



**PODER  
JUDICIAL**  
República de Nicaragua

**DIRAC**

DIRECCIÓN DE RESOLUCIÓN  
ALTERNA DE CONFLICTOS

# **MANUAL DE MEDIACIÓN PREVIA Y DE CONCILIACIÓN EN LA JUSTICIA PENAL ESPECIALIZADA DE ADOLESCENTES CON ENFOQUE RESTAURATIVO**



**Terre des hommes**

Ayuda a la infancia.

[tdh.ch](http://tdh.ch)





**PODER  
JUDICIAL**  
República de Nicaragua

**DIRAC**

DIRECCIÓN DE RESOLUCIÓN  
ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

# **MANUAL DE MEDIACIÓN PREVIA Y DE CONCILIACIÓN EN LA JUSTICIA PENAL ESPECIALIZADA DE ADOLESCENTES CON ENFOQUE RESTAURATIVO**



Terre des hommes

Ayuda a la infancia.

[tdh.ch](http://tdh.ch)



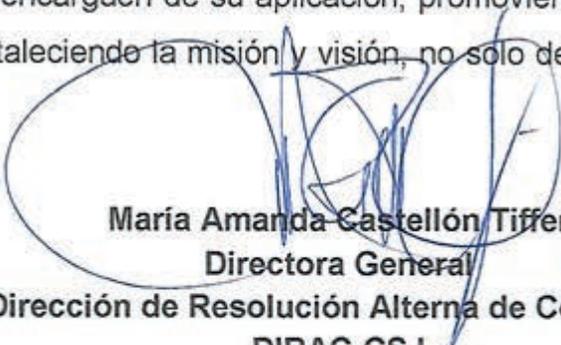
## Presentación

La Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, DIRAC en el marco de su desarrollo y fortalecimiento institucional ha considerado oportuno, útil y necesario, contar con un instrumento de carácter técnico – jurídico que incorpore aquellas disposiciones previstas en la normativa internacional y nacional relacionada a los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, particularmente en lo atinente a la Justicia Penal Juvenil con enfoque restaurativo, donde se incorpore la corriente moderna predominante en América Latina vinculada a la solución de los conflictos de naturaleza penal; abonando a la desjudicialización de las conductas cometidas por los adolescentes de quienes se alega han infringido la ley penal.

En este contexto, la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, a través del presente instrumento recoge la experiencia nacional e internacional en función de materializar los criterios de oportunidad estatuidos en la legislación nicaragüense.

El presente Manual incluye la norma técnica – jurídica abarca la figura de la Mediación instaurada en materia de adolescentes por medio del Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial de la Corte Suprema de Justicia, emitido el 14 de diciembre del 2016, a través del cual se faculta a la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, para la realización de la Mediación Previa en Justicia Penal de Adolescentes. Del mismo modo aborda el instituto procesal de la Conciliación, desde el punto de vista conceptual y procedimental, vinculando su contenido con la mediación previa penal.

Queda el presente instrumento en manos de los actores de justicia del Sistema Penal Especializado de Adolescentes, con el propósito que se apropien de su contenido, con especial énfasis para cada una de las personas Mediadoras de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, a fin de que se encarguen de su aplicación, promoviendo el acceso a la justicia de manera ágil y expedita, fortaleciendo la misión y visión, no solo de nuestra institución, sino del Poder Judicial en general.

  
**María Amanda Castellón Tiffer**  
**Directora General**  
**Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos**  
**DIRAC-CSJ**





# Contenido

<b>1. Justicia Restaurativa</b> .....	<b>11</b>
1.1. Enfoques y postulados de la justicia juvenil restaurativa .....	12
1.2. Instrumentos internacionales en materia de adolescentes .....	14
1.2.1. Declaración de los Derechos del Niño .....	14
1.2.2. Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) .....	15
1.2.3. Convención Americana sobre Derechos Humanos ( <b>Pacto de San José</b> ) .....	<b>16</b>
1.2.4. Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores (Reglas de Beijing) .....	16
1.2.5. Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices de RIAD) .....	17
1.2.6. Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad (Reglas de La Habana) .....	17
1.2.7. Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre las Medidas no Privativas de la Libertad (Reglas de Tokio) .....	18
1.2.8. Observación General N° 10 del Comité de los Derechos del Niño sobre los Derechos del Niño en la Justicia de Menores .....	19
1.2.9. Cien Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.....	19
<b>2. El Principio de Especialidad en materia de Adolescentes en situación de conflicto con la ley penal</b> .....	<b>21</b>
<b>3. Compromisos</b> .....	<b>23</b>
3.1. Políticas públicas .....	23
<b>4. Marco jurídico nacional de la justicia restaurativa en el Sistema de Justicia Penal Especializada de Adolescentes</b> .....	<b>24</b>
4.1. Constitución Política de Nicaragua .....	24
4.2. Ley Orgánica del Poder Judicial de Nicaragua y su Reglamento .....	25
4.3. Código de la Niñez y la Adolescencia .....	25
4.4. Código Penal.....	26
4.5. Código Procesal Penal.....	26
4.6. Acuerdos de la Sala de lo Penal de la Corte Suprema de Justicia .....	27
4.6.1. Acuerdo relativo al Código de la Niñez y la Adolescencia de la Sala de lo Penal de la Corte Suprema de Justicia, del 14 de marzo de 2006 .....	27
4.6.2. Acuerdo de la Sala de lo Penal No. 68 " <b>Procedimiento para la Ejecución y Vigilancia de las Sanciones Penales a Adolescentes</b> " .....	<b>27</b>
4.6.3. Normas Supletorias del Código de la Niñez y la Adolescencia.....	27

<b>5. El Conflicto .....</b>	<b>28</b>
5.1. Naturaleza.....	28
5.2. Concepto.....	28
5.3. Elementos básicos .....	30
5.4. Posiciones, Intereses y Necesidades .....	30
5.5. Causas de los conflictos .....	33
5.6. Tipos de conflictos.....	34
5.7. Abordaje del conflicto.....	34
5.7.1. Formas ineficaces de abordar el conflicto.....	35
5.7.1.1. Enfoque de la conquista .....	35
5.7.1.2. Enfoque de la evitación .....	35
5.7.1.3. Enfoque del regateo .....	35
5.7.1.4. Enfoque de las “curitas” .....	36
5.7.1.5. Enfoque de jugador de un papel .....	36
5.8. Violencia.....	36
5.8.1. Abordaje eficaz.....	39
5.8.2. Doble dimensión del conflicto.....	40
<b>6. Comunicación Humana .....</b>	<b>41</b>
6.1. Concepto.....	43
6.2. Tipos de comunicación.....	44
6.3. Barreras de la comunicación.....	46
6.4. La comunicación desde la perspectiva de la Mediación y la Conciliación .....	46
6.5. Técnicas de Comunicación .....	48
6.5.1. Escucha activa .....	48
6.5.2. Empatía .....	49
6.5.3. Recepción y reconfirmación.....	49
6.5.4. Parafrasear .....	49
6.5.5. Resumir .....	49
6.6. La Comunicación no verbal .....	50
6.6.1. Contacto visual.....	50
6.6.2. Afecto. ....	50
6.6.3. Ser breve.....	50
6.6.4. Elegir el lugar y el momento adecuado.....	50
6.6.5. Reflejo .....	51
6.7. Técnicas para preguntar .....	51
6.7.1. Las Preguntas .....	51
6.7.2. Tipos de Preguntas .....	51
6.7.3. Preguntas Abiertas.....	51

