

**LA MEDIACIÓN EN BOLIVIA Y SU NECESIDAD DE RECONOCIMIENTO
NORMATIVO: UN ABORDAJE HACÍA LA INCORPORACIÓN DEL USO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**MEDIAÇÃO NA BOLÍVIA E SUA NECESSIDADE DE RECONHECIMENTO
REGULATÓRIO: UMA ABORDAGEM PARA INCORPORAR O USO DE
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO**

Alex Cabello Ayzama¹
Esmeralda C. Ancieta Rodríguez²

Resumen: La mediación como método no adversarial es uno de los mecanismos de resolución de conflictos más utilizado en América Latina. Sin embargo, varios países de la región no contemplan dentro de sus legislaciones internas dicha figura, dejando un vacío jurídico sobre su normatividad y reglamentación. En el presente documento, se analiza la figura de la mediación en el Estado Plurinacional de Bolivia, donde utilizando el método deductivo se analiza la hipótesis de un necesario reconocimiento normativo a la figura de la mediación, que permita avanzar a la incorporación del uso de las tecnologías de la información; facilitando así, el acceso a una pronta resolución de los problemas de las partes intervinientes.

Palabras-clave: *Mediación, MASC, Métodos No Adversariales, Bolivia, Conciliación.*

Abstract: Mediation as a non-adversarial method is one of the most widely used dispute resolution mechanisms in Latin America. However, several countries in the region do not provide within their domestic laws for such a figure, leaving a legal vacuum on its regulations and regulations. This document discusses the figure of mediation in the Plurinational State of Bolivia, where the deductive method analyses the hypothesis of a necessary normative recognition of the mediation figure, which allows progress to the incorporation of the use of information technologies; thus, facilitating access to early resolution of the problems of the parties involved.

¹ Abogado formado en la Universidad Mayor de San Simón (UMSS – Bolivia); Máster en Derecho por la Universidad Federal de Uberlandia (UFU) a través de la beca OEA - 2018; Especialista en Derecho Constitucional, Penal e Internacional. Investigador del Grupo de Estudios de Derecho, Globalización y Ciudadanía; Grupo de Estudio e Investigación en Dirección Internacional (GEPDI-UFU); Laboratorio Americano de Estudios Constitucionales Comparados (LAECC-UFU); Migración y gestión de la salud (MIGRAST-UFU). Profesor invitado por la Universidad del Valle Bolivia (2019).

² Abogada, Titulada por excelencia de la Universidad Mayor de San Simón (UMSS – Bolivia); Diplomado en Educación Superior Basada en Competencias de la Universidad Católica Boliviana (UCB); Diplomado en Arbitraje de la Universidad del Valle; Diplomado en Derechos Humanos de los Niños, Niñas y Adolescentes con Énfasis en Protección y Prevención de la Violencia de la EGP y UNICEF; Becada para cursar el Master en Derecho Público en la Universidad de Sevilla – España en la Gestión 2020 – 2021, Miembro activo de la Plataforma Ciudadana por el Acceso a la Justicia y los DDHH; de la Plataforma de Defensa de los Derechos de los Niños y Niñas Trabajadores (NATS) y del Latinoamérica International Arbitration – LIA YOUNG PRACTITIONERS ; Actual Coordinadora PME del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio y Servicios de Cochabamba.

Keywords: Mediation, MASC, *Non-Adversarial Methods*, *Bolivia*, *Conciliation*.

Resumo: A mediação como método não contraditório é um dos mecanismos de resolução de controvérsias mais utilizados na América Latina. No entanto, vários países da região não fornecem dentro de suas leis internas para tal figura, deixando um vácuo legal em suas regulamentações e regulamentos. Este documento discute a figura da mediação no Estado Plurinacional da Bolívia, onde o método dedutivo analisa a hipótese de um necessário reconhecimento normativo da figura de mediação, o que permite avançar na incorporação do uso de tecnologias da informação; facilitando assim o acesso à resolução precoce dos problemas das partes envolvidas.

