



Año 11, Julio-Diciembre 2024
Fecha de recepción: 16 de mayo 2024
Fecha de aceptación: 29 de junio 2024

DOI: 10.5377/hycc.v1i24.19896

Análisis de la conciliación administrativa para resolver las controversias en materia de familia en el municipio de Managua

Analysis of administrative conciliation to resolve disputes regarding family in the municipality of Managua

○ Néstor José Santana Valdivia
santanavaldivianestor@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0003-7170-2421>
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
(UNAN-Managua)

○ Christopher Alexander Somarriba Téllez
Christophersomarriba45@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0002-8305-3329>
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
(UNAN-Managua)

○ Denzel David Pérez González
Dprez430@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0008-7399-070X>
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
(UNAN-Managua)

○ Margarita Elena Reyes Pérez
mereyes@unan.edu.ni
<https://orcid.org/0009-0004-6119-6665>
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
(UNAN-Managua)

Resumen

El estudio se desarrolló con el objeto de analizar jurídicamente la conciliación administrativa en la materia del Derecho de Familia en el municipio de Managua. La metodología aplicada tiene un enfoque cualitativo y además es de tipo jurídica-sociológica, ya que se estudia la interacción de los factores sociales y jurídicos. Asimismo, según su nivel de profundidad es de tipo descriptiva, por la utilización de las técnicas de recolección de la información utilizada como la entrevista a un Conciliador del Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez (MIFAN) el grupo focal aplicado a abogadas litigantes expertas en Derecho de Familia; encuestas realizadas a usuarios de la conciliación administrativa familiar y análisis documental a la legislación de Nicaragua, específicamente la Ley 870, Código de Familia, es un estudio transversal, porque la problemática objeto de estudio se realizó en un periodo de tiempo determinado. Los resultados del análisis de datos enseña que la conciliación administrativa en materia de familia, en la mayoría de las situaciones, alcanzan acuerdos parciales, y en los que el éxito de la conciliación administrativa familiar, principalmente se logra debido a la comunicación, comprensión y capacidad de llegar a un acuerdo por las partes, lo que tiene una consecuencia directa en la posibilidad de fortalecer las relaciones

interpersonales en la búsqueda de la reconciliación de familia, este trabajo proporciona una base para futuras investigaciones y políticas destinadas a fortalecer el sistema de conciliación familiar en Nicaragua.

Palabras claves: *Ley de familia, conciliación, administrativa, factores socio-jurídico, usuario, disputas familiares.*

Abstract

The study was developed in order to legally analyze administrative conciliation in the area of Family Law, for the municipality of Managua. This investigation has a qualitative approach and is also legal-sociological in nature, since the interaction of social and legal factors is studied. Likewise, according to its level of depth, it is descriptive, due to the use of information collection techniques used such as the interview with a Conciliator from the Ministry of Family, Adolescence and Children; the focus group applied to litigation lawyers who are experts in Family Law; Surveys carried out on users of family administrative conciliation and documentary analysis of Nicaraguan legislation, specifically Law 870, Family Code, are a cross-sectional study, because the problem under study was carried out in a specific period of time. In the data analysis, it was possible to verify that administrative conciliation in family matters in most situations reaches partial agreements, with the success of family administrative conciliation being mainly dependent on communication, understanding and the ability to reach an agreement. by those involved, which has a direct consequence on the possibility of strengthening interpersonal relationships in the search for family reconciliation. This work provides a basis for future research and policies aimed at strengthening the family conciliation system in Nicaragua

Keywords: *Family Law, administrative conciliation, socio-legal factors, users, family disputes.*

Introducción

La conciliación administrativa se presenta como un método de solución de conflictos en el ámbito del Derecho de Familia, que busca brindar una solución rápida y eficiente a las partes involucradas, evitando así la judicialización de los casos. Sin embargo, existe la necesidad de analizar el marco jurídico que regula este Método Alternativo de Solución de Conflictos (MASC).

Asimismo, resulta importante definir lo que se entiende por Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), en las palabras de (Illera, 2014, como se citó en Illera, 2022), pueden ser definidos como:

Alternativas diferentes que tienen las personas envueltas en una controversia para solucionarla de manera directa y amigable, lo que hace que se constituyan en una opción para resolver conflictos de una manera rápida, eficiente y eficaz con plenos efectos legales. También podemos referirnos a ellos como formas y procedimientos mediante los cuales las partes que enfrentan un conflicto pueden resolverlo sin necesidad de acudir a una instancia judicial, es decir, sin intervención jurisdiccional. (p. 4)

Los MASC constituyen enfoques complementarios a los procesos judiciales tradicionales para abordar y resolver disputas de manera efectiva, en este sentido, los MASC constituyen una vía flexible y colaborativas en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias, de modo que, al proporcionar alternativas más accesibles, rápidas y económicas, los MASC se han convertido en herramientas indispensables para promover la paz social y así evitar la judicialización de las controversias.

No obstante, cabe señalar que para determinar la efectividad de la conciliación administrativa esto podría depender de varios factores, tales como la capacidad de las partes involucradas para llegar a un acuerdo, la competencia y objetividad de los conciliadores, así como de la seguridad jurídica del acuerdo alcanzado, entre otros. Además, es importante considerar el marco legal y administrativo que regula este mecanismo de conciliación y cómo se aplica en la práctica.

La importancia de la realización de la presente investigación radica en que a nivel nacional es un tópico poco estudiado desde que entró en vigencia, la Ley 870, Código de Familia de Nicaragua. Por tanto, se planteó como objetivo explicar las posiciones jurídicas y el procedimiento que regulan la conciliación administrativa en la materia de familia, para indagar sobre factores que inciden en la efectividad de la conciliación administrativa para resolver controversias en materia de familia, resulta de relevancia, pues a través de la misma se pueden obtener nuevas perspectivas que permitan mejorar el acceso a la justicia, garantizar la protección de los legitimados a exigir su derecho conforme el código de familia nicaragüense, esencialmente los derechos de los niños, niñas y adolescentes involucrados, y promover la cultura del diálogo y conciliación en la resolución de conflictos en la sociedad.