6.7.4. Preguntas Cerradas .....	52
6.7.5. Preguntas Lineales.....	52
6.7.6. Preguntas Circulares.....	52
6.7.7. Preguntas Reflexivas .....	52
6.7.8. Preguntas Estratégicas .....	53
<b>7. Métodos Alternos de Solución de Conflictos (M.A.S.C.) .....</b>	<b>53</b>
7.1. Concepto.....	53
7.2. Clasificación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos .....	53
7.3. Clases de Métodos Alternos de Solución de Conflictos .....	54
7.4. Negociación .....	55
7.5. Transacción.....	55
7.5.1. Mediación.....	56
7.5.2. Conciliación.....	56
7.5.3. Arbitraje .....	57
7.6. Principios y Ventajas de los MASC.....	58
<b>8. Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en Nicaragua.....</b>	<b>58</b>
8.1. La Conciliación en el Código de la Niñez y la Adolescencia .....	59
8.1.1. Generalidades .....	59
8.1.2. Concepto legal .....	60
8.1.3. Diferencia entre Conciliación y Mediación .....	60
8.1.4. Principios.....	61
8.1.5. Tipos penales en los que no procede la Conciliación. ....	62
8.1.6. ¿En qué momento se puede conciliar?.....	63
8.1.7. ¿Ante quién se concilia? .....	63
8.1.8. ¿Quiénes pueden participar en la Conciliación?.....	63
8.1.8.1. La víctima o persona ofendida: .....	64
8.1.8.2. La persona adolescente de quien se alega haber infringido la norma sustantiva penal.....	64
8.1.8.3. La persona conciliadora: .....	64
8.1.8.4. Otras personas que pueden asistir.....	64
<b>9. Acuerdo previo al ejercicio de la acción penal .....</b>	<b>65</b>
<b>10. Mediación Previa Penal en la Justicia Penal Especializada de Adolescentes.....</b>	<b>67</b>
10.1. Los tipos penales en los que no procede la Mediación Previa al Proceso Penal Especial de Adolescentes. ....	68
10.2. Fases de la Mediación Previa Penal.....	69
10.3. Acuerdos del CNACJ sobre mediación previa en Justicia Penal Especializada de Adolescentes.....	69

10.4. Normativa Técnica para la implementación de la mediación previa en Justicia Penal Especializada de Adolescentes.....	69
10.5. Flujogramas de la mediación previa en Justicia Penal Especializada de Adolescentes (Sin detención) .....	69
<b>Bibliografía.....</b>	<b>82</b>

## 1. Justicia Restaurativa

### ¿Qué sabes sobre Justicia Restaurativa?

*Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Justicia Restaurativa es una respuesta evolucionada al crimen, que respeta la dignidad y equidad de cada persona, construye comprensión y promueve armonía social a través de la sanación de las víctimas, infractores y comunidad.*

En el caso de Nicaragua la Justicia Juvenil Restaurativa se concibe como un enfoque o forma de hacer las cosas, en el ámbito de la administración de justicia. Es decir, desarrollar prácticas restaurativas por parte de los distintos actores según sus mandatos y competencias constitucionales e institucionales.

Con respecto a la persona autora del delito, se trata que asuma su responsabilidad y repare el daño causado, ya sea directa (material o económico) o indirectamente (moral o simbólicamente). Por parte de la víctima del delito de lo que se trata es incorporarla en este proceso de restablecimiento de los lazos sociales quebrantados, aceptando el resarcimiento ofrecido por la persona adolescente y aportando propuestas de soluciones en este proceso. En cuanto a la comunidad, su rol es de mucha importancia por cuanto de su seno sale tanto el autor como la víctima de delito, lo cual implica una participación activa de aquella en facilitar oportunidades laborales, reinserción y formación integral del adolescente de quien se alega ha infringido la ley.

En este proceso existen actores centrales de quienes se demanda una participación beligerante, entre ellas la Policía Nacional, cuya misión es proteger la vida, la integridad y la seguridad de las personas y sus bienes; el libre ejercicio de los derechos y libertades de las personas, garantizar el orden público, la convivencia social, la prevención, la persecución e investigación del delito en general, del crimen organizado, terrorismo, actividades de narcotráfico y delitos conexos.

La Policía Nacional se organiza en un modelo preventivo, proactivo y comunitario, con la participación protagónica de los habitantes, la familia y la comunidad, en consecuencia esta institución policial debe velar por los derechos de los adolescentes y de las víctimas de delitos, en razón de ser parte de la comunidad.

La Justicia Juvenil Restaurativa se sustenta en un conjunto de principios doctrinarios, enfoques y en instrumentos internacionales, que se resumen a continuación.

## 1.1. Enfoques y postulados de la justicia juvenil restaurativa



Esta como objetivo reconocer los derechos y garantías del debido proceso a las personas adolescentes de quienes se alega han infringido la ley penal. En este sentido, lo que caracteriza al sistema penal juvenil es que la sanción debe tener una finalidad educativa y de inserción social, así como reparar el daño causado y sólo frente a la comisión de delitos graves, se aplique la medida privativa de libertad como último recurso y por el tiempo más breve posible.

Es por ello, que la Justicia Penal Juvenil debe contener un enfoque meramente restaurativo, concebido como: *“...una forma de entender y afrontar los conflictos, la violencia y los delitos que involucran a adolescentes, víctimas y comunidad.*

*Este enfoque restaurativo promueve la participación activa de los involucrados en el conflicto, la violencia o el delito, procurando la reparación emocional, material y/o simbólica del daño y el restablecimiento de las relaciones humanas y sociales afectadas a través de los procesos y prácticas restaurativas”.*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> “La Justicia Penal Juvenil Restaurativa, tiene como objetivo reconocer los derechos y garantías del debido proceso a las personas adolescentes de quienes se alega han infringido la ley penal.”

De tal manera, que la Justicia Juvenil Restaurativa promueve la responsabilidad de las personas adolescentes en conflicto con la ley, haciendo que tomen conciencia del daño ocasionado por su comportamiento, realicen de manera voluntaria acciones de reparación a la víctima y a la comunidad, y sigan un programa encaminado a la restitución de sus derechos y les ayude a reintegrarse a la comunidad.

Por otro lado, este enfoque contempla las necesidades de la víctima en cuanto a brindarle apoyo y soporte emocional, orientación, atención especializada, promoviendo su participación en la ruta de acceso a la justicia.