Palavras-chave: Mediação, MASC, *Métodos Não Contraditórios*, *Bolívia*, *Conciliação*.

INTRODUCCIÓN

A partir de la reforma constitucional del año 2009, Bolivia adopta una visión de cultura de paz, otorgando fuerza normativa a la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos. Este reconocimiento, viene de la mano con la consolidación del pluralismo jurídico como parte integrador del país. Es así, que el Estado a partir de la Constitución Política del Estado, asume y promueve los principios éticos y morales recogidos de su historia precolonial. Los métodos alternativos de resolución de conflictos, hacen parte de esa historia, es así que el presente documento realiza un análisis sobre el avance en Bolivia sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos, pero principalmente sobre la mediación.

La mediación a menudo es confundida con la conciliación, olvidando las características del tercer interviniente. Es así que, en Bolivia a pesar de existir una ley propia sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos, el mismo no abarca de manera específica a la mediación, dejando un vacío a lo cual los centros especializados han tenido que adoptar protocolos y mecanismos propios para su adecuado funcionamiento a través de la aplicación de legislación comparada en cuanto a los procedimientos y desarrollo, sin contravenir los principios generales de la mediación.

Al ser la mediación una de las opciones más utilizadas para la solución de controversias, no solo privadas sino públicas (referidas a las provenientes de convulsiones sociales) se hace necesario poder prestar atención en la reglamentación de la misma. Y precisamente, el presente trabajo se encuentra enfocado en ese sentido; a través del método deductivo se estudia el avance de la mediación en Bolivia, la experiencia en América Latina y la necesidad de la incorporación a través de las nuevas tecnologías de la información. Al final, se concluye en la importancia de trabajar en la adopción de políticas que permiten avanzar hacia el cambio de los convencionalismos socialmente implantados, que parten esencialmente de la búsqueda de la paz, donde la sociedad vea a los procesos adversariales o contenciosos como último recurso y no como los primeros o los únicos, sólo entonces podrán apreciarse cambios tangibles y sustantivos dentro de la sociedad boliviana.

1. CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA Y EL AVANCE EN EL USO DE LOS MASC EN BOLIVIA

El uso de mecanismo no adversariales como la mediación, conciliación y negociación en el Estado Boliviano, parte incluso desde el asiento de la colonia española en el país; cuya práctica se implementaba como una forma no violenta para la solución de controversias dentro de las comunidades indígenas originarias y campesinas, adquiriendo la denominación de Modos Originarios de Resolución de Conflictos (MORCs), dado que su esencia parte de la idea de que todos los procesos que abarquen un conflicto se constituyen como un espacio de aprendizaje y recolección de los principios que son compilados en el Art. 8 párrafo I de la actual Constitución Política del Estado (CPE)³, donde la negociación abre paso a un espacio intercultural, que refuerza el diálogo dentro de la sociedad y sus comunidades.

Es indudable que el aporte efectuado por las comunidades indígenas y el reconocimiento de sus saberes ancestrales con base en principios éticos y morales, han aportado al desarrollo de sociedades pacíficas y de convivencia armónica; aunando esfuerzos para la gestión de un marco normativo que regule los MASC en Bolivia, que si bien cuentan con elementos relativos del sistema europeo, estas costumbres propias del Estado han sido reconocidas y compiladas en diversos marcos legales, donde se adopta un compromiso que acoge la *Cultura de Paz* como precepto para el ordenamiento jurídico interno, reflejada en el Art. 10 Parágrafo I de la CPE, donde señala que: “Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de paz y el derecho a la paz...”⁴, afiliando el compromiso para el desarrollo de los MASC dentro de los aspectos organizativos que vinculen materias específicas de competencia, y especialmente se hace un análisis de su vinculación con la justicia formal o tradicional, donde la legislación predetermine la competencia de carácter específico, estableciendo un régimen especial que regulen el arbitraje y la conciliación con algunas excepciones referidos a temas especiales, no siendo sino hasta el año 1997, donde se constituye Ley No 1770 de Arbitraje y Conciliación, impulsada por diferentes instituciones y Cámaras de Bolivia, que ven la

³ MERA Alejandra, “Mecanismos Alternativos De Solución De Conflictos En América Latina. Diagnóstico Y Debate En Un Contexto De Reformas”, Santiago – Chile, 2016, Pág. 395.