En la conciliación administrativa se pueden encontrar varias ventajas de relevancias es un procedimiento que no requiere mayores gastos económicos, rapidez y que no conlleva la formalidad, en comparación a la tramitación judicial. En cualquier caso, el objetivo principal es garantizar el bienestar de los sujetos más vulnerables (niños, niñas y adolescentes), en el menor tiempo posible.

No obstante, para lograr la resolución plena de los conflictos ventilados en la conciliación administrativa esto podría depender de varios factores, tales como la capacidad de las partes involucradas para llegar a un acuerdo, la competencia y objetividad de los conciliadores, así como de la seguridad jurídica del acuerdo alcanzado, entre otros. Asimismo, es necesario considerar desde la práctica el marco normativo que regula a este MASC.

Los principios rectores establecen que todo acto conciliatorio debe regirse por unos determinados principios. Sin embargo, en la legislación nicaragüense en materia del derecho de familia no se encuentra explícitamente los principios que deben regir el acto conciliatorio propiamente dicho. La ley No. 870 se limita a abordar los principios generales que rigen al Código en sí, por ende, debe interpretarse que las disposiciones de su artículo 2 le son aplicables al procedimiento conciliatorio.

Sin embargo, para especificar cuáles son los principios que son inherentes al ámbito conciliatorio familiar, puede recurrirse a normas extranjeras que efectivamente los aborden, y que, además, sirvan de orientación a fin de profundizarlos en la presente investigación utilizando simultáneamente la legislación nicaragüense. Dicho esto, la Ley No. 26872 “Ley de Conciliación” del Perú, reza en su artículo 2 que son principios de la conciliación: la equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad, celeridad y economía.

Cuando la conciliación familiar pretenda ser efectuada en la vía administrativa, el interesado en instarla debe cumplir con un simple procedimiento de tres etapas que el Código de Familia ha establecido. La primera etapa corresponde a la solicitud, que puede ser interpuesta de manera verbal o escrita conforme el artículo 568 de la ley No. 870 ante el MIFAN. El contenido de dicha solicitud no puede contemplar pretensiones de ningún tipo y debe limitarse a una breve narración, y relación de las obligaciones incumplidas y derechos que se pretenden conciliar, aunque permitiéndole al solicitante anexar los documentos que considere oportunos con el fin de solucionar el conflicto.

La segunda etapa es la notificación; una vez efectuada la recepción de la solicitud es responsabilidad del conciliador a cargo del asunto proceder con el acto de notificación a las partes, señalando el artículo 570 CF, en el que dicho acto podrá efectuarse en sus respectivos domicilios o bien, en los centros de trabajos que haya brindado el solicitante, la que deberá realizarse dentro del segundo día hábil siguiente con respecto a la recepción de la solicitud y contener la hora, fecha y lugar en que se efectuará la audiencia conciliatoria. El plazo para practicar la audiencia conciliatoria no podrá superar los cinco días, contados a partir de la efectiva notificación a las partes, acto que deberá ser respaldado mediante la respectiva constancia en el expediente que del caso lleve la oficina de conciliación.

Este plazo podrá ampliarse dependiendo de la distancia del domicilio del sujeto obligado. Finalmente, la tercera etapa en este proceso tiene que ver con la práctica de la audiencia conciliatoria, la cual depende básicamente de la asistencia de las partes, por lo que ambos están obligados a justificar por escrito su incomparecencia. Las partes también pueden reprogramar su respectiva audiencia tal como lo estipula la ley 870, que establece “la facultad de conciliar en la vía administrativa corresponde al Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez, a través de sus delegaciones departamentales las que dispondrán de personas con conocimientos y experiencia en conflictos familiares (Arto.572)”.

El conciliador será un servidor público del Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez, con conocimientos legales en solución de conflictos familiares, quien deberá actuar de manera imparcial, con el propósito de acercar a las partes en la búsqueda de acuerdos armoniosos que atiendan y protejan el interés superior del niño, niña y adolescente, personas con discapacidad que no puedan valerse por sí mismas, persona adulta mayor. Se abstendrá de imponer un determinado criterio, así como de intervenir si tuviere vínculos de parentesco con cualquiera de las partes o conflicto de intereses con alguno de los solicitantes, y deberá estimular el ambiente favorable y generar confianza en las partes.

Dicho lo anterior, realizar una investigación sobre la conciliación administrativa para resolver controversias en materia de familia resulta de capital importancia, pues a través de la misma se pueden obtener nuevas perspectivas que permitan mejorar el acceso a la justicia, garantizar la protección de los legitimados a exigir su derecho conforme el Código de Familia nicaragüense, y contribuir a la cultura del diálogo a través de la promoción del uso de los métodos alternos de resolución de conflictos.

Materiales y método

En esta sección se describe la metodología empleada en el proceso de investigación, apegado al enfoque mixto, es decir que describe información cualitativa y cuantitativa. En este sentido, expresan Bonilla y Rodríguez (2000, como se citó en Bernal, 2010) que el método cualitativo de investigación:

Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (p. 60)

El tipo de investigación es aplicada, porque se indagó sobre el fenómeno en estudio, lo que permitió conocer la realidad de éste y obtener resultados cuantificables, lo que permite contribuir a su solución. Desde el método deductivo porque permite unificar criterios entre las teorías y la observación, en este orden de ideas, es menester que la presente investigación sea considerada como socio-jurídica, ya que se enfocó en el

estudio de la interacción de los factores sociales y jurídicos; que inciden en la efectividad de la conciliación administrativa en materia de familia, combinando elementos de las ciencias sociales y del campo jurídico para examinar cuestiones relacionadas con el derecho y la sociedad.