En otras legislaciones de Latinoamérica como Perú, Brasil y Ecuador, la Justicia Juvenil Restaurativa, puede aplicarse para prevenir el conflicto, la violencia y la infracción en la escuela o la comunidad. En estas experiencias al ocurrir una infracción, el enfoque restaurativo se puede aplicar en distintos momentos, a través de las figuras de la remisión (transferencia de adolescentes a programas de atención y rehabilitación), mediación (previa y durante el proceso) y otros procesos restaurativos (círculos restaurativos, círculos de paz).

En el caso de la legislación nicaragüense hay diferentes prácticas restaurativas como el uso de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, siendo uno de los principales la Conciliación, prevista en los artículos 145 al 150 del Código de la Niñez y la Adolescencia, que la define como un *“acto jurisdiccional voluntario entre el ofendido o su representante y el adolescente, con el objeto de lograr un acuerdo para la reparación, restitución o pago del daño causado por el adolescente”*.<sup>2</sup>

En consonancia con lo anterior, el tema de la justicia restaurativa está íntimamente relacionada con la institución de la “Conciliación” prevista en el Código de la Niñez y la Adolescencia, donde víctima y victimario tienen la posibilidad de llegar a un acuerdo que en gran medida satisface los intereses y necesidades de las partes.

Para lograr los objetivos de la Justicia Penal Juvenil, el modelo restaurativo se basa en cuatro postulados:

- 1. La activa participación del ofensor, víctima y la comunidad:** la idea es que el ofensor se responsabilice de las consecuencias de su acto, procurando que en el encuentro con la víctima haya una reconciliación basada en la reparación del daño y el perdón; por consiguiente, que se restituya el vínculo social, procurando la reintegración del adolescente en la comunidad, lo que permite restablecer el sentimiento de seguridad quebrantado.

2

Art. 145 CNA.

2. **La reparación material y moral del daño:** porque la reparación tiene efectos educativos y resocializadores. La reparación puede ayudar al adolescente a comprender las consecuencias de su acto, pero también le da la oportunidad de reivindicarse y de restituirse como persona socialmente útil.
3. **La responsabilidad completa y directa del autor:** puesto que trabajar sobre la base de la responsabilidad del adolescente es clave para su educación como ciudadano, por cuanto se le considera sujeto de derechos, capaz de responder por sus actos.
4. **La reconciliación con la víctima y la comunidad:** consiste en el encuentro personal directo entre la víctima, victimario y otros miembros de la comunidad que pueden servir de apoyo a las partes.

Finalmente, sobre la base de las experiencias en algunos países, incluso la experiencia nacional, los postulados de la justicia restaurativa se asumen por las diferentes instituciones vinculadas al Sistema de Justicia Penal Especializada de Adolescente, en estricto cumplimiento con las disposiciones de la Convención sobre los Derechos del Niño y Niña (CDN) y normas internacionales relacionadas. En resumen, la justicia restaurativa debe presentarse como una opción para quien resulte afectado por el delito: víctima – ofensor – comunidad.

Esta práctica restaurativa se ve fortalecida con la vigencia y aplicación del Acuerdo No. 637, el cual autoriza a las mediadoras y mediadores de la DIRAC a celebrar Mediación Previa Penal en Justicia Penal Especial de Adolescentes.

## 1.2. Instrumentos internacionales en materia de adolescentes

### 1.2.1. Declaración de los Derechos del Niño

La *Declaración de los Derechos del Niño de la Organización de Naciones Unidas* del 20 de noviembre de 1959, abre la línea de grandes textos internacionales que reflejan el consenso ético y jurídico de la Humanidad respecto de los derechos de los niños.

Tiene como precedente la Declaración de Ginebra, de 1924, que en cinco puntos proclamó que *“la humanidad debe dar al niño lo mejor de sí misma”*.



**Declaración  
de los  
Derechos  
del Niño**

En este sentido, el Principio No. 2 de la Declaración de los Derechos del Niño preceptúa que:

*“El niño gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño”.*

### 1.2.2. Convención sobre los Derechos del Niño (CDN)

Es el primer instrumento internacional jurídicamente vinculante que incorpora toda la gama de derechos humanos de la niñez y la adolescencia. Entre sus normas contiene lineamientos que tienden a alentar a los Estados Partes a elaborar y aplicar una política general de justicia de adolescentes a fin de prevenir y luchar contra la transgresión juvenil, asimismo presta especial atención a la adopción de medidas que permitan no recurrir a procedimientos judiciales.

En su Art. 40 la Convención sobre los Derechos de Niños y Niños señala que *“Los Estados partes reconocen el derecho de todo niño de quien se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse o declare culpable de haber infringido esas leyes a ser tratado de manera acorde con el fomento de su sentido de la dignidad y el valor, que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades fundamentales de terceros y en la que se tengan en cuenta la edad del niño y la importancia de promover la reintegración del niño y de que éste asuma una función constructiva en la sociedad”.* (El subrayado es nuestro).

Esta misma disposición recoge los derechos y garantías fundamentales atinentes a los adolescentes de quienes se alega han infringido la ley, preserva su dignidad humana, el debido proceso y los procedimientos especiales en razón de su condición. Establece que la detención debe ser considerada como medida de última instancia y por el menor tiempo posible, lo cual es coherente con el resto de disposiciones internacionales en esta materia.

Es relevante señalar que tanto la Declaración de los Derechos del Niño como la Convención sobre los Derechos del Niño son retomados en el texto constitucional nicaragüense, incluso con un enfoque de género, visibilizando a la niña (Art 71, in fine, Cn.)

### 1.2.3. Convención Americana sobre Derechos Humanos (*Pacto de San José*)

En cuanto a los lineamientos y principios fundamentales que deben guiar el ejercicio de la acción penal en los casos de adolescentes señalados de infringir leyes penales, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha destacado que existe una tendencia a darles a los niños y niñas una protección mayor que a los adultos con ello se limita el papel punitivo del Derecho. Al respecto, la Comisión Interamericana ha indicado que del artículo 194 de la Convención Americana derivan obligaciones particulares de “*garantizar el bienestar de los adolescentes infractores y empeñarse en su rehabilitación*”.<sup>3</sup>

De estos postulados nace la necesidad de una Justicia especializada, ya reconocida en el Art. 5.5 del Pacto de San José, el cual refiere que “*Cuando los menores puedan ser procesados, deben ser separados de los adultos y llevados ante tribunales especializados, con la mayor celeridad posible, para su tratamiento*”.

### 1.2.4. Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores (Reglas de Beijing)

Pautas adoptadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 28 de noviembre de 1985, constituyen una orientación para los Estados en aras de proteger los derechos de niños y niñas para responder a sus necesidades.

Fomenta su bienestar a través de la elaboración de sistemas especiales para la administración de justicia juvenil para evitar, en lo posible, la judicialización de las conductas que infrinjan la ley.