⁴ A través del Art. 8. I. de la CPE; el Estado asume y promueve como principios ético-morales de la sociedad plural: ama qhilla, ama llulla, ama suwa (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladrón), suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa), teko kavi (vida buena), ivi maraei (tierra sin mal) y qhapaj ñan (camino o vida noble).

imperativa necesidad de trabajar sobre la materia y garantizar no solo el acceso a la justicia, sino un cambio hacia una cultura pacífica.

Posteriormente, esta es abrogada por la Ley No 708 que modifica algunos aspectos, pero que conserva en esencia los mismos principios; es necesario mencionar también que, al ser una norma especial, se prevé la aplicación de una u otra dentro de los procesos arbitrales y de conciliación, siempre y cuando concurra acuerdo de partes o esté pactado en la cláusula arbitral, como contrato secundario anexo al contrato principal.

Ambos cuerpos legales, mencionan claramente el proceso que debe seguir tanto el arbitraje y la conciliación, dando potestad de ser administradas por centros extrajudiciales autorizados por el Ministerio de Justicia del Estado, en cuanto a la Negociación y la Mediación, si bien hacen mención a que forman parte de los *Métodos No Adversariales*, no le generan un procedimiento propiamente, ni tampoco le asigna tuición administrativa; debiéndose a que la negociación es efectuada solamente por la partes, donde ambos conceden parte de sus intereses y pretensiones, para alcanzar un solución a la controversia que va a satisfacer en mayor o menor medida a ambos interesados. En la negociación no es necesaria la intervención de un tercero neutral, puede realizarse en cualquier lugar y se caracteriza por una relativa informalidad. En cambio, la mediación, es un proceso que en países europeos es considerado sinónimo de conciliación, que incluso es administrado por centros judiciales y extrajudiciales, previos al ingreso de un proceso judicial contencioso. Por su parte, Sampedro señala que la mediación es un proceso por medio del cual un tercero neutral trata, a través de la organización de intercambios entre las partes, de permitir a estas confrontar sus puntos de vista y buscar, con su ayuda, una solución al conflicto que las enfrenta⁵.

En el caso de Bolivia, se hace la diferenciación una de otra, pues la mediación es un

“... proceso de deliberación voluntario que es estructurado y facilitado por una tercera persona. Ayuda a las partes a lograr un mayor entendimiento de cómo se perciben los conflictos, las causas subyacentes y entender la visión del otro mientras se desarrolla una perspectiva colaborativa sobre la manera de cómo resolverlos.”⁶

⁵ Sampedro, Julio. (2005). ¿Qué es y para qué sirve la Justicia Restaurativa? Derecho penal contemporáneo: Revista Internacional. n. 12, p. 53-85.

⁶ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, La Paz – Bolivia, 2009, Pág. 5.

A diferencia de la conciliación, donde el tercero neutral tiene mayor intervención en el proceso, pudiendo sugerir posibles soluciones al conflicto, para encaminar a las partes a un resultado que sea satisfactorio, siempre con base a las propuestas efectuadas por los individuos involucrados; en la mediación se tiene menor intervención del tercero neutral denominado mediador o mediadores, el cual se limita a viabilizar el proceso comunicativo entre las partes, para que estas de mutuo acuerdo encuentren una solución a la controversia. Se puede decir entonces que en la conciliación existe mayor intervención del conciliador, en cambio, en la mediación existe una menor injerencia en comparación con la primera y en la negociación es nula la intervención de un tercero.

