflictos, son las herramientas más útiles que puede adoptar nuestro sistema, siendo la mediación, conciliación uno de los mejores mecanismos de solución de conflictos, donde la alternativa a la cultura de la violencia se sustenta en la negociación, el dialogo, el empoderamiento, y la capacidad de manejar nuestros propios conflictos.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

La Resolución Alternativa de Conflictos es una alternativa para las personas que tengan una controversia, por lo tanto la Procuraduría General

de la República contribuye y se relaciona con diferentes unidades que dicha institución tiene, la cual su función es minimizar los procesos para que no se lleguen a judicializar.

El Sistema Judicial tiene una saturación y congestión en los Tribunales, es recomendable y necesario descongestionarlo con estas vías alternas que mediante la institución de la Procuraduría General de la República brinda en este tipo de asesoramiento; asimismo es necesario que se desarrolle una implementación en reformar la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje en el sentido que a los Notarios se les autorice con una previa acreditación y que El Estado tiene que escoger un grupo de notarios y llevarlos a capacitaciones, que estén fiscalizados, que tengan un salario para esas funciones, un compromiso para descongestionar el sistema, es lo que constituye el verdadero rol para un Notario, desempeñar su función que da fe de los acuerdos que se lleguen a dar y a la vez ser mediador y conciliador.

Desde esta óptica es interesante que el Notario tenga esa función en concreto y no antojadiza en el sentido que no por cualquier cosa sea mediador, las exigencias preventivas generales se satisfacen por medio de una fiscalización por parte del Estado ya que se está perfilando la respuesta que podría tener de parte del Estado por la conducta realizada que hiciera el Notario en su función.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

DESCRIPCIÓN Y VERIFICACIÓN

1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática.

Existe una diversidad de conflictos, agudizados por las condiciones sociales y económicas que cada país posee, por lo que paulatinamente van emergiendo múltiples transformaciones, que se dan a raíz de los diferentes problemas de la realidad y que instan a reformar las estructuras sociales y tratar de resolver aquellos problemas más perjudiciales a la sociedad y en especial a los más desfavorecidos; en vista que los problemas, sean estos de tipo: económicos, políticos, sociales, culturales, jurídicos, religiosos, o de otra índole, afectan directamente la base de todas las sociedades, que es la familia, y es en este punto que se ve necesario dar a conocer y recurrir a la solución alternativa de conflictos familiares llevando a cabo la mediación y la conciliación, por lo tanto, es importante un estudio exhaustivo de cada uno de estos métodos porque al igual que en América Latina, estos problemas sociales se dan con mucha frecuencia en nuestro país que se pueden solucionar de una forma alterna, pacífica, amigable y privada para evitar llegar a la vía judicial.

Debido al congestionamiento de nuestro Sistema Judicial y al Mandato Constitucional de nuestro país donde se ordenan una Pronta y cumplida justicia es necesario implementar mecanismos que vengán a ayudar a descongestionar tal aparato, por lo tanto, en nuestra investigación creemos que es necesario optimizar los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en aras de optimizar y descongestionar el sistema, ya que al utilizar dichos mecanismos no solo estamos economizando en tiempo sino también en materia económica y eso le sería de mucha ayuda al Estado que puede destinar dichos fondos para otras causas. Por otra parte, se crearía otras instancias para resolver controversias de una forma en que no se vea afectado nuestro ya colapsado sistema judicial y el cual sería incrementar el número de salas o medios de conciliación, capacitar al personal en las Alcaldías que ya cuenten con Unidades de Solución Temprana de Conflictos; así como también reformar la Ley del Notariado y la Ley del Ejercicio Notarial

de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias, para que los notarios puedan llegar a conocer y facilitar los procesos donde el uso de los Medios Alternos de Solución de Conflictos sea priorizante.

Si observamos detenidamente el congestionamiento en nuestra área judicial notaremos que son muy pocos los casos que se llegan a solucionar por medio de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Por ende, es nuestro deber como futuros profesionales del Derecho crear mecanismos que vengán a solventar dicha mora; así como también ampliar el ramo de procesos jurídicos y sus agentes para conocer y solventarlos; por eso la gran apuesta de nuestro trabajo investigativo sería el lograr una reforma tanto en la Ley del Notariado, Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias, Código Procesal de Familia, y Muchas otras más; inclusive, algunas en materia Fiscal donde el Estado tenga el papel de víctima o Sujeto Pasivo como en los Casos relacionados a la Evasión y Elusión Fiscal donde en razón de materia y cuantía se le es más beneficioso al Estado recuperar lo que se ha evadido o aludido a que el sujeto infractor vaya a parar cierto tiempo a la cárcel.

También con el fin de aumentar y certificar el número de Mediadores; se propondrá crear escuelas de capacitación en materia de los Métodos Alternos de solución de conflictos donde se venga a delegar el ejercicio de esa función a una diversidad de sujetos aplicadores de los mismos, estos con el fin de ampliar la cobertura institucional y geográfica de la RAC.

Esto nos vendrá a contribuir a crear una cultura de la no judicialización de todo conflicto o controversia hasta lograr disminuir el grado de casos que necesiten judicialización. Lo que valdrá como en un principio lo dijimos un significativo ahorro al Estado en cuanto a las Costas Procesales. Y a brindar una pronta y eficaz aplicación de la justicia.

A demás, enumeraremos las conductas jurídicas que son conocidas por los Centros de Medicación, Conciliación y Arbitraje de la Procuraduría General de La República, Juzgados de Paz, Unidades de Solución Temprana de las Alcaldías Municipales y Otros Centros de Mediación y Conciliación existentes.

El fundamento más característico que dio origen a la búsqueda de una solución alterna de conflictos es que el Derecho nace con el fin de regular la vida social, para evitar y/o resolver los conflictos que se presentan entre los individuos. Por eso se dice que el conflicto es uno de los pilares esenciales de la teoría general del Derecho y de la sociedad política. Con base en un orden considerado como deseable, dentro de un espacio determinado (Estado), y de acuerdo a determinadas pautas e ideas (principios) la sociedad decide cómo organizarse.

Desde el momento en que el conflicto nace, se desarrolla, puede transformarse, permanecer estacionario e incluso disolverse, podemos agregar que es el producto de un proceso de la interacción humana. El conflicto constituye muchas veces el medio que posibilita los cambios, sobre todo en la esfera organizacional.

Es importante, finalmente, destacar que la cultura de la paz, de la mediación y la conciliación, debe imponerse sobre la cultura del litigio, si es que esta última pueda ser tenida como tal y no como una subcultura.

La cultura del litigio, hoy en día, está tomando un papel menos importante como se solía tener en los siglos pasados, y así han surgido otras maneras de disolver o resolver los conflictos.

HIPÓTESIS GENERALES.

Hipótesis General 1: “Los métodos alternos de resolución de conflictos en la medida que se aplican en la sociedad salvadoreña, se

dará pauta por solucionar los conflictos de manera pacífica y no litigiosa o conflictiva.”

Sabemos que desde la historia se han venido dando muchos problemas primeramente desde el ámbito familiar, muchas veces hay conflictividad entre hermanos, padres, entre otros y solucionarlos de una manera pacífica y no litigiosa o conflictiva es la mejor forma que puede haber; en el sentido que con los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos son una estrategia para no llegar a la vía judicial.

Estas son algunas de las causas que se pueden dar por igual tanto en los hombres como en las mujeres. Asimismo es posible tratar las causas de la intolerancia entre los cónyuges, problemas en cuanto al incumplimiento de cuotas alimenticias, en algunos casos es necesario el dialogo entre las partes para solucionarlos y no tramitarlos en los Tribunales de Familia ya que se tendría un costo económico, pérdida de tiempo ya que tiene su plazo para su proceso que se realice.

Como se ha señalado en el transcurso de la investigación los diferentes métodos alternos de solución de conflictos y el mismo Código de Familia, Procesal de Familia, Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República contemplan que a la hora de aplicar una ley es necesario que no se violenten los principios como persona humana que existen y definiendo cada uno de ellos en el Capítulo II que se estudia más a fondo el tema.

Hipótesis General 2: “La Conciliación como forma extraordinaria de resolución de conflictos en Materia de Familia contribuye al descongestionamiento del trabajo de los Tribunales, agiliza la administración de justicia y coadyuva a la consecución de los Principios Rectores del Derecho de Familia”.

Debido al hecho de tener una regulación existente que establezca claramente de qué manera actuar frente a situaciones o conflictos que se susciten en la Resolución Alternativa de Conflictos, se ha visto en la necesidad de proponer reformar la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, Ley del Notariado, que se incluya a los notarios para que pueda tener la calidad de mediador previa a una autorización, está relacionado con el tema de investigación.