El componente cuantitativo del estudio se basa en la recolección y análisis de datos numéricos a través de encuestas estructuradas. Este método permite medir variables específicas y analizar relaciones entre ellas mediante técnicas estadísticas (Babbie, 2020). En este sentido, se elaboró una encuesta que fue aplicada a una muestra de 17 informantes. Si bien estos datos no nos permiten generalizar, nos indican una tendencia de los fenómenos que necesitan más investigación.

Finalmente, el presente estudio es de eje transversal, porque la problemática abarcada en esta investigación se realizó en un tiempo determinado, recopilándose datos que constan del periodo comprendido en el segundo semestre del año 2023.

Los informantes en una investigación cualitativa pueden entenderse como aquellas personas que proporcionan datos, información y perspectiva relevantes para el estudio en cuestión, lo que permite enriquecer la comprensión a los investigadores sobre el fenómeno estudiado. En este sentido, para la selección de los informantes claves del estudio se tomó en cuenta los siguiente:

Se seleccionó a un Conciliador del Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez que cumplieron con los criterios de selección siguientes: Que tengan pleno conocimiento acerca de la materia de investigación, que durante el ejercicio de su profesión hayan realizado audiencias de conciliación.

Asimismo, se seleccionaron a 3 abogadas litigantes expertas en Derecho de Familia que cumplieron con los criterios de selección siguientes:

Que sean especialistas en derecho de familia, con experiencia en materia de familia, especialmente en relación con la conciliación administrativa familiar, y a 17 usuarios del procedimiento conciliatorio administrativo familiar, de los cuales 10 eran mujeres y 7 varones, para la elección tomaron en cuenta los siguientes criterios:

Que al menos una vez, hayan hecho uso de la conciliación administrativa en materia de familia, que hayan llevado a cabo el procedimiento conciliatorio administrativo familiar en todas sus etapas.

Para las técnicas de recolección de la información se utilizaron la entrevista, la que se le aplicó al Conciliador del Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez, y al grupo focal dirigida 3 abogadas litigantes, expertas en Derecho de Familia, a la encuesta usuarios

del procedimiento conciliatorio administrativo familiar y la revisión documental de la Ley 870, Código de Familia de Nicaragua. Es importante indicar que, en el contexto de las investigaciones cualitativas, la encuesta es útil para obtener una comprensión general de los temas relevantes y las percepciones de los participantes. Asimismo, las encuestas ofrecieron la posibilidad de identificar patrones y tendencias a través de preguntas abiertas que permitieron a los participantes expresar sus opiniones detalladamente.

Los elementos que inciden en la conciliación fueron identificados y clasificados en base a las distintas etapas del procedimiento conciliatorio administrativo familiar, estos pueden ser propios y derivados de la legislación, o bien, los que provienen de la interacción humana influenciada en el seno familiar, es decir, factores sociales. De tal manera, que ayudan a comprender mejor las resoluciones de conflictos que se desarrollaron en la conciliación administrativa familiar durante la elaboración de esta investigación.

La mayoría de los encuestados correspondió a personas del sexo femenino. Pueden existir diversas explicaciones para esta diferencia, como, por ejemplo, que las mujeres sean más propensas a velar por el interés superior de sus hijos e hijas, por lo que pueden estar más interesadas en aprender sobre las opciones económicas y efectivas para resolver los conflictos que surjan en el seno familiar mediante el uso de la conciliación administrativa. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este es solo una muestra y, por lo tanto, no representa necesariamente la realidad de toda la población.

Los 17 encuestados pertenecen al departamento de Managua, es decir el 100%.

Resultados y discusión

Se realizó el análisis de la información obtenida a través de la entrevista y grupo focal, así mismo, del estudio de doctrinas y el marco jurídico nacional, producto de la revisión documental, logrando recopilar información acorde al objetivo, además de las posiciones doctrinales y jurídicas que regulan la conciliación administrativa en la materia de familia, y lo establecido en la Constitución Política como el pilar fundamental en la organización y funcionamiento del país, estableciendo un marco jurídico y estructural que incluye las pautas y directrices que definen la organización del gobierno, los derechos y responsabilidades de los ciudadanos, así como sus garantías fundamentales.

La Conciliación Administrativa surge debido a que es lógico que durante el desarrollo de la vida familiar puedan surgir ciertas controversias que aborden temas de carácter legal, para ello, la Constitución Política de la República de Nicaragua en el párrafo segundo del artículo 160 reconoce los mecanismos alternos de solución de conflictos, como un medio ágil y eficiente para resolver disputas, incluso las que surgen en el ámbito familiar. Busca alcanzar una solución rápida para el bienestar de la familia, especialmente enfocándose en el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

De igual forma, la Conciliación Administrativa tiene su fundamento legal en la Ley 870 Código de la Familia de la República de Nicaragua, regulando todo lo referente a esta temática en el capítulo único del título III denominado “Del Procedimiento Administrativo en Casos de cuidado, crianza, alimentos y relaciones entre padre, madre, hijos e hijas”.

Dicha información fue corroborada por los informantes, se logró determinar que ambos sectores están de acuerdo en que la Constitución Política de Nicaragua y la Ley 870 Código de la Familia son los principales fundamentos jurídicos que regulan a la conciliación administrativa en materia de familia, sin embargo, los conciliadores del MIFAN expresaron el uso de normativa más especializada para atender las distintas temáticas que pueden ventilarse en un procedimiento conciliatorio familiar, mencionando leyes como la Ley 287 Código de la Niñez y la Adolescencia, la Ley 779 Ley Integral contra la Violencia hacia las mujeres y de reformas a la Ley No. 641 Código Penal y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La Constitución Política de la República de Nicaragua, así como el régimen jurídico que regula la conciliación en la Ley 870, específicamente del artículo 562 al 583, no abarcan los principios de manera particular, es decir que el legislador optó por no acoplarlos en un artículo específico, y en cambio decidió dispersarlos por todo el Código de la Familia sin brindarles la connotación de “principios que han de regir el procedimiento conciliatorio familiar”.