Si bien, el Estado boliviano no hace mención a lo precedido, otorga un pleno reconocimiento de la *conciliación* dentro del marco constitucional, la cual por medio de la Ley No 439 del nuevo código de procedimiento civil (CPC), en su Art.180, señala que procederá con la conciliación en materia civil “...siempre que no fuere parte el Estado, las municipalidades, los establecimientos de beneficencia, las entidades de orden público ni los incapaces y podrá realizarse como diligencia previa o durante el proceso a instancias del juez.”⁷ Introduciendo la figura de la obligatoriedad de la conciliación en determinados procesos a través de la Circular No. 4/2016 TSJ-SP del Tribunal Supremo de Justicia, y el Protocolo de Actuación de la Conciliación Judicial en materia Civil, con uno de los objetivos de promover el uso de este mecanismo no adversarial previo proceso judicial, debido a que los litigios sobrecargan las labores de las autoridades judiciales, a razón del considerable número de causas que llegan a sus despachos, donde muchas de ellas podrían haber sido resueltas con facilidad y ser objeto de un acuerdo entre las partes.

En ese sentido, se puede advertir dos tipos de conciliación; la conciliación previa y la conciliación intra procesal; la primera, se direcciona bajo las directrices mencionadas que figura en el Art.292 del CPC, donde establece “...con carácter obligatorio la conciliación previa, la que se regirá por las disposiciones del presente Código, por lo que al promoverse demanda principal deberá acompañarse acta expedida y firmada por el conciliador

⁷ Ministerio de Educación de República Dominicana - MINERD, “La Mediación Como Herramienta De Resolución De Conflictos En El Sistema Educativo Dominicano Manual De Entrenamiento Para Facilitadores “, Santo Domingo - República Dominicana, 2006, Pág. 23.

autorizado.”⁸ donde para iniciar un proceso ordinario es obligatorio agotar la conciliación previa, siendo un requisito para la admisión de un proceso ordinario el acompañamiento del acta de conciliación. En esta etapa, el conciliador procederá con la elaboración de un acta, que será remitido ante un juez público en materia civil y comercial para su aprobación, es necesario que puede emitir un acta de conciliación parcial o total sobre la controversia tratada, no se remiten ante el juez las actas de imposibilidad de conciliación o de conciliación fallida, estas son entregadas a las partes una vez concluido el proceso conciliatorio, para que puedan hacer uso de la misma demostrando el vencimiento de esta etapa previa. Sin embargo, las partes y el juez tienen la facultad de promover en cualquier momento otra oportunidad de conciliación; a esto se le da la categoría de conciliación intraprocesal.

Sin embargo, existen materias en las que se excluye el proceso de conciliación; estos se encuentran reflejadas en el Art. 293 del CPC, que señala que están excluidos de la conciliación, los procesos en que fueran parte los incapaces de obrar, interdicto y aquellas personas expresamente prohibidas por Ley; también aquellos delitos de corrupción, narcotráfico, que atenten contra la seguridad e integridad del Estado y que atenten contra la vida, integridad física, psicológica y sexual de las personas. Así mismo, se encuentran excluidas aquellas previstas por el Art.67-IV Ley de Órgano Judicial y el Art. 4 de la Ley No 708; es importante señalar también que no es necesaria la conciliación previa cuando la parte demandada o solicitada, tuviese su domicilio procesal en una jurisdicción departamental distinta al lugar donde se inició la demanda principal o esta parte solicitada se encontrase en el exterior, tampoco es obligatoria en los procesos ejecutivos y otros procesos monitorios, salvo solicitud conforme señala el Art. 294 de la CPC.