Según la Dra. Renate Winter, Magistrada Internacional de Familia, las Reglas de Beijing protegen globalmente, a los adolescentes en conflicto con la ley, en la administración de la justicia penal de adolescentes a lo largo del procedimiento judicial. Permiten una protección integral, desde la primera intervención de la policía; especifican las reglas para las instituciones, sin olvidar la observancia de los principios fundamentales que asisten a los adolescentes.

Si bien es cierto que en la regla 11 de las Reglas de Beijing se establece la figura de la Remisión, entendida como la transferencia de adolescentes a programas de atención y rehabilitación, para nuestro caso, debe reconocerse la existencia de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, especialmente la Mediación Previa Penal y la Conciliación para resolver

<sup>3</sup> Justicia Juvenil y Derechos Humanos en las Américas, Comisión Interamericana de los Derechos Humanos, Relatoría sobre los Derechos de la Niñez (13 de Julio del 2011), OEA, página número 5.

los conflictos en que un adolescente se encuentre involucrado.

En todo caso, el objetivo principal es propiciar un espacio de diálogo a través del cual se busca en colectivo, restaurar vínculos, reparar daños y promover responsabilidades que posibiliten la integración y la pacificación comunitaria por medio de los modelos descritos como medios positivos de resolución de conflictos, que involucren de manera espontánea y voluntaria, al victimario, víctima y comunidad.

### 1.2.5. Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices de RIAD)

Adoptadas y proclamadas por la Asamblea General el 14 de diciembre de 1990. Son reglas que constituyen un paso para promover el bienestar y la salud para todos los niños y las niñas, en donde el tema de la prevención es algo más que solucionar situaciones conflictivas, es procurar un desarrollo armonioso de los adolescentes para prevenir eficazmente la delincuencia juvenil, constituye un reto fundamental para todas aquellas personas que trabajan en la administración de justicia de adolescentes.

Las Directrices instan a los Estados a implementar un conjunto de medidas sociales para la prevención de las infracciones juveniles, mediante el desarrollo de diversos programas con la participación activa de las familias y de la comunidad. Este es el modo principal de prevenir que niños, niñas y adolescentes se involucren, espontáneamente o por utilización por parte de adultos, en actividades delictivas. En la directriz número 10 de este instrumento se establece que *“deberá prestarse especial atención a las políticas de prevención que favorezcan la socialización e integración eficaces de todos los niños y jóvenes”*.

En este particular, el Decreto No. 43 – 2014 emitido por el Poder Ejecutivo de Nicaragua, denominado *“Política de Estado para el fortalecimiento de la familia nicaragüense y prevención de la violencia”*, contiene los objetivos y estrategias para abordar y atender el tema de violencia, a través de una intervención interinstitucional y multidisciplinaria, en virtud que este fenómeno tiene raíces multicausales.

### 1.2.6. Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad (Reglas de La Habana)

Aprobadas por la Asamblea General en su resolución 45/113, dictada en la sesión del 14 de diciembre de 1990. Las Reglas parten de reconocer que los adolescentes excepcionalmente

sujetos a medidas privativas de libertad, -sean éstas de carácter provisionales o impuestas por sentencia firme-, deben recibir un trato acorde con la dignidad humana, según establece la Convención sobre los derechos del niño y las leyes nacionales.

Según la regla número 3, el objetivo es “*establecer normas mínimas aceptadas por las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad en todas sus formas, compatibles con los derechos humanos y las libertades fundamentales, con miras a contrarrestar los efectos perjudiciales de todo tipo de detención, y fomentar la integración en la sociedad*”. En este sentido, las reglas sirven de patrones prácticos de referencia para todos los actores que intervienen en la aplicación de medidas privativas de libertad a los adolescentes.

Los centros especiales para privación de libertad de adolescentes no deben inspirarse en la lógica de “seguridad” de los sistemas penitenciarios de adultos, sino en una visión integral que conjugue aspectos relacionados a la especialización del personal, infraestructura, modelos de organización y provisión de servicios que faciliten el desarrollo de las capacidades y habilidades del adolescente. La seguridad no debe estar nunca reñida con la dignidad.

### 1.2.7. Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre las Medidas no Privativas de la Libertad (Reglas de Tokio)

Adoptadas y aprobadas por resolución 45/110 de la Asamblea General en la misma sesión del 14 de diciembre de 1990. La normativa prescribe que los Estados Miembros “...*introducirán medidas no privativas de la libertad en sus respectivos ordenamientos jurídicos para proporcionar otras opciones, y de esa manera reducir la aplicación de las penas de prisión, y racionalizar las políticas de justicia penal, teniendo en cuenta el respeto de los derechos humanos, las exigencias de la justicia social y las necesidades de rehabilitación del delincuente*”.

Estas acciones de carácter legislativo deben tener recepción en los Códigos especializados de justicia penal juvenil a través de medidas no privativas de libertad que pueden ser aplicables en general a adolescentes de quienes se alega han infringido la ley penal, se los acuse de tal o se los declare culpables de haberlas infringido.

El Código de la Niñez y la Adolescencia de Nicaragua en correspondencia con estas premisas, contempla la aplicación de medidas alternativas a la privación de libertad, previstas en dos clases: a) Medidas Socio – educativas y b) Medidas de Orientación y Supervisión; en total coherencia con el espíritu y alcance de las Reglas de Tokio.

### 1.2.8. Observación General N° 10 del Comité de los Derechos del Niño sobre los Derechos del Niño en la Justicia de Menores

La Observación General N° 10 fue emitida por el Comité de los Derechos del Niño en el año 2007, misma que desarrolla los artículos 37 y 40 de la Convención sobre los derechos del niño, relacionados con los derechos de los adolescentes infractores en justicia penal juvenil. La Observación General proporciona orientación a los Estados para que cumplan con la Convención sobre los Derechos del Niño y las normas internacionales pertinentes.

Los objetivos de esta Observación General son:

- a. Alentar a los Estados a elaborar y aplicar una política general de justicia juvenil para prevenir la transgresión juvenil y darle adecuada respuesta;
- b. Ofrecer a los Estados orientación y recomendaciones con respecto al contenido de una política general de justicia juvenil, con especial atención en la prevención de las transgresiones juveniles y en la adopción de otras medidas que permitan afrontar estas conductas sin recurrir a procedimientos judiciales.

En este último objetivo se advierte la raíz de un modelo de Justicia Juvenil Restaurativa, que enlaza con la regla 11° de Beijing y con el Art. 40, 3, b) de la Convención sobre los derechos del niño.