No obstante, es notorio que ciertos principios deben aplicarse al procedimiento de la conciliación en materia de familia en el cabe mencionar un principio fundamental del derecho de familia como lo es el “Interés superior del niño” en el que la ley No. 287 en el artículo 10 dicta que: “Se entiende por interés superior de la niña, niño y adolescente todo aquello que favorezca su pleno desarrollo físico, psicológico, moral, cultural, social, en consonancia con la evolución de sus facultades que le beneficie en su máximo grado.”

De igual forma se puede mencionar el principio de buena fe, el cual tiene cabida dentro de la conciliación como principio, porque el citado artículo 566 del Código de la Familia en su literal D plantea que es de menester para los conciliadores manifestarles a las partes que su actuación debe procurar y contribuir a la armonía y búsqueda pacífica de una solución al conflicto, y para ello, debe advertir que su conducta debe regirse al amparo de la buena fe. Asimismo, el principio de confidencialidad, el cual lo impera el ya citado artículo 566 del Código de la Familia por su literal B, en el que se estipula que dentro de las normas éticas por las que habrá de regirse la conciliación será la de mantener la debida confidencialidad del conflicto en cuestión. De tal suerte que, el conciliador deberá respetar y comprometerse a guardar la privacidad del asunto que ante él se presenta, para así otorgar la debida confianza necesaria para armonizar el conflicto (literal C del mismo artículo).

Igualmente, se pueden emplear los principios de celeridad, oralidad e intermediación que de conformidad con el artículo 567 del Código de la Familia dicta que la celebración de la conciliación será mediante audiencia, que, en concordancia con los principios de buena fe y confidencialidad, deberá realizarse en un lugar que suscite la privacidad, seguridad y atención de las partes y el conciliador. Una vez se haya incoado el acto conciliatorio, la autoridad administrativa está obligada por el principio de celeridad, regulado en los artículos 438 y 569, ambos de la Ley 870, a evitar toda dilación innecesaria para así, con la mayor prontitud posible, lograr alcanzar un acuerdo.

Del mismo modo, tienen aplicabilidad a la conciliación administrativa en materia de familia los principios de gratuidad y accesibilidad, que de conformidad con el artículo 562 del Código de Familia expresa que el procedimiento conciliatorio deberá ser gratuito. Por ende, toda persona tiene derecho a acudir ante los tribunales para hacer valer su derecho a la tutela judicial efectiva o de instar a la autoridad administrativa pertinente que haga valer sus derechos familiares sin costo alguno. Otro par de principios aplicables a la conciliación administrativa son los de igualdad y protección integral a la familia, puesto que la ley 870 mediante su artículo 578 advierte que el acuerdo alcanzado mediante el procedimiento conciliatorio es el resultado objetivo del avenimiento de los interesados y, por ende, sugiere que los compromisos u obligaciones alcanzados no hacen discriminación o no favorecen a una u otra parte por las razones que sean.

Asimismo, debe prevalecer el principio de Veracidad de los artículos 529 y 575, ambos del Código de la Familia, pues al amparo de ellos se permite que las partes en conflicto argumenten el derecho que les asiste para reclamar lo que están exigiendo, aportando las pruebas que crean convenientes incorporar para este efecto.

Las encuestas fueron aplicadas a los 17 usuarios mencionados en el anterior apartado. De estos, el 82.4% correspondieron al sexo femenino y 17.6% al sexo masculino, el 11.8% respondió tener edad de 20 años, siendo respectivamente las edades de: 24, 26, 32, 39, 41, 45 y 47 años, el 82.4% dijo haber escuchado sobre la conciliación, antes de haberla incoado, y el restante 17.6% dijo que no (ver figura 1 en anexos).

En cuanto al modo en que dichos usuarios se enteraron sobre la conciliación, es menester aclarar que sobre este aspecto hay cierto margen de distorsión ya que solo 14 de los 17 encuestados respondió al respecto.

Con esto en mente, el 64.3% de estos 14 encuestados respondió haberse enterado de la conciliación por medio de amigos, familiares o conocidos. Por lo que, aun tomando en cuenta la susodicha distorsión, podemos inferir que en general la población tiende a darse cuenta de dicho procedimiento por medio de sus parientes o conocidos, quizá por la confianza que hay en sus relaciones personales. El 21.4% respondió haberse enterado mediante seminarios, charlas o exposiciones. El 7.1%, es decir, 1 sola persona, respondió

haberse enterado por medio de afiches o materiales de lectura, del mismo modo que otro 7.1% (otro individuo) dijo haberse enterado por medio de especialistas (abogados o similares), y otro 7.1% (igualmente, otro individuo) dijo haberse enterado al optar informarse directamente ante el MIFAN. De estos 14 encuestados, nadie respondió haberse dado cuenta por medio de publicidad de radios o TV, ni por publicidad de revistas o periódicos, es decir, 0% en ambos casos (ver figura 2 en anexos).

Igualmente, sobre la base de los 14 encuestados, el 50% respondió que la idea que tenían respecto a la conciliación era sobre *“un proceso sencillo para solucionar conflictos”*. El 14.3% respondió que lo entendía como *“una opción para no ir a juicio”*. El 57.1% lo entendía como *“un arreglo entre partes”* y el 14.3% lo entendía como *“un tipo de proceso judicial”*. En conclusión, la mayoría lo entendía como un *“simple arreglo entre partes”*, por lo que parece ser que la concepción de la conciliación es bastante pareja entre la población, sobre todo porque es una respuesta igual de compatible a la de *“un proceso sencillo para solucionar conflictos”* (ver figura 3 en anexos).

A pesar de que la encuesta iba dirigida tanto para solicitantes (la parte que insta a la conciliación) y para invitados a conciliar, la mayoría de las personas que respondieron a la encuesta correspondió a los primeros, como anteriormente se precisó en el apartado de la metodología.

En cuanto a la presentación de la solicitud para iniciar el procedimiento conciliatorio ante el MIFAN, en primera instancia, se debe tener en cuenta que sobre este aspecto solo 14 encuestados respondieron al respecto. Por supuesto, solo ellos fueron quienes actuaron en calidad de solicitantes, los restantes tres actuaron como la contraparte.