Es por eso que a lo largo de la investigación se ha venido planteando la necesidad de reformar jurídicamente, que tutele estos derechos y dicte las normas adecuadas en esta materia, y se cambie que a los notarios se le de esa potestad no antojadiza si no con una previa especialización, un control que lo fiscalice el mismo Estado en su plataforma, se ha reforzado en la investigación de campo con las entrevistas.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

Hipótesis Específica 1: “La importancia de la Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje como forma extraordinaria de resolución alternativa de conflictos, consiste en que permite llegar a un arreglo conveniente para ambas partes por arreglo de los actores y no por imposición judicial”.

Son varios los aspectos que pueden interesar a la sociedad en general, ya que el único conocimiento que esta concibe en cuanto a la importancia de la Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje es que la mayoría de la sociedad se invoca por la vía judicial, teniendo en cuenta que existen otras maneras de resolver los problemas de una manera pacífica.

Y de esta manera muchos aspectos positivos y negativos que en la investigación se desarrollan en el apartado de las entrevistas que se

estructuraron a los especialistas de la materia e incluso otros aspectos éticos de ésta.

Hipótesis Específica 2: “La Conciliación como forma extraordinaria de resolución de conflictos, simplifica los procesos en los Tribunales de Familia”

Como bien es sabido en el marco jurídico salvadoreño, que al hablar de un derecho, como lo es el de tener una libertad, por lo tanto ya es aplicable la legislación salvadoreña y destruirlo iría contra la ley.

Hipótesis Específica 3: “La cultura litigiosa del abogado en su formación teórica y práctica, la falta de capacitación de los Jueces y el exceso de trabajo en los Tribunales son algunos de los factores que limitan la aplicación eficaz de la figura de la Conciliación. En la medida que los miembros de la comunidad jurídica se actualicen y se apropien del Método de Resolución Alternativa de Conflictos así serán más factibles y productivas las figuras de Negociación, Mediación Conciliación y Arbitraje.

Es decir que en nuestro país tenemos un Estado de Derecho pero no es aplicable en la vida cotidiana; en el sentido que hay una cultura conflictiva entre los intereses que tiene cada parte, por eso es necesario llevar activamente una participación ciudadana que con lleve la transformación de conflictos, seguridad ciudadana y paz social, los métodos alternos para la resolución de conflictos, son las herramientas más útiles que puede adoptar nuestro sistema, siendo la mediación, conciliación uno de los mejores mecanismos de solución de conflictos, donde la alternativa a la cultura de la violencia se sustenta en la negociación, el dialogo, el empoderamiento, y la capacidad de manejar nuestros propios conflictos.

Hipótesis Específica 4: “En la medida que la Resolución Alternativa de Conflictos sea competencia de los notarios, previa especialización se reducirá la mora judicial y la saturación en los Tribunales de Justicia”.

Como podemos analizar los entrevistados dan diversas posturas en el sentido que sean competencia de los notarios ser mediadores en la Resolución Alternativa de Conflictos, algunos manifiestan que fuese necesario reformar la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje y la Ley del Notariado para que se les autorice previo a una autorización de la Corte por medio de la Sección de Notariado para que sea fiscalizado, para otros concedores de la temática se desnaturalizaría su función porque el solo daría fe de un acuerdo, no así está facultado para promover conciliaciones, como un sujeto generador de la conciliación, no se provechoso y transparente.

LOGRO DE LOS OBJETIVOS

En inicio se plantearon una serie de objetivos tanto específicos como generales, los que se pretendían cumplir en el transcurso de la investigación. En este apartado se verifican el cumplimiento y logro de dichos objetivos presentados a continuación.

OBJETIVOS GENERALES

Objetivo General 1: “Comprender en qué consisten los métodos alternos de solución de conflictos en Derecho de Familia y cuál es su finalidad; desde el contexto histórico y su evolución hasta la actualidad.”

Se logró Comprender en qué consisten los métodos alternos de solución de conflictos, se realizó un desglose de éste, dando primero una conceptualización, naturaleza jurídica, clasificación de los mismos, como se desarrolla en el marco normativo salvadoreño, desde la respectiva norma constitucional y jurisprudencia. Todo ello se realizó en desarrollo del Capítulo II.

Históricamente la Conciliación en El Salvador nace con carácter obligatorio. La Constitución Política de 1824 en su artículo 61 regulaba que ningún pleito podía entablarse sin que procediera juicio conciliatorio.

En la actualidad, en la constitución vigente a partir de 1983, la Conciliación se encuentra regulada solamente en Materia Laboral, en su artículo 49 inciso segundo, establece que el Estado tiene la obligación de promover la conciliación y el arbitraje, de manera que constituyan medios efectivos para la solución pacífica de los conflictos de trabajo tal como consta en los folios 3 y 4 del capítulo dos de esta tesis.

Objetivo General 2: “Determinar cuáles son los aspectos legales de la Resolución Alterna de Conflictos desde el ámbito Constitucional, Procesal de Familia, Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje; y Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República; y su perspectiva.”

Se logró Determinar los aspectos legales como la regulación jurídica o las bases legales y se determinó que se encuentra regulado en el sistema normativo salvadoreño pero es necesario una reforma para la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, Ley del Notariado; por lo tanto se tomó en cuenta diversas leyes que de alguna manera se encontraban relacionadas con esta temática como la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República ya que esta se relaciona con otros principios que también se regulan en la misma y en el Código de Familia, Procesal de Familia, entre

otros. Todo lo relativo a normas jurídicas relacionadas con la RAC se realizó en la Base Normativa del Capítulo II.

Refiriéndonos de esta manera, tal como consta en la regulación jurídica del Art. 23 de la Constitución de la República, la cual establece que se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes. Ninguna persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por transacción o arbitramento. En cuanto tengan esa libre administración, la ley determinara los casos en que puedan hacerlo y los requisitos exigibles.

Asimismo en el artículo 2 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje establece que, cuando en forma distinta de la prescrita en dicha ley, dos o más personas, pacten la intervención dirimente de uno o más terceros y acepten, expresa o tácitamente su decisión, después de emitida, el acuerdo será válido y obligatorio para las partes si en el concurren los requisitos necesarios para la validez de un contrato. Asimismo se establece las definiciones de cada uno de los medios alternativos de solución de diferencias en el artículo 3 literal a) define la mediación como un mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado que se denomina mediador; b) define la conciliación como un mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda del Juez o árbitro, según el caso, quien actúa como tercero neutral, y procura avenir los intereses de las partes; c) define el arbitraje como un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, difieren su solución a un tribunal arbitral, el cual estará investido de la facultad de pronunciar una decisión denominada laudo arbitral. De igual manera en la Ley Orgánica de la

Procuraduría General de la República en su artículo 28 establece las determinadas funciones que tienen la Unidad de Familia y la Unidad de Mediación y Conciliación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo Específico 1. “Verificar el grado de conocimiento y aplicación que tiene la PGR en el área de Mediación y Conciliación (RAC), en la solución de conflictos familiares.”

Se logró verificar el grado de conocimiento de las personas conecedoras sobre el tema, siendo este un poco corta, según el desarrollo de la investigación de campo, en la sección de las entrevistas, pues en el país es poca la demanda de la publicidad que se tiene de la RAC.

Asimismo se comprobó según la entrevista no estructurada número **2** y **3** en la pregunta **#4** correlativamente, que el grado de conocimiento en cuanto al porcentaje de casos en materia de familia que ingresa a la Unidad de Mediación y Conciliación es el 70% como la seguridad de tipología patrimonial, convivencia y comunitaria.

También se trabaja en Materia Civil, Familia, Vecinal, pero también la Unidad de Familia tiene un procedimiento Administrativo conciliatorio, también las Unidades de Derechos Reales e incluso Laboral, hay una prohibición pero siempre se llegan a acuerdos que se materializan.

Objetivo Específico 2: “Identificar la existencia de otros métodos alternos a la solución de conflictos en Derecho de Familia diferente a la Conciliación.”

Se logró Identificar los posibles problemas que conllevan a la conflictividad existente, de crear leyes que no toman en cuenta la carta magna de nuestro país para que esta ley no se contradiga con la misma y no se violenten derechos a las personas.

El desarrollo de esta temática se hizo en el Capítulo II, en el apartado de los Aspectos de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

Según la entrevista no estructurada numero5, es necesario incentivar a la sociedad, que incluir valores sociales, morales y espirituales dentro del hogar sería una alternativa para evitar conflictos en el ámbito familiar porque de eso depende que una persona sea sensata y menos conflictiva. También que se le de publicidad a los Centros de Mediación que tiene la Procuraduría General de la República por medio de charlas, boletines, medios de comunicación, asistencia técnica en la creación de la materia de Resolución Alterna de Conflictos, en los pensum universitarios de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Educación.

Objetivo Específico 3: “Elaborar un estudio de los métodos alternos de solución de conflictos en el sentido de hacer una optimización de propuestas viables aplicables al Derecho de Familia.”