El punto 24 de la Observación General es clarísimo al respecto: “(...) *los Estados Partes tratarán de promover medidas en relación con los niños de quienes se alegue que han infringido las leyes penales o a quienes se acuse o declare culpables de haber infringido esas leyes que no supongan un recurso a procedimientos judiciales, siempre que sea apropiado y deseable. Teniendo en cuenta que la mayoría de los niños delincuentes sólo cometen delitos leves, deberán estar previstas una serie de medidas que entrañen la supresión del procedimiento penal o de justicia de menores y la reorientación hacia servicios sustitutivos sociales (es decir, remisión de casos), que pueden y deben adoptarse en la mayoría de los casos*”.

### 1.2.9. Cien Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad

Aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana realizada en Brasilia entre el 4 y el 6 de marzo del 2008. Tienen como objetivo, según su Art. 1° “*garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas*

*personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial”.*

Las Reglas pretenden superar los obstáculos y limitaciones que enfrentan las personas en condiciones de vulnerabilidad o debilidad frente al sistema, e instan a los Estados a *“llevar a cabo una actuación más intensa para vencer, eliminar o mitigar dichas limitaciones”.*

Concretamente, las cien Reglas señalan que podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las enumeradas en el Art. 4:

1. La edad
2. La discapacidad
3. La pertenencia a comunidades indígenas o a minorías
4. La victimización
5. La migración y el desplazamiento interno
6. La pobreza
7. El género
8. La privación de libertad.

En este sentido, las Reglas constituyen un compromiso de los órganos jurisdiccionales para hacer accesible la justicia a las personas que enfrentan condiciones de vulnerabilidad.

Para un modelo de Justicia Juvenil Restaurativa interesa prioritariamente la vulnerabilidad por edad, por género, por pobreza, por privación de libertad y por victimización, aunque no deja de tener en cuenta todas las demás limitaciones que sufren los sujetos.

Cabe destacar que las presentes Reglas contienen importantes lineamientos sobre el empleo de medios alternativos de resolución de conflictos, donde se promueven figuras tales como la mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no implique la judicialización de un conflicto a aquellos que se encuentren bajo las condiciones referidas anteriormente.

La regla número 47 es total en virtud que orienta promover *“(…) la adopción de medidas específicas que permitan la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en el mecanismo elegido de Resolución Alternativa de Conflictos, tales como la asistencia de profesionales, participación de intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para los menores de edad cuando sea necesaria. La actividad de Resolución Alternativa de Conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y adecuado a las circunstancias de las personas que participen”.*

## 2. Principios que rigen al Sistema de Justicia Penal Especializada de Adolescentes

La Convención sobre los derechos del niño y las Reglas de Beijing para la Administración de Justicia de Menores, recomiendan la organización de una justicia especializada para juzgar a las personas menores de 18 años.

La razón de ser del Principio de Especialidad consiste en el reconocimiento de la adolescencia como una etapa de la vida en la que el adolescente se encuentra en plena evolución intelectual, emocional, educativa y moral, sin haber culminado el proceso de formación para la vida adulta, lo que implica un menor reproche cuando de infringir la ley se trata. En este sentido, la psicología evolutiva entiende que el adolescente infractor es una persona en desarrollo que no ha interiorizado a plenitud las normas que rigen la sociedad en que vive. Esto no significa que sea incapaz de discernir y que, por tanto, resulte inimputable, sino que, por las razones anteriormente expuestas, la reacción social frente a sus actos delictivos no debe ser de castigo únicamente, sino procurar su integración social y evitar en todo momento ser privado de su derecho fundamental a la educación y la participación en la vida social.

Por consiguiente, a la luz de este principio, las instituciones que intervienen en la administración de justicia penal especializada de adolescentes, deben atender en forma diferenciada a los adolescentes infractores, de ahí la necesidad de establecer órganos jurisdiccionales y procedimientos especializados.

Todo ello implica que los actores de justicia que intervienen en las diferentes etapas del procedimiento especializado, tanto en el ámbito investigativo como judicial, deben prepararse y capacitarse en derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes (NNA), para evitar cualquier abuso en la discrecionalidad y asegurar que las medidas orientadas en cada caso sean idóneas, necesarias y proporcionales.

En este sentido, el Art. 96 del Código de la Niñez y la Adolescencia al delimitar su ámbito de competencia señala que *“la Justicia Penal Especializada del Adolescente se aplicará al adolescente que cometa un hecho punible en el territorio de la República de Nicaragua, según las reglas y excepciones establecidas por el Código Penal o Leyes Especiales”*. Asimismo, el Art. 95 del mismo cuerpo normativo establece el rango de edad a quienes se dirige esta justicia especializada.

En esa misma línea el Art. 99 del Código de la Niñez y la Adolescencia establece la aplicación de las disposiciones de la Justicia Penal Especial de Adolescentes, tanto durante el proceso, como a nivel de control y seguimiento de la medida dictada por la autoridad judicial.

En consonancia con lo antes planteado, las reglas número: 2.3, 6.1, 6.2, 6.3 y 22 de las Reglas de Beijing al operativizar el Principio de Especialidad contempla que los funcionarios vinculados al sistema de justicia de adolescentes sean seleccionados teniendo en cuenta ciertas cualidades y experiencia y, a su vez, deben estar especialmente capacitados para abordar los delitos cometidos por adolescentes.

De conformidad con el Art. 98 Código de la Niñez y la Adolescencia, Son principios rectores de la Justicia Penal Especial del Adolescente: 1) El interés superior del adolescente, 2) El reconocimiento y respeto a sus derechos humanos, 3) La protección y formación integral, 4) La reinserción en su familia y en la sociedad, 5) Las garantías del debido proceso, 6) La protección de los derechos e intereses de las víctimas u ofendidos del delito.

En la Justicia Penal ordinaria existe un conjunto de criterios de oportunidad en función de evitar la judicialización de un asunto, entre los que sobresalen:

- a) la mediación (previa y durante el proceso),
- b) la prescindencia de la acción penal,
- c) el acuerdo y
- d) la suspensión condicional de la persecución penal

De igual manera, durante el proceso penal existen otros momentos procesales encaminados a abreviarlo, por ejemplo la admisión de hechos y la clausura anticipada del juicio.

En la Justicia Penal Especial de Adolescentes, el criterio de oportunidad encaminado a desjudicializar un caso o resolverlo en sede administrativa, solamente se logra a través de la institución de la conciliación en sede judicial. Es así, que el Acuerdo No. 637/2016 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial de la Corte Suprema de Justicia (CNACJ), viene a dar respuesta a este vacío normativo existente en el Código de la Niñez y la Adolescencia, el cual posibilita resolver los conflictos penales de adolescente previo a la judicialización del caso a través de la Mediación Previa Penal.