El gran porcentaje de estos solicitantes manifestó haber presentado su solicitud de manera verbal (específicamente, 71.4%), lo que refleja, como consecuencia de lo mismo, un uso preferencial del formato proporcionado por el Ministerio de la Familia para recepcionar las solicitudes, así como lo establece el artículo 568 párrafo segundo del Código de Familia lo cual puede deberse principalmente a la facilidad que significa para los solicitantes utilizar este medio para presentar su problemática. Solo 1 persona (7.1%) respondió haber instado el procedimiento a través de un abogado y el 14.3% dijo haberlo hecho por escrito.

De igual modo, el 35.7% de los 14 solicitantes respondió que la programación de la audiencia de conciliación fue asignada entre ocho a diez días luego de haber presentado su solicitud para iniciar el procedimiento conciliatorio ante el MIFAN, lo cual está dentro de los parámetros establecidos en el artículo 570 del Código de la Familia, que establece un plazo ideal de 8 días desde la presentación de la solicitud hasta el día de la celebración de la audiencia de conciliación administrativa. Un 21.4% respondió que la asignación de su respectiva audiencia ocurrió entre 11 a 15 días, un 14.3% respondió haber sido entre 16 a 30 días y el 28.6% respondió que fue entre 31 días a más. Sobre este punto en particular,

parece no haber mucha claridad respecto a la media de días que le toma al MIFAN programar la respectiva audiencia, pues el hecho de que el 28.6% de 14 encuestados haya respondido que esto fue efectuado entre 31 días a más, es lo suficientemente contrastante de cara al 35.7% que respondió haber sido entre 8 a 10 días (ver figura 4 en anexos).

Ahora bien, con respecto a la entrega de la notificación de la citación de la programación a la audiencia de conciliación, los solicitantes (solo 13 respuestas al respecto) manifestaron que fueron ellos a los que les correspondió haber efectuado el acto de notificación directamente. En concreto, de las 13 respuestas al respecto, 61.5% (8 personas) dijo que a él/ella le tocó efectuar el acto de notificación, y el otro 38.5% (5 personas) dijo que no.

Lo anteriormente dicho se corroboró con lo expresado por los encuestados que actuaron en calidad de invitado (aunque solo fueron 3 personas quienes respondieron haber actuado como tal), pues señalaron que quienes habían actuado como solicitantes fueron quienes le entregaron la citación a la audiencia de conciliación, a pesar de que el artículo 570 párrafo segundo del Código de Familia indica que realizar esta notificación le corresponde a la oficina de conciliación del Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez. El 66.7% de las 3 personas afirmó lo planteado previamente, y solo el 33.3% (es decir, solo 1 persona) dijo que la notificación la recibió por parte del notificador directamente.

Los principales problemas que fueron objeto de la conciliación administrativa, ya sea de forma individual o acumuladas, fueron los relacionados con la pensión alimenticia, el régimen de comunicación y visitas, y el cuidado y crianza de los hijos. Esto de conformidad con el artículo 562 del Código de la Familia que faculta al Ministerio de la Familia a conocer de este tipo de conflictos. Por otro lado, a pesar de que el artículo anteriormente mencionado expresa que el MIFAN puede conocer cualquier otro conflicto derivado de la relación padre, madre e hijos, no se logró identificar de entre los encuestados alguna situación similar a lo que señala la legislación más allá de las materias comúnmente conciliables (ver figura 5 en anexos).

De los 17 encuestados, el 76.5% respondió que la pugna versaba sobre pensión de alimentos. El 35.3% dijo que versaba sobre el régimen de comunicación y visitas. El 29.4% dijo que versaba sobre la custodia del menor y el restante 5.9% (es decir, solo 1 persona) dijo que su conflicto que versaba sobre ayuda para pago de estudios universitarios (lo cual pudiera encasillarse dentro de las pugnas por pensión de alimentos).

La mayoría de los encuestados afirmó que los conciliadores tenían un buen conocimiento de su problemática, lo que refleja una evaluación positiva sobre el desarrollo de las audiencias y el desempeño de los conciliadores en ellas. Específicamente, un 41.2% de 17 encuestados dijo que el conciliador conocía a fondo el tema. Luego, un 23.5% dijo que lo conocía medianamente. Un 17.6% dijo que tenía algo de conocimiento y otro 17.6% dijo que no lo conocía.

No obstante, resulta necesario destacar que un porcentaje considerable de los encuestados ha señalado una percepción parcializada por parte de algunos conciliadores en estas audiencias, lo cual plantea cuestionamientos importantes sobre la equidad y la imparcialidad del procedimiento conciliatorio, aspectos que son fundamentales para garantizar la justicia en el ámbito familiar. De hecho, el 52.9% de estos 17 encuestados afirmó que el conciliador actuó de forma parcial y el otro 47.1% dijo encasilló lo contrario. Sin embargo, no parece haber mucho esclarecimiento respecto a la percepción de parcialización que sienten los usuarios respecto al conciliador ya que parece tender a caer en la subjetividad de dichos usuarios. Como resultado, es difícil saber a ciencia cierta qué es parcialidad para dichos usuarios y, por ende, corroborar objetivamente si así es (ver figura 6 en anexos).

Ahora bien, 8 encuestados manifestaron la forma en qué percibieron dicha parcialización, pero ninguna de estas 8 respuestas reflejó de manera clara, precisa y contundente la forma en que el conciliador demostró ser parcial hacia la contraparte. Por lo que, se recalca, no hay certeza respecto a este asunto en concreto.