Se logró un análisis para elaborar un estudio de los métodos alternos de solución de conflictos y tomar en consideración aspectos que nos llevarían a hacer unas propuestas de optimización viables para las salidas alternas de conflictividad que existen en la sociedad; asimismo estas se mencionarán en el siguiente capítulo de conclusiones y recomendaciones.

Objetivo Específico 4. “Elaborar propuestas de reforma a la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, Ley del Notariado y Ley Procesal de Familia relativa a la RAC en esa materia como presupuesto procesal del proceso judicial.”

Se logró Determinar dicho alcance sobre los Métodos Alternos de Solución de Conflictos que existen en el ámbito judicial como extrajudicial.

En toda la investigación, según la doctrina se esclarece que en nuestro país se carece de una buena fundamentación adecuada en el actuar frente a una situación problemática. Como se explica detalladamente en el capítulo II en los folios del 60 al 68 referentes a la Conciliación que contiene el marco teórico de dicha investigación.

Es por eso que se hace un análisis en el ámbito de la conciliación extrajudicial, la figura del notario emerge con fuerza por contar con un perfil idóneo para ejercer como mediadores. La función se basa en el asesoramiento imparcial, neutralidad, voluntariedad, confidencialidad, carácter personalísimo y buena fe, principios presentes en todos los aspectos del ejercicio de las funciones notariales y coincidentes con los requeridos en la mediación.

Por otro lado, una de las propuestas viables y prácticas sería que los problemas e intereses y necesidades del ciudadano se resuelvan de esa manera aportándole soluciones y ofreciéndole seguridad jurídica preventiva, y cuya aplicación consigue, a su vez, otra de las máximas que persigue la mediación: evitar el conflicto.

Con las entrevistas se logró comprobar que la figura de la Conciliación se encuentra regulada intra-proceso en las diferentes Ramas del Derecho, tal es el caso de las legislaciones de Familia, Laboral, Menores y Penal; con las excepciones que en Materia Civil es considerada un acto preparatorio, voluntario y previo a la instauración de la demanda y en Tránsito, como un acto previo y necesario a la misma.

En la Ley Procesal de Familia, se encuentra regulada junto con la transacción como forma extraordinaria de conclusión del proceso de familia en el artículo 84 y dice que “ Las partes podrán conciliar en cualquier estado del proceso antes del fallo de Primera Instancia y antes de que la sentencia definitiva quede ejecutoriada”, esto último opera en casos excepcionales específicamente patrimoniales, los que entrarían en el ámbito de la transacción; en ambos casos, siempre que no sea en menoscabo de los derechos que por su naturaleza son irrenunciables.

En materia laboral, se establece que una vez admitida la demanda, el Juez citará inmediatamente a conciliación a ambas partes, la citación deberá hacerse con tres días de anticipación por lo menos, so pena de nulidad; dicha citación tiene la calidad de emplazamiento para contestar la demanda; esta audiencia es obligatoria y debe dejarse constancia en acta de todo lo que en ella se acuerde o discuta (Art. 385 y siguientes del código de trabajo).

La Conciliación en la Ley de Procedimientos Especiales Sobre Accidentes de Tránsito, cuando en un accidente de tránsito sólo hubiesen ocurrido daños materiales, los interesados podrán comparecer ante el Juez de Paz o ante el Notario, a fin de consignar en acta las estipulaciones en que hubieren convenido sobre la reparación de tales daños; la certificación que expida el Juez, o el acta que asiente el Notario tendrán fuerza ejecutiva (Art. 39 de dicha ley). Es así como se ha determinado la importancia de la resolución alterna de conflictos tomando en cuenta cada una de las figuras para cada caso concreto.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 CONCLUSIONES.

a) Una vez concluido el estudio e investigación sobre la importancia de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARC), se puede decir que son una herramienta exclusiva para el Derecho Procesal, que de Derecho Sustantivo, ya que existe un amplio consenso en la doctrina, de los soportes del Derecho frente al diálogo. La cultura de la paz impone que los hombres dialoguen entre sí, y cuando ello no es posible, que se asistan de un tercero que solucione el conflicto. Si este tercero solamente sugiere la solución, se está en presencia de una mediación; si la impone, se tratará de un árbitro y si la compone de modo oficial, se habla de un juez. Si se trata de un mero componedor, se podría estar pensando en la persona de un defensor del pueblo. Se sabe que, el mediador induce a las partes a identificar los puntos de la controversia. El mediador asume la dirección de las tratativas y hace proposiciones que las partes tienen plena libertad para aceptar o rechazar, y la decisión del tercero – juez o árbitro – se impone por resolver definitivamente el conflicto, dado que las partes se han comprometido en forma previa a acatarla.

b) En el Derecho civil, comercial, empresarial y sobretodo en el Penal, cada día más, la mediación y la conciliación ganan mucho más terreno frente al proceso. Por ende, en el caso penal, no se debe tener al principio de legalidad criminal y procesal penal como obstáculo o freno para la viabilidad de ellas. El *iuspuniendi* y el *iuspoenali* frente a estos medios, indiscutiblemente, tiene que ser replanteado, no desde la perspectiva de la persecución, sino en plena consideración de lo que las partes persiguen, reparación frente al conflicto trascendente que capta el Derecho penal, pero

también satisfacción frente al conflicto intrascendente que es captado por el derecho privado; pero, también, el conflicto humano que subyace en todo tipo de conflicto intersubjetivo de intereses jurídicos.

Es importante, destacar que la cultura de la paz, de la mediación y la conciliación, debe imponerse sobre la cultura del litigio, si es que esta última pueda ser tenida como tal y no como una subcultura. La cultura del litigio, hoy en día, está tomando un papel menos importante como se solía tener en los siglos pasados, y así han surgido otras maneras de disolver o resolver los conflictos.

c) Por lo que a través del aporte técnico, teórico y jurídico en relación a la RAC en Derecho de Familia que se ha desglosado, se pueda contar con los elementos que constituyen la solución de conflictos específicamente en referencia a la conciliación y mediación que se tiene que llegar para no recurrir a la vía judicial y asimismo poder estructurar las políticas y estrategias necesarias que permitan la solución de conflictos de forma óptima en la mayor brevedad posible.

d) Para que una persona natural o jurídica pueda optar a la RAC es necesario que se cumplan ciertos requisitos es decir que la institución jurídica en conflicto tenga por establecido previamente en la ley la utilización de dichos medios. Para que un acto jurídico sea eficaz se requiere que recaiga en un objeto sobre el cual descansa la voluntad y el consentimiento expresados por las partes. El objeto consiste en las prestaciones que tiene que dar o recibir cada uno de los partícipes en el acto; el objeto si no es determinado debe ser determinable, también debe de existir para que de esta manera nazca y exista el acto jurídico. Vale decir, que el objeto jurídico es la cosa que es materia o base de la estructura de las obligaciones o prestaciones recíprocas de las partes.

e) La Mediación es un procedimiento no adversarial, pacífico y cooperativo de resolución de conflictos. Su propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que llevaría un proceso judicial. Es una instancia voluntaria a la que se puede acudir solo o con sus abogados. El objetivo es impulsar un acercamiento entre las personas envueltas en un conflicto, ayudarlas a clarificar e identificar los intereses, y a que desemboquen en un acuerdo satisfactorio sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.

f) Se puede afirmar que el arbitraje es un procedimiento por el cual las personas pueden someterse, previo convenio, a la decisión de uno o varios árbitros cuando exista controversias entre ellos y por razón de la materia sea posible. El arbitraje se diferencia de otros medios alternos de solución de conflictos en la fuerza vinculante del laudo, así como su carácter de cosa juzgada. Es similar a otros mecanismos en el sentido de tratarse de una opción alterna a la judicial en la cual interviene un tercero designado por las partes.

La forma más habitual de establecer arbitraje es mediante el convenio arbitral, por el que las partes expresan su voluntad inequívoca de someterse a este tipo de solución todas o algunas de las cuestiones litigiosas surgidas o que puedan surgir de determinadas relaciones jurídicas.

g) Los MASC, son necesarios y primordiales, mejor dicho en otras palabras, deben ser de obligatoriedad antes de iniciar a un proceso civil, ya que hay una pérdida de tiempo y gastos y otros, en el caso de la conciliación extrajudicial, debe darse absolutamente obligatorio antes de iniciar un proceso vía judicial ya que en la realidad es más rápido y económico para nuestra sociedad, y que los costos del arbitraje, deben de ser reducidos que también sean accesibles a todas aquellas personas que quieran someterse a estos MASC, ya que en mi opinión, por falta de publicidad y de conocer sus

ventajas, finalidades, celeridad, economía, sea obligatorio para las partes ya que estas son las protagonistas de la incertidumbre o intereses de conflictos, dando una solución más rápida y con trascendencia jurídica, si en los casos que una parte no cumpla se ejecutara en vía correspondiente.

h) Se requiere que los profesionales y estudiantes de derecho amplíen su pensamiento y sus expectativas sobre los Medios de Resolución Alternativa de conflictos, de manera que estas estrategias alternativas se arraiguen en la cultura del abogado; logrando que el ciudadano común tenga conocimiento de su existencia, utilización, ventajas y desventajas para que al momento de enfrentarse a una controversia busquen un asesor capaz de ayudarlos a encontrar una salida consensuada.