En cuanto al procedimiento, esta puede ser solicitada en cualquier centro de conciliación judicial o extrajudicial acreditados que cumplan los requisitos del Art. 15 de la Ley No 708, acorde al registro que maneja el Ministerio de Justicia

“...actualmente existen en Cochabamba los siguientes centros registrados: Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio y Servicios de Cochabamba (Civil-Comercial), Centro de Conciliación Extrajudicial de la Fundación UNIR (Civil-Comercial-Familiar-Escolar-Vecinal), Servicios Integrales de Justicia Plurinacional

⁸ Ley No 439 del Nuevo Código de Procedimiento Civil, La Paz – Bolivia, 2013, Pág. 451.

Cochabamba (Civil-Comercial-Familiar), y el Centro de Conciliación del Registro Público de Abogados (Civil en el marco de la Ley del Ejercicio de la Abogacía). Y a nivel nacional son 23 los centros registrados lo que demuestra el éxito de su aplicación y el desafío de continuar creciendo aún más.”⁹

En cuanto a la conciliación intraprocesal, en el Art. 235 de la CPC, la clasifica como aquella que se realizó obligatoriamente dentro del proceso extraordinario, los cuales están bajo apercibimiento de pena de nulidad según el Art. 234 parágrafo IV y el V del mismo cuerpo legal, donde las partes pueden solicitar la realización de otra audiencia de conciliación intraprocesal en cualquier fase del proceso, siempre y cuando no se haya emitido una resolución judicial. En un análisis comparativo, no sólo Bolivia, sino la región de América Latina y el Caribe, muestra un desarrollo rezagado en ámbitos de la justicia en general y en los MASC en particular, donde se percibe a la conciliación y la mediación como algo nuevo, sin embargo, algunos países ya han implementado el uso de los métodos de solución de controversias en línea o mejor conocidos como los *On Line Dispute Resolution (ODR)*, los cuales con ayuda de las nuevas tecnologías de la información facilitan el acceso a la justicia, reduciendo los costos para las partes, optimizando el tiempo y agilizando la solución del conflicto.

Resulta evidente que el avance de los MASC en Bolivia se ve necesariamente orientada a ir de la mano con las nuevas tecnologías e incluso la incorporación de estas herramientas dentro de la actual legislación, con la intención de cumplir y hacer cumplir los principios señalados en el Art. 3 de la Ley No 708, como la flexibilidad, celeridad y la finalidad, garantizando de esa forma que las partes cuenten con el mayor número de posibilidades para acceder a la justicia más allá de los estrados judiciales y con la confianza de que los actuados se encuentran dentro de un marco normativo, que vele por sus derechos, lo cual deberá ser desarrollado de mejor manera a través del reconocimiento normativo de la mediación.

⁹ Ley No 439 del Nuevo Código de Procedimiento Civil, La Paz – Bolivia, 2013, Pág. 478

2. LA EXPERIENCIA NORMATIVA DE LA MEDIACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

El análisis de la evolución y el uso de los MASC en los países de América Latina y el Caribe, se basa en la contextualización de los sistemas normativos, su funcionamiento y la implantación de una cultura androcéntrica que persigue la inserción de mecanismos pacíficos para solución de controversias dentro de sus sociedades y acorde a los principios de la cultura de paz. Resulta importante contextualizar que, en diferentes países de la región de América Latina, se aplica la mediación como medida obligatoria antes ingresar al desarrollo de un proceso judicial; principalmente porque resulta más eficiente el entendimiento y la resolución de un problema a través del proceso de mediación; de esta manera, se evita la sobrecarga judicial y la retardación del acceso a la justicia.

A través del análisis jurídico comparativo, se podrá evidenciar que la figura de la conciliación y la mediación, se va esclareciendo de manera gradual en América Latina; lo cual es importante a momento de establecer los parámetros para poder solucionar una controversia, ya que como se ha señalado anteriormente, mientras el conciliador puede incluso otorgar formulas de solución, el mediador solo facilita la comunicación de diálogo entre las partes; lo cual es una característica importante para iniciar el proceso de solución. Sin embargo, Argentina y Uruguay son los países con mayor avance normativo al reconocimiento y reglamentación sobre la figura de la mediación.