A pesar de esto, es relevante señalar que, aunque existen esas percepciones de parcialidad, la mayoría de los participantes indicaron que no se sintieron presionados por el conciliador para llegar a un acuerdo, lo que sugiere que el conciliador no ejerce una influencia indebida sobre los usuarios de la conciliación, permitiendo un espacio para la toma de decisiones voluntarias en asuntos familiares. De hecho, el 64.7% (11 personas) de los 17 encuestados dijo no haber sentido dicha presión, y solo un 35.3% dijo que sí (6 personas). En este orden de ideas, el hecho de que la mayoría de los participantes no se hayan sentido presionados por el conciliador destaca un aspecto positivo del procedimiento al permitir la toma de decisiones voluntarias, transmitiendo la idea de que la conciliación se desarrolla en un entorno que respeta y fomenta la autodeterminación de quienes participan en él.

La mayoría de los participantes en las encuestas manifestaron que experimentaron que el conciliador los escuchó de manera apropiada a lo largo del desarrollo de la audiencia. Este elemento reviste gran importancia, dado que la habilidad del conciliador para ejercer una escucha activa desempeña un papel fundamental en el éxito del procedimiento de conciliación. En concreto, el 58.8% de los 17 encuestados afirmó haberse sentido escuchado por el conciliador, y un 41.2% manifestó lo contrario.

En cuanto a la confianza que estos usuarios percibieron respecto al conciliador, hay respuestas múltiples que, a nivel general, parecen apuntar a que dichos conciliadores sí brindan la confianza necesaria para ventilar el conflicto ya que un 35.3% de los 17 encuestados dijo que sentía mucha confianza y otro 35.3% dijo que sentía algo de confianza. Pero un 17.6% dijo que percibió poca confianza y el 11.8% (2 personas) dijo que no sentía nada de confianza. Con una muestra más grande, este aspecto pudiera ser mejor esclarecido.

Por otro lado, como se aprecia en el gráfico, la totalidad de los encuestados señaló que, durante el desarrollo de la audiencia de conciliación administrativa ante el Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez, no contaron con la asistencia de abogado particular, expresando que tal compañía no era permitida por los conciliadores. Sin embargo, es interesante destacar que de los 17 encuestados, un 52.9% (es decir, 9 personas) dijo que recibió asesoría legal por parte de un abogado, y el otro 47.1% dijo que no. De estas 9 personas, 5 individuos (es decir, un 55.6%) calificaron como muy útil a la asesoría legal brindada por el abogado, de tal modo que un 22.2% (2 personas) dijo que la asesoría fue útil y otro 22.2% dijo que fue neutral.

A partir de esta pequeña muestra, esto puede hacer inferir que la contribución de los abogados al procedimiento conciliatorio es positiva, pese a que no pueden ingresar a la audiencia conciliatoria en sí. Esto pudiera hacer concluir que una participación activa de los abogados durante dicha audiencia, lejos de representar una especie de *judicialización* o *litigio*, representaría más bien un aporte positivo a la ventilación de los conflictos mediante esta vía evitando así proceder a las vías judiciales precisamente.

En otro orden de ideas, es pertinente mencionar al menos 9 personas de los 17 encuestados respondieron que la audiencia de conciliación tuvo lugar en un ambiente que garantizó la debida confidencialidad, lo cual, en el contexto de la conciliación administrativa, promueve el bienestar de los participantes, lo cual, a su vez, podría tener un impacto positivo en la calidad y eficacia del proceso de conciliación. Pero las restantes 8 personas manifestaron todo lo contrario, e inclusive quejas al respecto.

Es preciso conocer las consecuencias que tuvo el procedimiento conciliatorio en la relación entre los sujetos protagonistas del conflicto ya que esto permite conocer si los objetivos de la conciliación enfocados no solamente a que los participantes lleguen a un acuerdo sobre algún conflicto en particular sino también que su participación dentro del procedimiento contribuya a una mejora y fortalecimiento de sus relaciones interpersonales.

Bajo esta perspectiva, el 52.9% de los 17 encuestados manifestaron que llegaron soluciones parciales a sus conflictos a través del procedimiento de conciliación en asuntos de familia. Esta observación es importante ya que sugiere que la conciliación puede no ser siempre efectiva para resolver completamente los conflictos familiares. Un 23.5% dijo que lo solucionó completamente, y otro 23.5% que no se solucionó del todo. Con una muestra más grande de la población podría ser posible obtener una mejor magnitud de cuantos conflictos logran solucionarse a través de esta vía. Ciertamente, este número de 17 es reducido, pero a partir de él se puede inferir en la práctica parece ser que la mayoría de los conflictos se solventan parcialmente en la mayoría de las ocasiones (ver figura 7 en anexos).

Por su parte, el 29.4% de los 17 encuestados expresó que su relación con el otro protagonista del conflicto experimentó una mejoría. Sin embargo, el 35.3% dijo que es indiferente, es decir, que no experimentó ninguna mejoría o perjuicio, se mantuvo neutra. Un 17.6% dijo que la relación se mantuvo igual, y otro 17.6% que la relación se deterioró. De nuevo, para obtener una mejor idea respecto a este aspecto en concreto, lo ideal sería tener una muestra más grande para así obtener una mejor representación de la mejoría, perjuicio o neutralidad con la que resultan las relaciones familiares tras experimentar un procedimiento conciliatorio. Con estos 17 encuestados, podría decirse que, en promedio, la mayoría de las ocasiones las relaciones siguen indiferentes entre sí sin experimentar algún efecto en concreto. No obstante, esto puede deberse a virtud de la actitud que cada parte tome para solucionar en conflicto, y es algo que hasta cierto punto no está dentro del control de un conciliador.

También se constató que un 47.1% de los 17 encuestados no logró comprender a fondo la postura del otro protagonista sobre el conflicto, a pesar de la participación activa de ambos en la conciliación administrativa familiar, lo que imposibilita que se hayan logrado acuerdos totales, o bien, se mejoraran las relaciones familiares. Por tanto, si dentro de la conciliación no se logra promover la comprensión o comunicación sobre las posiciones del conflicto entre los protagonistas, no se está haciendo de la conciliación un método alternativo de solución de conflictos correctamente aplicado. Solo un 23.5% (es decir, solo 4 personas) respondieron que la conciliación les permitió entender totalmente la postura de su contraparte.