Estas soluciones necesariamente serán facultadas con la ley, orden público y las buenas costumbres, así pues muchas veces podrán apartarse de lo que estrictamente prevé la ley, pero lo que jamás podrá ser es contrario a ella, esto, aunque suene confuso es razonable ya que lo alternativo de estos métodos radica en la disponibilidad del derecho en conflicto, así un derecho reservado como de interés general o superior, no puede ser objeto de estas estrategias.

Por las características propias de los diferentes MARC, dependiendo del Modelo o programa que se siga para la aplicación de los mismos, pueden no sólo buscar el acuerdo sino el mantenimiento o reparación de la relación en conflicto, fomentando una restauración de la misma.

i) El Abogado con formación en la Resolución Alternativa de Conflictos, cuenta con diversas ventajas frente a la educación, en el modelo tradicional de litigio, puede ofrecer más y mejores servicios a sus clientes y tiene un mayor campo de visión del conflicto, además se convierte en un verdadero constructor de sociedades más pacíficas e integradas.

La “alternatividad” de los llamados Métodos alternos de resolución de conflictos fue creada a partir de que el Estado Moderno consagra como la

forma ordinaria de resolución de controversias a la vía judicial. Los Métodos como la Negociación, la Mediación, la Conciliación, y el Arbitraje son muy anteriores al Litigio Jurisdiccional, dichos métodos representan las formas originales de resolución de conflictos con ventajas terapéuticas y de educación, además de devolverle el protagonismo y la capacidad de solución a las partes.

Es importante hacer una evaluación del conflicto y ver los pros y los contras de cada forma de resolución de controversias en la aplicación de determinado caso. Pero definitivamente resultaría sin fundamentos la exclusión de los MARC en el sistema de resolución. Eso no podría justificarse. Los MARC representan beneficios en su aplicación en determinadas materias, su inclusión y difusión es necesaria. El lujo de ignorarlos por el sistema judicial y las regulaciones salvadoreñas es algo que poco ayudaría a la situación de crisis y falta de credibilidad de impartir justicia.

j) Los Métodos alternos de resolución de conflictos ya se aplicaban en diversas partes del mundo sin regulaciones, ni políticas de implementación y fomento, pero en un sector muy reducido de la población, pensar que aplicar los pasos correctos para el éxito de los mismos no es necesario, es como pensar que la educación, puede llegar a todos por el hecho de que siempre han existido escuelas, la salud porque siempre han existido médicos y curanderos o la justicia porque los grupos sociales siempre han encontrado alguna manera de resolver sus diferencias. Todos tenemos derecho a una buena educación, a buenos servicios de salud y a tener acceso a medios adecuados para la obtención de justicia, se debe tener formas reguladas para poder asegurar que los servicios son buenos y eficientes y que en verdad se va a poder obtener resultados homologados en toda la sociedad. Es decir, se debe contar con la seguridad de que los MARC lleguen a todos,

por los medios adecuados y certificados. Hoy en día se habla de los derechos de nueva generación y dentro de ellos se encuentra el derecho a la paz, el cual se ejerce y se fomenta mediante los MARC, es de asegurarse que todos tengan acceso a los métodos pacíficos de resolución de conflictos, a la transformación del problema en solución, adquiriendo competencias en diálogo, tolerancia y cooperación. Las políticas públicas como esas son necesarias en un estado violento y con necesidad de justicia como en el que se vive. Hace falta invertir en ellos porque cuando menos vale la pena intentarlo ante la situación actual, cuando en otros países están dando resultados. Las políticas sobre mediación asegurarán un beneficio común y un aprovechamiento real en la población sobre los métodos alternos. Pero deben ser buenas políticas, buenos programas, adecuadas regulaciones, para no desaprovechar otra oportunidad. La experiencia internacional muestra los pasos a seguir con éxito. Se debe aprovechar de los modelos funcionales en MARC lo que pueda aplicarse a El Salvador, de forma integral, gradual y multidisciplinaria.

En este sentido, además de procurar la obtención de la justicia por determinación de las mismas partes en conflicto, es viable, el descongestionamiento de los tribunales, lo que ha de redundar en beneficio de la administración de justicia.

k) Erróneamente se encasilla a los MARC como formas accesorias o auxiliares de resolución de controversias a la ordinaria. Los Métodos Alternos van más allá, el fin último de la Justicia alternativa es la Paz, mediante un procedimiento que fomenta precisamente dicho estado durante todas sus etapas. Si bien es cierto podría decirse lo mismo de la vía judicial, la vía tradicional no toma en cuenta necesidades reales de las partes, sino las jurídicas, en un procedimiento que tiende más a lo económico y a la confrontación, que a la reflexión, la construcción y el acuerdo. El objetivo de

los MARC es alcanzar la paz, sentando las bases de una Cultura de Paz para lograrla.

l) A nivel internacional los métodos alternos se están estableciendo como una garantía al acceso de la justicia para los ciudadanos, se necesita llevarlos a la práctica en El Salvador, para que la población pueda tener prestadores de servicios de justicia alternativa, que los ayuden a resolver sus conflictos. A los métodos alternos se les considera a nivel internacional como un medio para garantizar el Derecho Fundamental de acceso a la Justicia. Lo cierto es que los MARC ayudan a que los particulares puedan alcanzar Justicia, reduciendo al mínimo la intervención del Estado, respetando las costumbres, ideas y maneras de los grupos sociales a las que pertenecen las partes en conflictos. Por su flexibilidad, informalidad y voluntariedad, sin duda, los MARC deben ser tomados en cuenta por las políticas de acceso a la Justicia del país. Cerrarles el paso, sería más resultado de dogmas gastados e intereses de grupo y personales, que decisiones basadas en datos estadísticos o científicos.

Sin lugar a dudas, las regulaciones estatales sobre métodos alternos se han entablado en tiempos recientes y aunque no podemos afirmar que mientras más recientes sean dichas leyes más avanzadas son, lo cierto, es que por lo menos se está dando importancia en el establecimiento de los elementos básicos para la implementación de la Justicia Alternativa en las diferentes entidades.

m) En razón de lo expuesto, no podemos decir que los Métodos de Resolución Alterna de Conflictos son la única solución a toda la crisis estructural que afronta el sistema judicial, puesto que no lo son, pero si son medios que le otorgan a los individuos respuestas más rápidas y equilibradas a sus problemas, descongestionando así el sistema judicial y brindando una nueva metodología para que los que tengan un conflicto lo puedan solucionar de manera legal, con una agilidad y economía procesal, superior a cualquier

mecanismo que se esté implementando actualmente para solventar los problemas que día a día persigue el sistema judicial actual, no obstante de ya tenerlos en algunas ramas del derecho, no se aplica, por el poco o casi nulo conocimiento de los mismos por parte de los operadores de justicia primeramente y por los ciudadanos que son los afectados directos, al momento de enfrentarse con una situación que requiere de la intervención del sistema judicial de nuestro país.

n) Por ello, consideramos indispensable una reforma a ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, al Reglamento de la misma y al Código de Familia junto con la Ley Procesal de Familia, que marque los parámetros elementales a considerar por las diferentes entidades, para llevar a los métodos alternos de solución de conflictos a su realidad social, cultural y económica.

4.2 RECOMENDACIONES.

a) A la Procuraduría General de La República:

- Dar un mayor realce a la promoción de los Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos por medio de charlas, boletines y brochures. (Ver anexo 3).
- Crear alianzas estratégicas con Alcaldías, ONG´S para hacer del conocimiento de la población en general los beneficios del uso de los RAC en la solución de los conflictos cotidianos de forma pacífica.
- Orientar y Capacitar a los alumnos y docentes de Ciencias Jurídicas de las Universidades que realizan sus prácticas en las unidades de Socorro Jurídico de las mismas, la promoción de la RAC y sus beneficios.
- Promover en las escuelas los beneficios del uso de los Medios Alternos de Resolución de Conflictos a través de charlas impartidas por alumnos en el ejercicio de sus prácticas jurídicas.

b) A la Universidad de El Salvador:

- Fortalecer las Clínicas de Socorro Jurídico como Centros de Mediación y Conciliación en Materia de Derecho de Familia.
- Crear programas de difusión de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, donde los estudiantes como sujetos socializadores promuevan a través de sus prácticas jurídicas el uso de estos por medio de charlas y talleres. (Ver anexo 4).