Este concepto de aplicación de los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos se sustenta en los principios rectores citados y en:

- a) El Principio del Interés Superior del Adolescente
- b) El Principio de Oportunidad
- c) El Principio de Legalidad
- d) El Principio de Excepcionalidad
- e) El Principio de Privacidad

### 3. Compromisos

#### 3.1. Políticas públicas

De conformidad con las Directrices de Riad, el fundamento de toda prevención general debe centrarse en elevar la calidad de vida y el bienestar general de la población y no solamente en acciones represivas del Estado. Por eso proponen el establecimiento de una política de promoción de derechos que brinde iguales oportunidades a la niñez y la adolescencia, como antítesis a las prácticas reactivas. Muy particularmente se hace hincapié en las políticas sociales, sin las cuales no existe ni prevención ni solución para estos problemas. La directriz número 45 reclama a los Estados “*asignar elevada prioridad a los planes y programas dedicados a los jóvenes*”.

Una Política Pública en materia de Justicia Penal Especializada de Adolescentes respondería al mandato de favorecer y fortalecer la incorporación del enfoque Restaurativo en el Sistema de Justicia Penal Especial de Adolescentes del país, dando respuesta a los compromisos internacionales que el Estado tiene en materia de derechos humanos y derechos de niñez, así como a la consideración del legítimo acceso a la justicia de los NNA y, en especial, en condiciones de vulnerabilidad, siendo su principal finalidad la de reconocer a niños, niñas y adolescentes como sujetos titulares de derechos, según lo establece el conjunto de instrumentos destinados a la protección y garantía de los derechos de NNA, contenidos en el Sistema Universal y Regional de Derechos Humanos, ratificados por el Estado de Nicaragua, así como en la legislación nacional.

En materia de delitos, la Convención sobre los derechos del niño, instruye a los Estados un trato apropiado y proporcional a las circunstancias y al delito cometido por los adolescentes que fomente su dignidad y el respeto de los derechos humanos y libertades fundamentales de terceros.<sup>4</sup> Es por ello que el Sistema de Justicia Penal Especializado de Adolescente, debe promover su reintegración, y que el Estado asuma una función constructiva en la sociedad.

4

Arts. 4 y 40 de la CDN

Respecto a las sanciones a adoptar por parte de los Estados frente a los adolescentes que han cometido delito, la privación de libertad debe ser aplicada como sanción de último recurso y durante el periodo de tiempo más breve posible, de igual modo las sanciones deben obedecer a fines educativos y socializadores. Prueba de esto es la disposición establecida en el Art. 40, párrafo 3 de la Convención sobre los derechos del niño, donde se insta a la promoción de medidas desjudicializadoras, ya sea que supongan la supresión del procedimiento penal o bien su derivación y orientación a servicios sociales.

Concordante con lo anterior, la desjudicialización de las actuaciones judiciales supone la aplicación de los principios de intervención penal mínima y de subsidiariedad. La Convención Americana de los Derechos Humanos CIDH, destaca los efectos positivos de la desjudicialización al disminuir la estigmatización y aislamiento de las personas adolescentes cuando son privadas de libertad, con fines educativos tendientes a asumir responsabilidades y una efectiva reinserción social, asimismo, reducir la privación de libertad y sus efectos nocivos en los adolescentes en conflicto con la ley.

#### 4. Marco jurídico nacional de la justicia restaurativa en el Sistema de Justicia Penal Especializada de Adolescentes

El cuerpo jurídico nacional en materia de niñez se encuentra inspirado en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana Sobre Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y, en especial, en la Convención sobre los derechos del niño, además de otros instrumentos generales. Asimismo, se integran a este cuerpo jurídico en materia específica de Justicia Juvenil, las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores (Reglas de Beijing), las Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices de Riad), las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre las Medidas No Privativas de Libertad (Reglas de Tokio), la Observación General N°10 de las Naciones Unidas de la Convención Sobre los Derechos del Niño (2007), relativas a los derechos de los adolescentes infractores en Justicia Penal de Adolescente, todas comentadas en los párrafos que anteceden.

##### 4.1. Constitución Política de Nicaragua

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 34 constitucional: “(...) *El ofendido será tenido como parte en los juicios desde el inicio de los mismos y en todas sus instancias. **El Estado protegerá a las víctimas de delito y procurará que se reparen los daños causados...***”. Esta disposición constitucional es coherente con el enfoque y alcance de la Justicia Restaurativa, en cuanto al

sentido de la reparación del daño causado, lo cual puede ser alcanzado a través de la figura de la conciliación como un método que permite conseguir un acuerdo de reparación, donde el adolescente, la víctima y la comunidad converjan en el restablecimiento de los vínculos sociales quebrantados.

Mención especial merece el Art. 35 de la Cn., el cual establece que *“los menores no pueden ser sujeto ni objeto de juzgamiento ni sometidos a procedimiento judicial alguno. Los menores transgresores no pueden ser conducidos a los centros de readaptación penal y serán atendidos en centros bajo la responsabilidad del organismo especializado. Una ley regulará esta materia.”*

#### 4.2. Ley Orgánica del Poder Judicial de Nicaragua y su Reglamento

El Art. 94 de la LOPJ remite al Código Procesal Penal, lo relativo a la mediación.<sup>5</sup> En este mismo orden, el Reglamento de la LOPJ en su Art. 37 hace referencia a lo previsto en el Art. 94 de la LOPJ, el cual señala que la mediación tiene por objeto que las partes encuentren frente al juez, solución a la disputa por medio del diálogo y la negociación. Agrega que en el ámbito penal, en los casos en que procede, además se tenderá a lograr la reconciliación con la víctima y la reparación del daño causado.

#### 4.3. Código de la Niñez y la Adolescencia

El Código de la Niñez y la Adolescencia deja establecido que cualquier interpretación y aplicación de las disposiciones de la Justicia Penal Especial del Adolescente deberá hacerse en concordancia con sus principios rectores y con la normativa nacional e internacional en esta materia.

De manera particular el inc. f) del Art. 101 del Código de la Niñez y la Adolescencia, consigna una gama de derechos a favor de los adolescentes, entre los que se encuentra el arreglo conciliatorio entre el adolescente y la víctima u ofendido.

En el ámbito de la Justicia Juvenil Restaurativa, el Código de la Niñez y la Adolescencia contiene distintos enfoques y abordaje de esta temática. A tal efecto, para determinar la medida aplicable se ordena tomar en cuenta los esfuerzos del adolescente por reparar los daños.<sup>6</sup>

En esta misma dirección, una vez comprobada la comisión o la participación del adolescente en un hecho delictivo, el Juez Penal de Distrito del Adolescente podrá aplicar la medida de

<sup>5</sup> Ver Arts. 56, 57 y 58 CPP.

<sup>6</sup> Art. 194, inc. f) CNA.

*“Reparación de los daños a la víctima”.<sup>7</sup>*

Esta reparación consiste en resarcir, restituir o reparar el daño causado por el delito, exigiendo la norma el consentimiento de la víctima. Dicha medida puede sustituirse por una suma de dinero fijada por la autoridad judicial especializada, la cual deberá ser proporcional al daño causado.