Por otra parte, pudo verificarse que aparentemente, a nivel general, los encuestados están medianamente claros de las consecuencias legales que acarrea el incumplimiento del acta conciliatoria. Al ser una pregunta abierta, no es posible brindar con certeza que porcentaje lo sabe y cual porcentaje no. Sin embargo, la mayoría de respuestas obtenidas por los encuestados manifestaron que están conscientes que el incumplimiento a las obligaciones en el acta implica proceder a la vía judicial para su debido cumplimiento. Es decir, saben que el acta tiene valor legal. En menor medida, otros encuestados respondieron de manera franca que no saben de las consecuencias legales que implica el acta. En cuanto a la satisfacción percibida del procedimiento por parte de los encuestados, parece ser que la mayoría de ellos respondieron no tener una plena satisfacción. En concreto, un 29.4% de los 17 encuestados respondió haberse sentido insatisfecho, un 23.5% dijo haberse sentido medianamente satisfecho, un 5.9% dijo sentirse muy insatisfecho, y finalmente, un 23.5% dijo sentirse satisfecho y otro 17.6% dijo sentirse muy satisfecho.

Este último aspecto versa sobre la atención brindada en general por el personal del MIFAN a las personas encuestadas para este estudio. En sí, el objetivo de este aspecto es saber con mejor precisión que tan buena es la calidad prestada por el MIFAN hacia las partes durante todo el procedimiento en general ya que es una forma de incentivar al uso de la conciliación por esta vía.

A grandes rasgos, la mayoría de los encuestados calificó la atención brindada por el MIFAN como muy buena o excelente. El 47.1% de los 17 encuestados respondió que dicha atención buena, otro 23.5% respondió que fue excelente. En menor medida, el 11.8% dijo que fue regular, y el restante 17.6% dijo que fue pésima. En promedio, parece ser que la atención brindada le MIFAN suele ser buena.

Conclusiones

La difusión sobre la conciliación administrativa por parte del Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez presenta algunas debilidades, ya que la mayoría de las personas se informa a través de los comentarios de sus conocidos en lugar de medios de información proporcionados por el ente administrativo.

En el procedimiento de conciliación administrativa generalmente se ventilan conflictos relacionados con la pensión de alimentos, régimen de comunicación y visitas y cuidado y crianza. Esto se debe a que el Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez está facultado para conocer de estos tipos de conflictos, de acuerdo con el artículo 562 del Código de la Familia.

A su vez, se identificó que el procedimiento a menudo difiere en la práctica de lo establecido por la legislación, por ejemplo, en el caso de quién realiza las notificaciones de las citaciones a la audiencia de conciliación, así como, la participación limitada de los abogados en la misma, sumado a los obstáculos comunes en las audiencias que incluyen la actitud de los participantes y las preocupaciones sobre la imparcialidad de ciertos servidores públicos, identificándose principalmente cuestiones de preferencia por razón de sexo, sin embargo, estas perspectivas se pueden considerar como subjetivas producto de la alta expectativa individual que cada protagonista tenía previamente sobre este método alterno de solución de conflictos, no obstante, es importante destacar que este mismo porcentaje de participantes expresó que los conciliadores tuvieron un adecuado desempeño en la audiencia de conciliación al infundirles un alto grado de confianza y de escucha activa a sus problemáticas.

El 52.9% de los encuestados alcanzaron acuerdo parciales sobre su conflicto lo que sugiere que la conciliación administrativa promueve el éxito de alcanzar acuerdos satisfactorios y equitativos para ambos usuarios, sin embargo, esto puede verse afectado principalmente por la capacidad de comunicación y comprensión por parte de los protagonistas de la conciliación administrativa, por otro lado, esto tiene una incidencia directa en la posibilidad de mejorar los vínculos interpersonales de los participantes, ya que depende de la voluntad de los mismos lograr la reconciliación de las relaciones familiares.

Listado de referencias

Babbie, E. (2020). *La práctica de la investigación social* (15ª ed.). Cengage Learning.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.

Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (2019). *Manual Curso Básico de Mediación*. (1ª ed) <https://n9.cl/x9lp2>

Illera, M. de J. (2022) *Mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: una cultura diferente de resolución de conflictos*. Uninorte.

Ley No. 1091, Ley del Digesto Jurídico Nicaragüense de la Materia Constitucional y Otras Normas Fundamentales. La Gaceta - Diario Oficial, No. 181, de 28 de septiembre de 2022, Nicaragua. <http://digesto.asamblea.gob.ni/consultas/util/pdf.php?type=rdd&rdd=SE6jfFNXN90%3D>

Ley No. 540, por la cual se aprueba la Ley de Mediación y Arbitraje. La Gaceta-Diario Oficial, No. 122, de 25 de mayo de 2005. Nicaragua.

Ley No. 902, de 2015, por la cual se aprueba el Código Procesal Civil de la República de Nicaragua. La Gaceta - Diario Oficial, No. 191, de 9 de octubre de 2015, Nicaragua.

LeyNo. 870, de 2014, por la cual se aprueba el Código de Familia. La Gaceta No. 190 del 8 de octubre de 2014. Nicaragua. <https://www.unicef.org/nicaragua/media/566/file/C%C3%B3digo%20de%20la%20Familia.pdf>.