En ese sentido, Argentina, incorporó este procedimiento a partir del año 1995, a través de la ley 24.573 sobre mediación y conciliación; inicialmente, el objetivo de esta ley estaba orientada a la modificación de padrones culturales, tanto de los abogados como de los ciudadanos, por lo que se estableció la obligatoriedad del uso de este recurso por un lapso de cinco años¹⁰ lo cual posteriormente fue ampliado por la ley 25.287. Durante el transcurso del tiempo, la ley 24.573 fue sufriendo diversas modificaciones, recogiendo los resultados de las experiencias prácticas, propiciada en gran manera por la sociedad civil y la adopción de una salida alternativa a los estrados judiciales, como mecanismo de acceso a la justicia, lo que a su vez ha contribuido de sobremanera a la creación de un cultura rica en el uso de la mediación para la resolución pacífica de conflictos, convirtiéndose en un referente para con relación a los

¹⁰ Giannini, Leandro J, Experiencia Argentina en la mediación obligatoria. (Experiencia Argentina en Mediación Obligatoria). *La Ley*, 5 de febrero de 2014, págs. 1-7, Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2458242>

demás países de la región. La ley 24.573 establece que el mediador puede ser designado por sorteo judicial o por elección de las partes, encuadrando su trabajo a facilitar el entendimiento entre las partes.

En el caso de la República Oriental de Uruguay, la ley 16995 del año 1998; reconoce a la mediación como método de resolución de conflictos. A partir del año 2003, a través de la ley 17707, se exonera el requerimiento de asistencia jurídica en los procesos de mediación que se realicen a través de los órganos del Poder Judicial. La mediación no adquiere el carácter obligatorio previo inicio de proceso judicial, ya que se trata de una figura de carácter voluntario, gratuito y extrajudicial. Sin embargo, se establecen excepciones en determinadas materias para su aplicación, que se encuentran descritas en la ley 16995.

Por su parte, la legislación de Nicaragua, prevé a la mediación como un mecanismo de resolución de conflictos a través de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) dependiente de la Corte Suprema de Justicia del Poder Judicial de Nicaragua. Conforme a la ley orgánica del Poder Judicial, establece que en los procesos familiares, civiles, mercantiles, agrarios y laborales; la mediación será convocada dentro del sexto día de iniciada la acción legal. Así mismo, la ley 540 de 24 de junio de 2005, reconoce como un derecho el acceso a la mediación y al arbitraje para solucionar sus diferencias patrimoniales y no patrimoniales, con ciertas excepciones contempladas en la misma ley.

En el caso de Panamá, contempla la figura de la mediación a través del Decreto Ley 5, ley del régimen general del arbitraje de la conciliación y de la mediación; reconociendo a la mediación como un método alternativo para la solución de conflictos de manera no adversarial, cuyo objetivo es buscar y facilitar la comunicación entre las partes. De acuerdo al Art. 55 del Decreto Ley, pueden someterse al proceso de mediación, aquellas materias susceptibles de transacción, desistimiento y negociación; vale decir, materia familiar, comercial e inmuebles. Una de las características principales, se encuentra en el principio de confidencialidad, asegurado a través de la firma de un acta entre las partes y el mediador; y, la reglamentación específica para ser nombrado como mediador.

De esta manera, se puede advertir que, en países como Argentina y Uruguay, se cuentan con leyes generales de mediación o conciliación propiamente, donde gozan con un carácter previo y obligatorio en materias civiles y familiares. En cambio, en Bolivia, Panamá, México, Honduras, Ecuador y Costa Rica, por su parte, los cuerpos legales incorporan de

manera facultativa y/o voluntaria la mediación o conciliación en estas mismas materias y en algunos casos las amplias a áreas laborales y penales, con restricciones estrictas. Tanto en el Estado chileno, se incluye una instancia de mediación obligatoria para las partes en conflicto en materias de familia, en ciertos aspectos permitidos por su ordenamiento jurídico interno, ampliando su alcance a conflictos en materia laboral e incluso en el área de la salud.