#### 4.4. Código Penal

El Código Penal, en su Art. 33 establece que: *“Cuando una persona menor de dieciocho años cometa un delito o falta, no se le aplicará ninguna de las penas, medidas o consecuencias accesorias previstas en el Código Procesal Penal; pero si es un adolescente, podrá ser responsable con arreglo a lo dispuesto en el Libro Tercero, Sistema de Justicia Penal Especializada del Código de La Niñez y la Adolescencia”.*

En este sentido, el Código Penal reconoce los derechos y garantías del debido proceso para los adolescentes en la Justicia Penal Juvenil.

Asimismo, este Código contiene el enfoque restaurativo, particularmente para aquellos hechos de menor relevancia penal y que no causen mayor conmoción social, donde el grado de lesividad no sea extremadamente manifiesto.

En congruencia con lo anterior, **el Art. 563 del Código Penal, preceptúa que la mediación en las faltas penales “tiene una finalidad restaurativa”.** En ella intervendrán el imputado y la víctima y, cuando proceda, otras personas o miembros de la comunidad afectados, éstos últimos como terceros interesados participarán conjuntamente en la resolución y seguimiento de las cuestiones derivadas del hecho.

#### 4.5. Código Procesal Penal

De conformidad con este Código, el proceso penal tiene como finalidad solucionar los conflictos de naturaleza penal, restablecer la paz jurídica y la convivencia social armónica, mediante el esclarecimiento de los hechos y la determinación de la responsabilidad de los acusados, la aplicación de las penas y medidas de seguridad que en justicia proceda y de otras soluciones basadas en la disposición de la acción penal, la mediación y acuerdos entre las partes en los casos autorizados por el Código Procesal Penal.

## 4.6. Acuerdos de la Sala de lo Penal de la Corte Suprema de Justicia

### 4.6.1. Acuerdo relativo al Código de la Niñez y la Adolescencia de la Sala de lo Penal de la Corte Suprema de Justicia, del 14 de marzo de 2006

Este acuerdo desarrolla la aplicación del Art. 101 del Código de la Niñez y la Adolescencia, el cual establece que es un derecho fundamental de todo adolescente sujeto a la Justicia Penal Especializada, el tener un proceso justo, oral, reservado, sin demora ante el Juzgado Penal de Distrito del Adolescente, garantizándose con ello los principios que inspiran un sistema acusatorio. Igualmente, el acuerdo en referencia, reafirma la importancia de la aplicación de los Arts. 10 y 13 del Código Procesal Penal respecto a la oralidad en los procesos de justicia penal especializada de adolescentes.

### 4.6.2. Acuerdo de la Sala de lo Penal No. 68 “Procedimiento para la Ejecución y Vigilancia de las Sanciones Penales a Adolescentes”

Este Acuerdo de Sala tiene por objeto la regulación de las actuaciones que debe realizar la Corte Suprema de Justicia a través de la Oficina Técnica para el Seguimiento al Sistema Penal de Adolescentes ( OTSSPA), adscrita a la Sala de lo Penal de ese Supremo Tribunal y las Oficinas de Ejecución y Vigilancia de las Sanciones Penales a los Adolescentes(OEVSPA), adscritas a los Juzgados Penales de Distrito de Adolescentes, para hacer efectivo el cumplimiento de las medidas impuestas por el Juez o Jueza Penal de Distrito del Adolescente.

### 4.6.3. Normas Supletorias del Código de la Niñez y la Adolescencia

El Código de la Niñez y la Adolescencia es una ley especial y sus disposiciones rigen exclusivamente en materia de adolescentes. Sin embargo, no debe obviarse que esta norma jurídica data de 1998 y a la fecha el parlamento nicaragüense ha aprobado una serie de leyes que entran en contraposición con algunos de sus preceptos, ya sea de manera tácita o expresa, provocando un desajuste normativo, ante lo cual se requiere en muchos casos acudir a normas complementarias del ordenamiento jurídico para responder a vacíos existentes en el Código de la Niñez y la Adolescencia.

Por ello, el legislador dejó establecido en el Art. 233 Código de la Niñez y la Adolescencia que a falta de disposiciones especiales en esta ley, se aplicarían supletoriamente las disposiciones del Código Procesal Penal y el Código Procesal Civil de Nicaragua y cualquier otra disposición legal aplicable.

## 5. El Conflicto

### 5.1. Naturaleza

Los conflictos son parte de la vida cotidiana, están presentes de manera constante en nuestras relaciones sociales, familiares, laborales, vecinales, entre otros, es decir, son parte de la condición humana. Se pueden describir como un fenómeno social que surge cuando lo establecido ya no funciona y cuando existe la urgente necesidad de crear algo nuevo.

### 5.2. Concepto

Según el diccionario de la Real Academia Española, el conflicto es sinónimo de choque o desencuentro: *“conflicto proviene del latín conflictus, significa combate, lucha, pelea, enfrentamiento armado...”*

Sin embargo, cuando el conflicto es entendido solamente como una amenaza nos deja sin posibilidad de cambiar las cosas. En este sentido se propone modificar y replantear la comprensión del conflicto y de esta manera redefinir su abordaje y cambiar sus efectos negativos.

El conflicto, desde una perspectiva constructiva, debe entenderse como una realidad social que no puede evitarse, sino más bien buscarle soluciones positivas.

Siempre habrá divergencias de percepciones e intereses, como por ejemplo entre parejas, hijas (os), hermanas (os), miembros de una comunidad, entre otros. Estas mismas divergencias existirán también a nivel municipal, regional, nacional e incluso en esferas internacionales, en los que las disputas por cuestiones de límites territoriales, por ejemplo, son muy frecuentes.

En ocasiones, incluso se puede ser socios de una causa común. Esto sucedió, por ejemplo, entre el líder Nelson Mandela y el presidente sudafricano F. W. de Klerk en los años noventa: ambos se dieron cuenta de que compartían una misma visión sobre el futuro de Sudáfrica como país integrado por blancos y negros.

Pero con frecuencia el conflicto representa como una relación entre dos o más partes (individuos o grupos) que tienen, no consideran, que sus objetivos son incompatibles.

Se ha subrayado la palabra “consideran” en la cita anterior, porque a veces los actores perciben que sus objetivos u opiniones son incompatibles, pero después de un intercambio sincero se dan cuenta que existe coincidencia de opiniones y visiones.

El problema, se entiende como una dificultad o un obstáculo que impide lograr algo.

**Por ejemplo,** una comunidad puede tener un problema de escasez de agua: sus tanques ya no se llenan porque las fuentes se están agotando. Este problema se transforma en un conflicto si los vecinos no se ponen de acuerdo para resolverlo, en lugar de reclamar al alcalde la ejecución de obras para generar más agua.

Así, como se puede apreciar, muchos problemas así resueltos terminan en conflicto: la llanta de la bicicleta que me prestaron se pinchó (problema)-Mi amigo se molesta porque le devolví su bicicleta con la llanta desinflada (conflicto)-.