Anexos

Figura 1

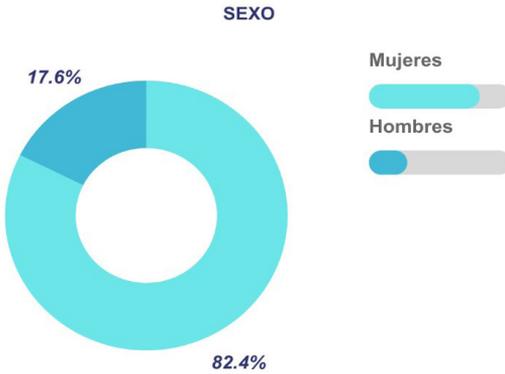


Figura 2

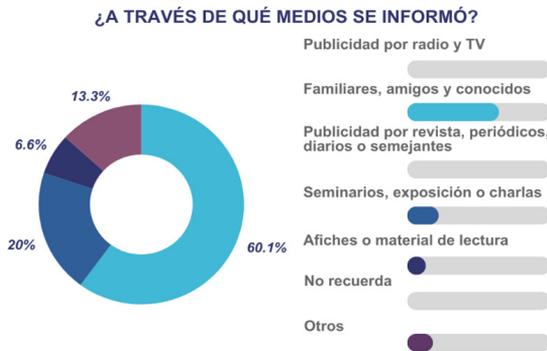


Figura 3

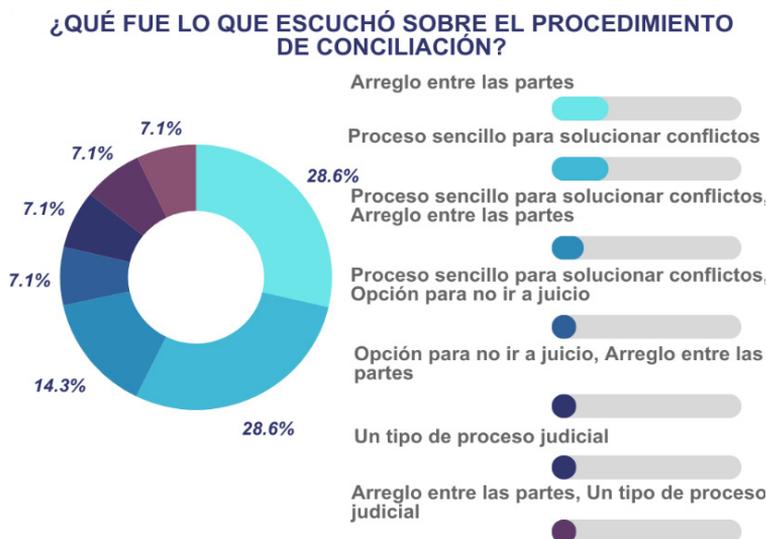


Figura 4

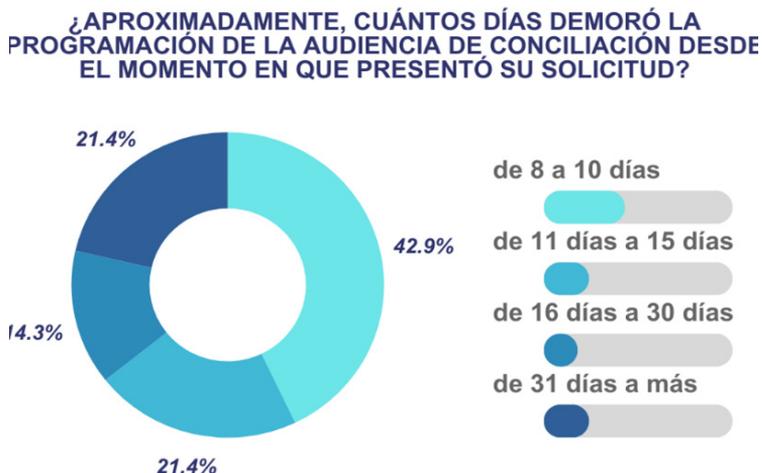


Figura 5

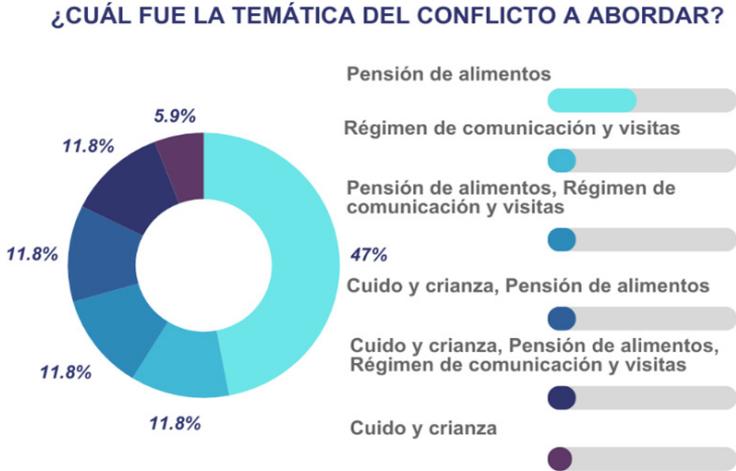


Figura 6

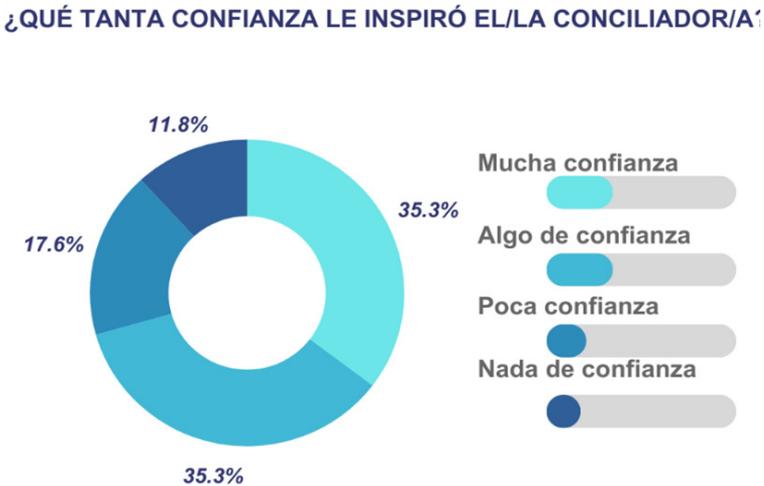


Figura 7

¿CONSIDERA QUE EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO
SOLUCIONÓ SU CONFLICTO?