- Introducir en sus pensum académico la Resolución Alternativa de Conflictos como materia básica en la carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas.
- Crear Alianzas con la Procuraduría General de La República, Alcaldías y ONG'S para que los alumnos que realizan sus prácticas jurídicas puedan transmitir el beneficio de la utilización de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y así contribuir a bajar la mora judicial y fomentar la cultura de paz.
- Capacitar a los profesionales del derecho en materia de conciliación extrajudicial con el propósito de establecer una nueva herramienta más de trabajo.

c) A la Asamblea Legislativa:

En el desarrollo del trabajo investigativo, se pudo observar que el sistema legal salvadoreño arrastra una mora judicial a través de la historia, por lo cual sería necesaria un motivo para lograr solventarla y así hacerlo más eficaz, por lo tanto la razón de ser de la investigación es crear propuestas que vengán a modernizar nuestro sistema judicial y su cuerpo normativo. La Mediación y conciliación, como ya se citó, en los beneficios viene a promover y ayudar al Poder Judicial, pues una gran cantidad de conflictos de diversas ramas, sobre todo el área de familia, podrían resolverse con esta útil herramienta procurando que la cantidad de expedientes que se tramitan en los juzgados se disminuya y puedan aumentar su efectividad y eficiencia resolviendo los casos que si requieren una revisión propiamente de los despachos judiciales.

Es en ese sentido que se hace la siguiente propuesta para optimizar los recursos de la Resolución Alternativa de Conflictos en materia de familia.

- 1) Una reforma a la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, para que se pueda facultar a los funcionarios públicos, en este caso los Notarios, para que puedan celebrar actos de conciliación o mediación en el área del Derecho de Familia. En materia de la Ley de Mediación Conciliación y Arbitraje y su Reglamento, es necesaria una reforma a los artículos siguientes:

REGLAMENTO DE LA LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.

Capítulo II. Requisitos y Procedimiento de Autorización.

Autorización. Art. 6.- Para administrar institucionalmente procesos de arbitraje institucional, los Centros deberán contar con autorización previa del Ministerio.

Requisitos. Art. 7.- Para obtener la autorización a que se refiere el artículo anterior, el peticionario deberá presentar solicitud dirigida al Ministro de Gobernación, acompañada de:

- a) El documento que ampare la personería jurídica vigente de la institución de la cual forma parte el Centro de Arbitraje o, en su caso, el documento que contenga la simple fundación del Centro;
- b) El Reglamento del Centro, debidamente aprobado por el órgano jerárquico superior del Centro o institución, el cual deberá contener.
 1. Una lista en que se detalle:
 - i. Los árbitros del Centro, en un número que no puede ser inferior de veinte, con indicación expresa para cada uno de ellos de su formación y experiencia en el área de medios alternativos de solución de diferencias, adjuntando copia certificada de los documentos que acrediten su formación o experiencia.
 - ii. La forma en que se encuentra estructurada la lista de árbitros y mediadores;

- iii. Los requisitos para ingresar a ella;
 - iv. El plazo de vigencia que tendrá; y,
 - v. Las causales de exclusión de la misma.
-
- 2. La forma de designación de los árbitros que habrán de atender cada caso;
 - 3. Las tarifas de honorarios de los árbitros;
 - 4. Las tarifas de gastos administrativos por los servicios brindados por el Centro;
 - 5. Las normas administrativas aplicables al Centro;
 - 6. El organigrama del Centro, indicando la forma de designar a sus funcionarios y las funciones correspondientes;
 - 7. Las reglas del procedimiento arbitral aplicables, en el caso que las partes no hayan dispuesto sobre el particular.
- c) El Código de Ética aplicable a los árbitros, funcionarios y empleados administrativos del Centro;
 - d) El sistema de organización y resguardo de los archivos de laudos arbitrales, contratos de transacción o actas de mediación;
 - e) El plano de la infraestructura del Centro, con indicación expresa de su distribución y áreas a utilizar a fin de atender debidamente sus funciones y garantizar a los usuarios la necesaria reserva y confidencialidad de sus procedimientos, así como la comodidad de aquéllos durante el desarrollo de las audiencias;
 - f) Un estudio de factibilidad, el cual contendrá:
 - 1. Aspectos Generales:
 - i. Nombre del Centro;
 - ii. Institución a la cual se encuentra adscrita;
 - iii. Justificación;
 - iv. Objetivos;
 - v. Servicios que ofrecerá;

- vi. El segmento de la población al que están dirigidos esos servicios;
- vii. Estimación de la demanda actual y potencial de servicios
- viii. Las características de los servicios en función de los honorarios, control, gastos administrativos, calidad, privacidad e idoneidad de los árbitros y del personal, del Centro; y,
- ix. La estrategia de mercado.

2. Aspectos administrativos y logísticos:

- i. Organización;
- ii. Definición de los procesos administrativos;
- iii. Perfiles o requisitos de los árbitros y personal administrativo;
- iv. Ubicación de las instalaciones; y,
- v. Equipamiento técnico, mobiliario y de apoyo logístico.

3. Aspectos financieros:

- i. Costos de inversión;
 - ii. Fuentes financieras;
 - iii. Proyección de gastos de operación;
 - iv. Proyección de ingresos; y, v. Conclusiones sobre la viabilidad económica del Centro.
- g) Un detalle de los recursos logísticos, administrativos y financieros del Centro;
- h) Una declaración jurada de que se someterán a la vigilancia, control y fiscalización del Ministerio y que colaborarán con dicha Secretaría de Estado cuando ejerza su facultad de control, vigilancia y fiscalización.

La reforma planteada para estos artículos consiste en incluir un convenio entre La Sección del Notariado y el Consejo Nacional de la Judicatura afin de que se esté brindando Capacitación donde los Notarios Interesados en convertirse en aplicadores de Los Métodos

Alternos de Solución de Conflictos rindan de forma única un examen donde se demuestren sus aptitudes, virtudes y capacidades para ejercer dicha función, dicho examen podrá realizarse por lo menos una vez al año.

1. En cuanto a la reforma de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje contendrán de forma tácita la inclusión de los funcionarios públicos en este caso los Notarios de la República para que sean parte del proceso de aplicación de Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, así mismo también Reformar el Artículo TREINTA Y SEIS Inciso Segundo, en cuanto a las inhabilitaciones de los funcionarios públicos. Tomando a los Notarios como funcionarios públicos.

Inhabilitación Art. 36.- No podrán actuar como árbitros quienes tengan con las partes o sus apoderados, algunas de las causas de excusa y recusación que establecen las reglas procesales. Tampoco podrán actuar como árbitros los Jueces, Magistrados, Fiscales, Diputados de la Asamblea Legislativa, funcionarios públicos y los empleados del Órgano Judicial.

A manera de propuesta tendría que establecerse de la siguiente manera:

Inhabilitación Art. 36.- No podrán actuar como árbitros quienes tengan con las partes o sus apoderados, algunas de las causas de excusa y recusación que establecen las reglas procesales. Tampoco podrán actuar como árbitros los Jueces, Magistrados, Fiscales, Diputados de la Asamblea Legislativa, funcionarios públicos y los empleados del Órgano Judicial a **excepción de los Notarios, para que puedan tener la facultad de ejercer la función de mediador o conciliador en los conflictos en materia de familia.**

2. Si bien en el país se establece la libertad de contratar conforme a las leyes como principio Constitucional el artículo OCHENTA Y CINCO establece ciertos requisitos:

Art. 85.- Los Centros Arbitraje deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos para poder ejercer sus funciones:

1.- Establecer un reglamento que contendrá

- a) La lista de árbitros, que no podrán ser menos de veinte; dicha lista indicará la forma como está estructurada, los requisitos para ingresar a ella, la vigencia de la lista, las causas de exclusión de la misma, así como la forma de hacer la designación de los árbitros que habrán de atender cada caso;
- b) Tarifas de honorarios para árbitros o mediadores, cuando proceda;
- c) Tarifas de gastos administrativos;
- d) Normas administrativas aplicables al centro;
- e) Organigrama del Centro, forma de designación de sus funcionarios y asignación de funciones;
- f) Normas de procedimiento arbitraje. Estas normas serán eficaces y eficientes con el fin de lograr de manera ágil y con respeto de los derechos de las partes la solución pronta de la controversia.

2.- Contar con un Código de Ética; y,

3.- Organizar un archivo de actas de mediación, cuando proceda, contratos de transacción y laudos arbitrales. Los Centros tendrán las facilidades e instalaciones necesarias para poder atender debidamente sus funciones, así como con personal capacitado y calificado para el efecto.