3. INCORPORACIÓN DE MEDIACIÓN EN BOLIVIA POR MEDIO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Es evidente que la innovación y el avance alcanzado por las nuevas tecnologías de la información (TICs), han facilitado el desenvolvimiento de las actividades diarias de las personas; en ese entendido, también han transformado la manera de desarrollo e interacción de las actividades comerciales, empresariales y profesionales; acercándose más a la adopción de las TICs para cada una de sus actividades. Por otra parte, la última crisis sanitaria provocada por la propagación del patógeno SARS-CoV-2, obligó a que las personas se adapten con mayor rapidez a estas herramientas tecnológicas para poder desenvolverse en sus actividades durante los periodos de confinamiento.

En esencia, la mediación va más allá de la resolución de una controversia, perseguir su prevención, manifestada en los diseños organizacionales orientadas a las condiciones estructurales de una sociedad. En ese sentido, dentro de un ámbito de desarrollo y uso de los MASC, el uso de las TICs ha dado lugar a la sociedad de la información, obligando a los centros judiciales y extrajudiciales a llevar un paso igualitario junto a esta comunidad que utiliza extensivamente y de forma optimizada las oportunidades que ofrecen las TICs. Un claro ejemplo es el de Colombia, cuya experiencia en sus Centros de Conciliación en Bogotá, demuestran la efectividad del servicio de conciliación virtual, hace ya varios años, a través de videoconferencias, y la aplicación de la firma electrónica. Indudablemente la expansión de estos mecanismos tecnológicos está fuertemente entrelazada al tipo de acceso que las partes tienen de estas herramientas y la confianza que depositan al hacer uso de la misma. Es indiscutible que estas herramientas electrónicas pueden ser un buen modelo para enfrentar costos, situaciones adversas y dificultades de acceso, por lo que convendría evaluar sus posibilidades y resultados para su inclusión dentro de los preceptos normativos.

En el caso de Bolivia, las TICs han pasado a ser reconocidas a través de la ley 164 de 8 de agosto de 2011, como parte de los servicios básicos y de uso esencial; por lo que se garantizan el acceso universal, con asequibilidad y calidad.¹¹ Sin embargo, el desarrollo de reglamentaciones relacionadas a la “Conciliación virtual aún es escaso”¹². Esto también se debe a la falta del trabajo de reconocimiento normativo de la mediación, lo que ha empujado a que los centros trabajen en protocolos propios para su implementación. Razón por la que existen centros que debido a la pandemia del Covid-19 se han visto obligados a innovar en el área, claro es el caso del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio y Servicios de la ciudad de Cochabamba, que ha ejecutado en tiempos de pandemia cuatro acuerdos conciliatorios, todos efectuados a través de la plataforma Zoom y un proceso arbitral; aplicando actualmente procedimientos mixtos cuando concurre acuerdo de partes, si bien parece un avance significativo en Bolivia, el países como Panamá, Colombia, y Perú, usaban plataformas digitales tanto para la mediación, conciliación y arbitraje, antes de la actual crisis sanitaria, de hecho, se ha visto la necesidad de implementar el mismo mecanismo a los procesos judiciales.

3. CONCLUSIONES

Es incuestionable que, en los últimos años, se ha implantado un cambio de paradigma en el modelo tradicional del sistema judicial, incluyendo sus alcances focalizados esencialmente en la decisión emitida por el juez, los cuales se han visto reemplazados por un régimen más colaborativo y constructivo en materia de resolución de conflictos como lo son los MASC. Incentivar la transformación cultural hacia un enfoque enmarcado dentro de los principios de la “Cultura de Paz”, resulta esencial; indudablemente han existido avances notables en el uso de los MASC no solo a nivel de América Latina y el Caribe, sino en el mismo Estado boliviano, pero aún queda mucho camino por recorrer en cuanto al abordaje mismo de la mediación, el trabajar en un proceso de sensibilización con instituciones tanto

¹¹ CABELLO AYZAMA Alex; CARDOSO SQUEFF Tatiana. “Respuestas del Estado Plurinacional de Bolivia a la pandemia de Covid-19: acciones para el consumidor”. Revista de Direito do Consumidor. Vol. 131/20. P. 87-109. Set-oct.

¹²CANO Liliana, 25 de agosto de 2019, “La Conciliación en Bolivia”, Periódico Los Tiempos, Pág. 8.

públicas como privadas, es el primer paso para generar estrategias de promoción y consolidación de la mediación como mecanismo alternativo y eficaz para la solución de controversias, que abarquen desde problemas locales y/o domésticos, hasta la resolución de conflictos entre sectores sociales y grupos civiles que hagan eco de la exigencia de algún derecho o necesidad, pues este método permite no solo lograr una atención temprana del conflicto, generando a su vez la reducción de los índices de conflictividad en el país, otorgando la oportunidad de espacios de intercambio nutridos por experiencias previas, criterios especializados de los mediadores y las instituciones que trabajan en la rama.

La incorporación de nuevas tecnologías en el uso de los MASC y en concreto en la mediación online, supone un avance necesario e inminente dentro de una sociedad cada vez más involucrada con los TICS, donde el acceso a la justicia acompañada de la gesta de un cambio cultural, hace que se transforme en un mecanismo idóneo para facilitar la solución rápida de los conflictos, aun cuando estos solo son catalogados como un conflicto latente, siendo válido en la medida en la que existan buenos mediadores, lo cual será logrado solo a través del trazo de un procedimiento a seguir, la constitución de una buena norma reguladora y que a día de hoy aún no existe, viéndose a futuro un arduo y difícil camino a alcanzar. Es necesario atacar y cambiar los convencionalismos socialmente implantados, que parten esencialmente de la búsqueda de la paz, donde la sociedad vea los procesos adversariales o contenciosos como último recurso y no como los primero o los únicos; sólo entonces podrán apreciarse cambios tangibles y sustantivos dentro de la sociedad boliviana.

REFERENCIAS:

BIANCHI Roberto A., “Mediación Prejudicial y Conciliación”, Ed. Zavalia, Buenos Aires – Argentina, 1996, Pág. 65.

CABELLO AYZAMA Alex; CARDOSO SQUEFF Tatiana. “Respuestas del Estado Plurinacional de Bolivia a la pandemia de Covid-19: acciones para el consumidor”. Revista de Direito do Consumidor. Vol. 131/20. P. 87-109. Set-oct.

CANO Liliana, 25 de agosto de 2019, “La Conciliación en Bolivia”, Periódico Los Tiempos, Pág. 8.

GIANNINI, Leandro J, Experiencia Argentina en la mediación obligatoria. (Experiencia Argentina en Mediación Obligatoria). *La Ley*, 5 de febrero de 2014, págs. 1-7, Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2458242>

Ley No 439 del Nuevo Código de Procedimiento Civil, La Paz – Bolivia, 2013, Pág. 478.

MERA Alejandra, “Mecanismos Alternativos De Solución De Conflictos En América Latina. Diagnóstico Y Debate En Un Contexto De Reformas”, Santiago – Chile, 2016, Pág. 395.

Ministerio de Educación de República Dominicana - MINERD, “La Mediación Como Herramienta De Resolución De Conflictos En El Sistema Educativo Dominicano Manual De Entrenamiento Para Facilitadores “, Santo Domingo - República Dominicana, 2006, Pág. 23.

SAMPEDRO, Julio. (2005). ¿Qué es y para qué sirve la Justicia Restaurativa? Derecho penal contemporáneo: Revista Internacional. n. 12, p. 53-85.