Para esta reforma planteamos tres posibles formas de retribuir al notario por sus servicios prestados las cuales enumeraremos de la siguiente manera:

1º- Que el Estado le establezca un pliego tarifario estándar de cobros a los Notarios para los actos conciliatorios y mediación realizados ante su autoridad, dichos actos podrían tener un costo

mínimo de cien colones o su equivalente en Dólares de Los Estados Unidos de América y un techo máximo de doscientos colones o su equivalente en Dólares de los Estados Unidos de América que consistiría en \$ 22.87

2º- Que el Estado entregue en forma de subsidio cincuenta hojas de papel protocolar por cada acto de conciliación y mediación en el área de familia realizado ante sus oficios.

3º- Que cada acto conciliatorio y de mediación en el área de familia tenga un costo de CIEN COLONES y que este sea deducible del Impuesto sobre la Renta.

3. Realizar un convenio con las Universidades del país, para que estas de manera obligatoria establezcan un Centro de Mediación, Conciliación y Arbitraje, a fin de promover a la población un mecanismo más efectivo y práctico, pues se contaría con beneficios como:
 - ✓ Resolución de manera más rápida.
 - ✓ El costo de resolución de los conflictos sería menor a los que se ventilan en estrados judiciales.
 - ✓ El acuerdo al que lleguen las partes a través del centro tiene “carácter de sentencia”.
 - ✓ Permite que sean las partes quienes resuelvan el conflicto.
 - ✓ El mediador solo guía a las partes para que procuren lograr la solución del conflicto siendo un guía para llegar a este fin.

BIBLIOGRAFÍA.

LIBROS

- ÁLVAREZ, Gladys Stella. (2001) "La resolución alterna de disputas en el derecho de familia y menores". 1ª edición. San Salvador, El Salvador; Consejo Nacional de la Judicatura, Escuela de capacitación judicial, Pág. 55.
- ÁLVAREZ, Gladys S., HIGHTON Elena I. y JASSAN Elías, (1996) "Mediación y Justicia". Buenos Aires, ed. Depalma, págs. 19-31.
- CALAMANDREI, Piero. (1973) Derecho Procesal Civil. Tomo I, Págs. 196-200. Ediciones Jurídicas Europa-América, Buenos Aires, Traducción de la Edición Italiano por Santiago Sentís Melendo.
- FOLBERG, JAY; Taylor, Alison. (1996) "Mediación, Resolución de Conflictos sin Litigio"; Editorial Limusa, México, Pág. 29.
- HIGHTON, Elena I. y ÁLVAREZ, Gladys S. (1995) "Mediación para Resolver Conflictos, Buenos Aires, ed. Ad Hoc, p. 45 y ss., hay segunda edición.
- HOWARD, Vernon A. y BARTON, James H. "Pensemos Juntos", versión al español al cuidado de Maite Melero Nogués, Ed. Paidós, Buenos Aires, 1995, P. 107. Título original: Thinking Together. Making meetings work, William Monrrowanc Company, Inc., 1992.
- URY William, BRETT Jeanne M. GOLDBERG Stephen B., (1995) "Cómo Resolver las Disputas, Diseño de Sistemas para reducir los

costos del conflicto”, Buenos Aires, ed. Rubinzal-Calzoni, traducción a cargo de Fundación Libra, p. 14.

DICCIONARIOS

- CABANELLAS, Guillermo, “Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual”. Editorial Heliasta, Tomo II, Segunda Edición, Argentina, 1981, Pág. 255.
- CABANELLAS, Guillermo, “Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual”. Editorial Heliasta, S.R.L, Argentina. Pág. 363.
- OSSORIO Manuel, “Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales.” Editorial Heliasta, 22^a. Edición, Argentina, 1995, Pág. 203.
- OSSORIO Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, 33^o edición. Buenos Aires: Heliasta, 2006. Pág. 197.
- OSORIO Manuel, “Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales.” Editorial Heliasta S.R.L, Argentina. Pág. 457.
- ROSENTAL, M. M, Y IUDIN, P.F, “Diccionario Filosófico” Ediciones Pueblos Unidos, Montevideo, año 1965. Pág. 99.

LEGISLACIÓN NACIONAL

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR, D.C. No. 38, del 15 de diciembre de 1983, D.O. No. 234, Tomo 281, publicado el 16 de diciembre de 1983.

- CÓDIGO DE FAMILIA, D.C. No. 677, del 22 de noviembre de 1993, D. O No. 231, Tomo 321, publicado el 13 de diciembre de 1993.
- CÓDIGO CIVIL, D.C. No. 64, del 01 de junio de 1967, D. O. No. 109, Tomo No. 223, del 16 de junio de 1969.
- CÓDIGO PROCESAL CIVIL Y MERCANTIL, D.C. No. 712, del 14 de noviembre de 2008, D. O. No. 224, Tomo No. 381, del 27 de noviembre de 2008.
- CÓDIGO PENAL, DECRETO LEGISLATIVO N°1030 del 26 de abril 1997, Diario Oficial n°105, Tomo 335 publicado el 10 de junio de 1997.
- CÓDIGO DE TRABAJO, D.C. No. 15, del 30 de junio de 1972, D. O. No. 142, Tomo No. 236, del 31 de julio de 1972.
- LEY PROCESAL DE FAMILIA, D.C. No. 133, del 01 de octubre de 1994, D. O. No. 173, Tomo No 324, del 20 de septiembre de 1994.
- LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, Decreto Legislativo n° 914 Publicado en el D.O. n° 153, tomo n° 356 del 21 de agosto de 2002. Vigente a partir del 11 de julio de 2002. El Salvador.
- LEY ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, Decreto Legislativo n°212 del 07 de diciembre 2000, Diario Oficial n°241, Tomo 349 publicado el 22 de diciembre de 2000.

REVISTAS

- ENTELMAN, Remo, "Métodos no pacíficos de resolución de conflictos. El Litigio", Revista Libra, Buenos Aires, Ed. Libra, Año 2 °3, Otoño de 1993, pp. 21-25.
- NUDLER, Oscar "Visiones del mundo, metáforas y resolución de conflictos", Revista Libra. Buenos Aires, Ed. Libra. Primavera de 1995, Año 4 N° 5, p. 5-10.
- PEÑA GONZÁLEZ Carlos, "Notas sobre la justificación del uso de los sistemas alternativos", Revista Jurídica de la Universidad de Palermo, Buenos Aires, año 2, Números 1 y 2, Abril, 1997, p. 113.
- REVISTA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA. 4º Época No. 2. Ediciones último Decenio. San Salvador, El Salvador. 1994. Pág. 34.

PÁGINAS WEB

- <http://html.rincondelvago.com/medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos37/conciliacion-extrajudicial/conciliacion-extrajudicial2.shtml>
- <http://www.derechoycambiosocial.com/rjc/REVISTA3/conciliacion.htm>

(Anexo 1)

INFORME DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA EN LAS UNIDADES DE FAMILIA, MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

Por mandato constitucional corresponde al Procurador General de la República "velar por la defensa de la familia y de las personas e intereses de los menores y demás incapaces"; este servicio se brinda desde las diecisiete Procuradurías Auxiliares del país, como tramites específicos señalados en el artículo 22 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.

En el cumplimiento de sus funciones la Unidad de Familia tiene como principios rectores aquellos que informan al Derecho de Familia: la Unidad de la Familia, la igualdad de derechos de los hijos, la protección integral de los menores y demás incapaces, de los adultos mayores y de la madre o el padre cuando uno u otro fuere el único responsable del hogar. La atención al cliente externo, desde las Procuradurías Auxiliares, se brinda en tres etapas: administrativa, judicial y notarial, las que se activaran de acuerdo a la naturaleza y evolución del caso. Estos procedimientos constituyen un proceso estandarizado en todas las Procuradurías Auxiliares.

La Etapa Administrativa es de cuarenta y cinco días hábiles pudiendo aumentarse treinta más; Se inicia con la atención en receptoría: el cliente, Órgano Judicial u otras Instituciones presenta solicitud de asistencia legal ante el receptor, quien entrevista al solicitante para determinar si compete a la unidad brindar el servicio, siendo factible le asesora sobre la documentación que debe presentar y las características y condiciones de la misma; si fuere un reinicio de caso revisa el expediente para asesorar al cliente; cumplida esta etapa se procede a identificar el expediente, codificarlo, registrarlo y asignarlo al equipo de proceso, de notarios o tramitar el oficio, según corresponda; registrando la entrega en el libro de asistencia legal, psicosocial y de asignación de casos. El Auxiliar Jurídico o Notario

recibe la solicitud de asistencia legal, en la que constan los hechos y la documentación presentada por el cliente, se le explica las cláusulas del convenio de servicio y el contenido de la solicitud, firmando o imprimiendo la huella digital en señal de aceptación.

La Etapa Administrativa realiza las actividades de Documentación y Cumplimiento de Actividades programadas, conciliación y depuración de expediente; el no lograr acuerdos entre las partes, inicia la etapa judicial.

La Etapa Judicial tiene una duración máxima de nueve meses, para las diligencias de los procesos y de la jurisdicción voluntaria; comprende las actividades de Entrevista con el Cliente para conocer los hechos alegados y calificar la prueba instrumental y/o testimonial aportada; Presentación de Demanda o Solicitud en la Secretaría Receptora y Distribuidora de Demandas o en el Tribunal que corresponda, según el caso: Señalamiento para Audiencia Preliminar, etapa que informa al cliente de las posibles acciones y consecuencias legales de la asistencia o ausencia en la audiencia; Audiencia Preliminar, en donde el abogado asesora al cliente para que los acuerdos tomados sean los más convenientes a sus intereses. IV. Sectores e Instancias favorecidas por Área Legal, Psicosocial y Mediación IV.1 Unidad de Defensa de la Familia y el Menor Por mandato constitucional corresponde al Procurador General de la República "velar por la defensa de la familia y de las personas e intereses de los menores y demás incapaces"; este servicio se brinda desde las diecisiete Procuradurías Auxiliares del país, como tramites específicos señalados en el artículo 22 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República En el cumplimiento de sus funciones la Unidad de Familia tiene como principios rectores aquellos que informan al Derecho de Familia: la Unidad de la Familia, la igualdad de derechos de los hijos, la protección integral de los menores y demás incapaces, de los adultos mayores y de la madre o el padre cuando uno u otro fuere el único responsable del hogar. La atención al cliente externo, desde las Procuradurías Auxiliares, se brinda en tres etapas: administrativa, judicial y

notarial, las que se activaran de acuerdo a la naturaleza y evolución del caso. Estos procedimientos constituyen un proceso estandarizado en todas las Procuradurías Auxiliares. La Etapa Administrativa es de cuarenta y cinco días hábiles pudiendo aumentarse treinta más; Se inicia con la atención en receptoría: el cliente, Órgano Judicial u otras Instituciones presenta solicitud de asistencia legal ante el receptor, quien entrevista al solicitante para determinar si compete a la unidad brindar el servicio, siendo factible le asesora sobre la documentación que debe presentar y las características y condiciones de la misma; actos previos a la Audiencia de Sentencia, el abogado comparece al Tribunal para conocer el resultado de estudios sociales, peritajes, prueba científica, ordenados por el tribunal, antes de la audiencia. Audiencia de Sentencia, en la que el abogado interviene a fin de obtener un fallo favorable a los intereses de su cliente; Sentencia Definitiva, en la que el abogado pide se le extienda certificación de la misma; Certificación de Acta de Audiencia Preliminar o de Sentencia Definitiva, en la que el abogado cita al cliente para informarle y entregarle la certificación del Acta de la Audiencia Preliminar o Sentencia Definitiva y agrega fotocopia al expediente, fechada y firmada al dorso por el cliente, y se da por terminada la actuación y servicio. La Etapa Notarial que se realiza dentro de los cinco días hábiles siguientes de recibida la solicitud, de común acuerdo establecen fecha para la formalización de la actuación notarial; comprendiendo las etapas de Recepción de Solicitud y las Actividades a realizar por el Notario que pueden ser: Autorización para que un menor pueda salir del país, Casos que se agotan con el otorgamiento de Escritura Matriz, Procedimientos Especiales de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias y la Expedición de Testimonios. Atención a la Violencia Intrafamiliar: El artículo cinco de la Ley Procesal de Familia da intervención entre otras Instituciones al Ministerio Público (Procuraduría General de la República) y en el artículo 16 determina cual es la actuación de la Procuraduría, estableciéndose que al tenerse conocimiento sobre hechos

constitutivos de violencia intrafamiliar, ya sea por informe de la Policía Nacional Civil, por aviso o por denuncia presentada ante la Institución, se citará a las personas en conflicto y se procurará la conciliación entre ellas; En 1998 se crea una unidad especializada para la atención de la violencia intrafamiliar, integrada por un receptor, auxiliar jurídico, psicólogo y trabajadora social. Las etapas del proceso son: la atención en receptoría para la asesoría inicial, la asignación de caso que genera intervención del psicólogo, trabajador social, auxiliar jurídico o abogado en la fase administrativa y la fase judicial en tribunal de familia o paz competente, la etapa final da seguimiento al caso y/o supervisa acuerdos logrados entre las partes involucradas. Procuradores de Familia destacados en Tribunales de Familia: La figura y funciones del Procurador de Familia se determinan en la Ley Procesal de Familia, artículo 19, y en la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, artículos 41(e) y 42. En cada uno de los 27 juzgados de familia hay un Procurador adscrito al tribunal cuya función es velar por el interés de la familia, de los menores, incapaces y los adultos mayores, participando activamente en todos los casos con iniciativa para actuar en representación de la parte demandada en los casos previstos por la ley.

(Anexo 2)

Conciliación Extrajudicial en Materia Procesal Civil y Mercantil.

NOSOTROS: _____, de ____ años de edad, _____, del domicilio de _____, con Documento Único de Identidad Número _____, con Número de Identificación Tributaria _____; y _____, de cincuenta y un años de edad, empleado, del domicilio de San Miguel, con Documento Único de Identidad número _____, con Número de Identificación Tributaria _____.- OTORGAMOS: Por medio del presente CONTRATO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL, que se registrá por las cláusulas siguientes: I) La primer otorgante ha demandado al segundo otorgante en Juicio Ejecutivo Mercantil promovido en el Juzgado Segundo de lo Civil y Mercantil de la ciudad de San Miguel, bajo la referencia _____, reclamándole cantidad de dinero y accesorios, proceso judicial en virtud del cual se ha trabado embargo en el salario que el señor _____ devenga como empleado de _____. II) Que ambos contratantes han convenido en llegar a un acuerdo para el pago de la deuda reclamada, según los acuerdos siguientes: a) La señora _____, acepta que se dará por satisfecha del pago de la obligación que reclama en el juicio antes mencionado, mediante el pago por parte del señor _____ por la cantidad de ____ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, comprometiéndose a no reclamar más que esa cantidad de dinero y que al recibir el pago completo por ese monto, le entregará al señor _____ el escrito correspondiente a fin de dar por cancelada la obligación que le reclama en el Juzgado Segundo de lo Civil y Mercantil de San Miguel en el juicio referencia _____, a fin de que se levante el embargo decretado en contra del señor _____, cesen los descuentos que se efectúan en su salario y se le devuelva todo lo retenido a dicho señor. Así también que en caso de haber prevenciones al escrito que

se presente al Juzgado, se otorgará nuevo escrito y/o los documentos que sean necesarios a fin de dar por cancelado ese proceso judicial. b) El señor _____, se obliga a pagar la cantidad antes indicada, es decir _____ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, a favor de la señora _____, de la siguiente manera: En esta misma fecha se le entrega la cantidad de _____ DÓLARES, por lo que la señora _____ en este mismo acto manifiesta darse por recibida de tal cantidad de dinero, en su totalidad y a su entera satisfacción, quedando pendiente de pago para cumplir el presente acuerdo únicamente la cantidad de _____ DÓLARES, que será pagada en dos cuotas así: el día _____ el señor _____ le pagará a la señora _____ la cantidad de _____ DÓLARES; y el día _____ le pagará la cantidad de _____ DÓLARES. III) Los otorgantes se declararon libres y solventes de cualquier obligación civil producto del juicio ejecutivo seguido en el Juzgado Segundo de lo Civil y Mercantil de San Miguel, bajo la referencia _____, la cual dan por Conciliada. Así nos expresamos, ratificamos y firmamos el presente contrato en la ciudad de San Miguel, el día _____ de dos mil diecisiete.-

Legalización como documento autenticado.

ANEXO 3



HABLANDO SE ENTIENDE LA GENTE

El proceso de Mediación es

- ✓ GRATUITO
- ✓ CONFIDENCIAL
- ✓ NEUTRAL
- ✓ RÁPIDO

Para mayor información llama al

2231-9494



¿Tienes problemas con familiares, amigos o vecinos?



¿Qué es la mediación?

Es un proceso en el cual todas las personas que tengan un conflicto tienen la oportunidad de intercambiar sus ideas, necesidades y diferencias para buscar soluciones satisfactorias para ambas partes.

Se cuenta con la asistencia de un mediador capacitado, que de una manera imparcial conduce el proceso y facilita la comunicación entre ambas personas, para que juntas descubran las alternativas para resolver sus conflictos.

Los Mediadores

- No son jueces.
- No imponen.
- No toman decisiones.
- Son personas capacitadas.
- Facilitan la comunicación.
- Apoyan a las partes en la búsqueda de la mejor solución.



Acércate a los Centros de Mediación y habla con nuestros expertos para resolver conflictos.

¿Qué tipo de problemas se pueden tratar en los Centros de Mediación?

- Cuota alimenticia.
- Cuidados Personales.
- Relaciones de pareja.
- Incumplimiento de contrato.
- Deslindes.
- Servidumbre.
- Gestión de cobro.
- Conflictos entre vecinos.
- Incumplimiento de normas de Salud e higiene y del medio ambiente.
- Reclamo por servicios y productos, telefonía, agua, financieros y otros.
- Ruido y desorden en zonas residenciales y horas nocturnas.

¿Cómo solicitar el servicio de Mediación?

1. Presenta tu DUI al Centro de Mediación.
2. Proporciona el nombre completo, dirección exacta de la persona a convocar y el motivo de tu solicitud.

Delitos leves:

amenazas, lesiones, lesiones ocurridas a causa de accidentes de tránsito o de forma no intencional, usurpaciones, hurto, estafa, daños y apropiaciones o retenciones indebidas

CENTROS DE MEDIACIÓN A NIVEL NACIONAL

CENTRO DE MEDIACIÓN	DIRECCION	TELEFONO
SAN SALVADOR		
Procuraduría Auxiliar de San Salvador	13a Ave. Nte. y 9a C/ Pte. Torre Procuraduría General, Centro de Gobierno	2231-9407 / 2231-9406 / 2231-9458
Centro Mixto: Procuraduría General y Alcaldía Municipal de San Salvador	Distrito 1 AMSS, 2 Ave. Nte. y C/ 5 de Noviembre, Bo. San Miguelito	2202-6100 ext. 2132 / 2129
Procuraduría Auxiliar de Soyapango	Barrio El Progreso C/ Las Palmeras, Pje. Morazán # 3	2277-9437
Procuraduría Auxiliar de Apopa	Carretera a Quezaltepeque, 100 mts. al poniente de Pericentro Apopa	2216-8364
San Salvador	Final 4ta. c/ Ote. y 19 avenida sur, edificio Primavera, 1er. Nivel, Santa Tecla, La Libertad	2523-7430/ 25237429
Centro Mixto: Fiscalía y Procuraduría General,	Soyapango	Urbanización Parque Industrial y Comercial Desarrollo 1, 2 y parte del 3, Soyapango
Mejicanos	Mejicanos	Calle a Ayutuxtepeque, No. 320-C, Urbanización Dolores, Mejicanos
Apopa	Apopa	Urb. María Elena, Lotes del 14-A al 22-A, y lote No. 23, polígono "F", Apopa, carret. a Quezaltepeque
		2282-4592/ 2282-4554
		2216-3124/ 2216-3125
LA LIBERTAD		
Procuraduría Auxiliar de Santa Tecla	6ta. C/ Ote. No. 5-4, Col. Utila, contiguo a Colegio Nazaret	2228-9910
CHALATENANGO		
Procuraduría Auxiliar de Chalatenango	5ta. C/ Ote. pje Santa Cecilia, Bo. El Calvario, 2 cuadras arriba del Centro Escolar de Nifas de la República de Honduras	2301-0911
CUSCATLAN		
Centro Mixto: Procuraduría General y Alcaldía Municipal de Cojutepeque	6ta C/ Pte. y 6ta avenida sur, Bo. San Juan, Cojutepeque.	2372-0316
SAN VICENTE		
Procuraduría Auxiliar de San Vicente	Avenida José María Cornejo, No. 12, Bo. El Centro.	2393-2331
CABAÑAS		
Procuraduría Auxiliar de Sensuntepeque	Calle Dr. Jesús Velasco, No. 27, Bo. El Calvario.	2382-3381
LA PAZ		
Procuraduría Auxiliar de Zacatecoluca	Calle Dr. Miguel Tomás Molina, 2da. Calle Pte. # 28, Barrio Candelaria.	2334-3362
SAN MIGUEL		
Procuraduría Auxiliar de San Miguel	3a. Av. sur, No. 606, Bo. San Nicolás.	2660-6514
MORAZAN		
Procuraduría Auxiliar de San Francisco Gotera	2da. C/ Pte. y 3a. Av. sur, Bo. El Centro, Centro de Gobierno, 2do. Nivel, San Francisco Gotera.	2654-0170
USULUTAN		
Procuraduría Auxiliar de Usulután	2da. C/ Pte. No. 3, frente al Instituto de Medicina Legal.	2662-4059
LA UNION		
Procuraduría Auxiliar de La Unión	5ta. C/ Pte, Centro de Gobierno, Barrio El Centro.	2604-2831
AHUACHAPAN		
Centro Mixto: Procuraduría General y Alcaldía Municipal de Ahuachapán	3era C/ Pte. entre 2da. y Av. Francisco Menéndez.	2487-4813
SANTA ANA		
Procuraduría Auxiliar de Santa Ana	Av. Fray Felipe de Jesús Moraga Nte, entre C/ Libertad Pte. y 4ta. C/ Pte, No. 6	2447-9899
Procuraduría Auxiliar de Metapán	Av. Benjamín Estrada Valiente, entre 9na y 11va calle poniente, No. 11	2402-0850
Centro Mixto: Fiscalía y Procuraduría General, Santa Ana	Octava C/ Pte. Av. José Matías Delgado Nte. Esquina opuesta a la Iglesia Ex Colegio San José	2447-4297/ 2441-2144
SONSONATE		
Procuraduría Auxiliar de Sonsonate	4ta. C/ Ote. No.22. Col. San Francisco, Sonsacate.	2450-2935

ANEXO 4

¿Deseas resolver tu conflicto de una forma confidencial, rápida, pacífica, neutral y justa?



Utiliza la

MEDIACIÓN

¿Qué es Mediación?

Es un procedimiento guiado por personal especializado que facilita que todas las personas involucradas en un conflicto, tengan la oportunidad de expresar sus ideas, necesidades y sentimientos para buscar y acordar soluciones que les favorezcan.

Puedes solicitar la mediación en los **delitos de leve afectación jurídica** y que son conciliables **de acuerdo a la Ley**

delitos como por ejemplos:

- Lesiones
- Lesiones culposas
- Apropiación
- Hurtos,
- Estafas
- Amenazas,
- Usurpaciones de inmuebles,
- Retención indebida,
- Daños, entre otros.

Hablando
se
entiende
la
gente



**Programa de Resolución
Alternativa de Conflictos**



INFORMATE EN PROGRAMA DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

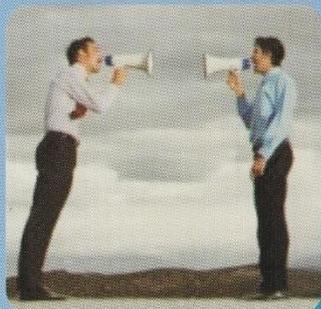
Dirección:

1er. Nivel del Edificio de la Oficina Fiscal de San Salvador, ubicado en Residencial y edificio Primavera, Final 4ª Calle Ote. y 1ª Avenida Sur, Santa Tecla.

Teléfonos: 2523-7430, 2523-7429 y 2231-9407.

o puedes escribirnos a nuestro correo electrónico:

rac@fgr.gob.sv



**Si tu conflicto no constituye delito, visita el Centro de
Mediación de la Procuraduría General de la República.**

11ª. Avenida norte bis, y 9ª. Calle, Torre PGR,
segundo nivel, Centro de Gobierno, tel. 22319407.

(ANEXO 5)

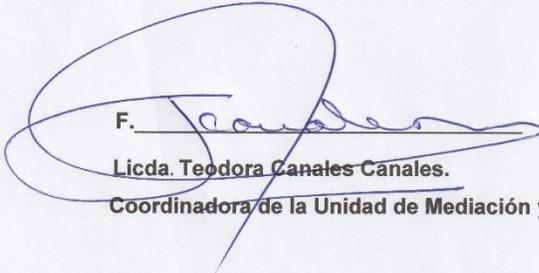
Martes 11 de julio del 2017

Procuraduría General de la República, Auxiliar de San Miguel.

En atención a la información solicitada por los estudiantes egresados de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria Oriental, debido a que están realizando Trabajo de Investigación de Tesis con el tema: **“ESTUDIO DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DERECHO DE FAMILIA. PROPUESTAS DE OPTIMIZACIÓN”**, se puede anexar el informe de porcentaje en referencia de los casos que ingresaron durante el transcurso del mes de Febrero de dos mil dieciséis al mes de Febrero dos mil diecisiete.

En dicho informe se puede detallar con mayor precisión los casos que ingresaron por mes, durante todo el año; en este sentido se consolidan de manera general.

Dentro de los casos ingresados o expedientes aperturados en Mediación de febrero del año 2016 a febrero del 2017 fueron 464 casos y dentro de los casos que se logró instalar la mediación con acuerdo de este mismo, fueron 298 casos.

F. 

Licda. Teodora Canales Canales.

Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación.