Como se puede ver, los problemas se resuelven con un enfoque técnico, mientras que en los conflictos se debe tener en cuenta la relación y comunicación entre las partes.

Los conflictos pueden descontrolarse y llegar a niveles de violencia. Las personas involucradas en ellos no actúan racionalmente, siguen a sus sentimientos, percepciones y creencias. Cuando las partes no solucionan los conflictos a tiempo éstos pueden llegar a la polarización y la crisis: los actores expresan amenazas, se burlan uno del otro, empiezan a agredirse verbalmente. Las típicas frases en estas situaciones comienzan con: “vos sos...”, “sos un...”, etc. *La violencia puede ser simbólica y expresarse a través de palabras y gestos, o bien, física a través de la fuerza y la imposición.*

Los conflictos en su fase de violencia ameritan un mayor esfuerzo de atención, puesto que hay muchos estados emocionales en juego, pueden provocar: *rabia, desesperación, decepción e incluso ansias de venganza.*

A continuación se presentan algunos conceptos sobre el conflicto:

- 1) Conflicto es una lucha expresada entre, al menos, dos partes interdependientes que persiguen metas que consideran incompatibles. Muchas veces se caracteriza por la escasez de recursos. Las partes suelen conseguir la consecución de sus metas u objetivos acosta del otro.
- 2) Conflicto se define como toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas para alcanzar, o los métodos que se van a emplear para cumplir dichas metas. Se inicia cuando una parte percibe que otra la afecta o está a punto de afectar de alguna manera sus intereses.

- 3) Conflicto es una controversia o diferencia explícita (de información, de intereses o de valores) que ocurre entre, al menos, dos grupos interdependientes que compiten entre sí por los mismos recursos escasos o que persiguen metas incompatibles de manera que las opiniones, decisiones y conductas de un grupo respecto a tales recursos y metas afectan necesariamente las opiniones, decisiones y conductas de otro grupo.

Tomando partes, elementos y enfoques de los tres conceptos anteriores, podría concluirse que:

*“Un conflicto es una situación social en la que un mínimo de dos partes pugnan al mismo tiempo por ocupar el mismo espacio, poseer el mismo objeto, desempeñar papeles incompatibles, defender ideas opuestas o utilizar medios que se excluyen mutuamente para alcanzar sus propósitos”.*

### 5.3. Elementos básicos

Friedrich Glass, autor y tratadista sobre la teoría de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos MASC, plantea que independientemente del ámbito en que pueden presentarse los conflictos, se distinguen en ello la presencia de tres elementos básicos, a saber:

- Interacción entre personas o grupos que tienen una relación de dependencia,
- En esta interacción hay incompatibilidades, y por lo menos una parte percibe estas *incompatibilidades* como un perjuicio.

### 5.4. Posiciones, Intereses y Necesidades

En todo conflicto están presentes tres aspectos fundamentales, las posiciones, los intereses y la necesidades, tal como se explica más adelante, sin embargo es importante distinguir que el aspecto de las necesidades es uno de los elementos más determinantes en la generación de un conflicto. En este contexto *Marshall Rosenberg* expresa que *“Todo conflicto es la expresión trágica de una necesidad insatisfecha.”*

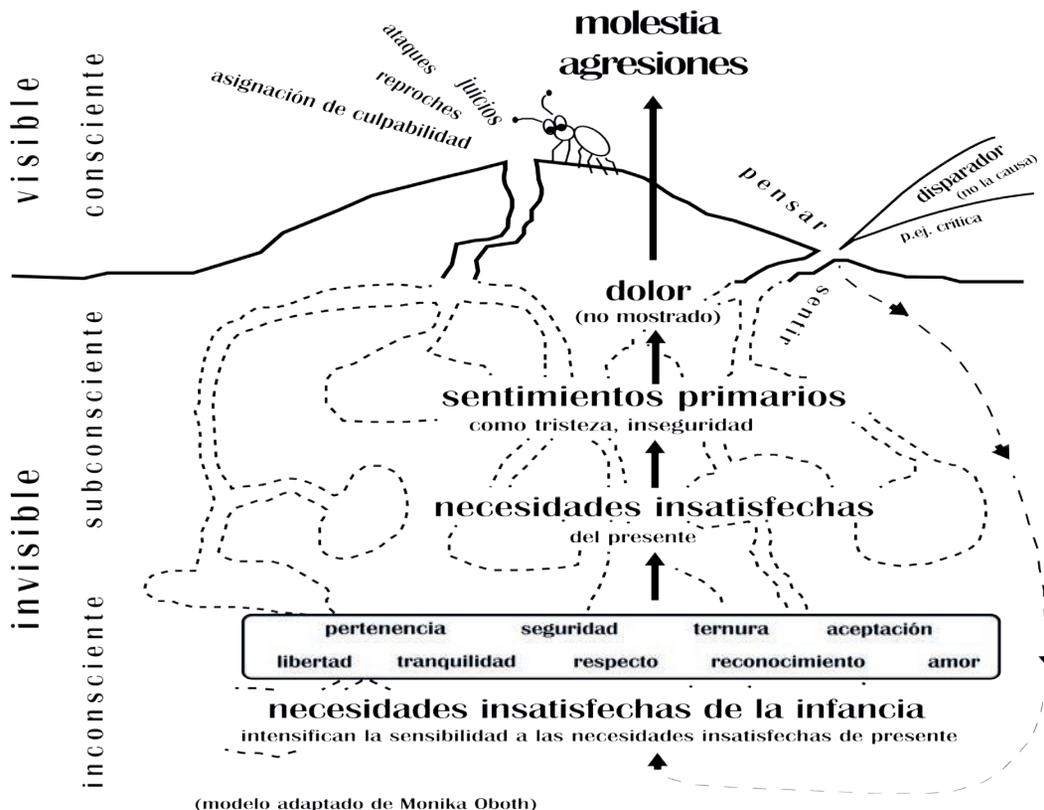
En tal sentido, se ha planteado que detrás de cada conflicto hay necesidades humanas legítimas e importantes para la vida y el pleno desarrollo de las personas, que al encontrarse en una situación de riesgo o vulnerabilidad originan controversias.

Para ilustrar las necesidades que tienen los seres humanos, el sociólogo e investigador norteamericano *Abraham Maslow* propuso la pirámide de las necesidades que se presenta a continuación:

### Pirámide de las Necesidades



El modelo “Pirámide de las Necesidades” de Abraham Maslow data de los años 1960. Parte de la idea, que los seres humanos tienen necesidades en diferentes niveles, y que las superiores solo se pueden satisfacer si las más básicas están cubiertas. Estudios recientes siguen apoyando la teoría en grandes rasgos, pero sugieren un modelo menos rígido, por ejemplo no siempre tiene que estar cubierto plenamente un nivel de necesidad es para pasar al próximo. También sugieren que la satisfacción no solo depende de la persona, sino que la satisfacción es mayor cuando otras en la sociedad también pueden satisfacer sus necesidades.

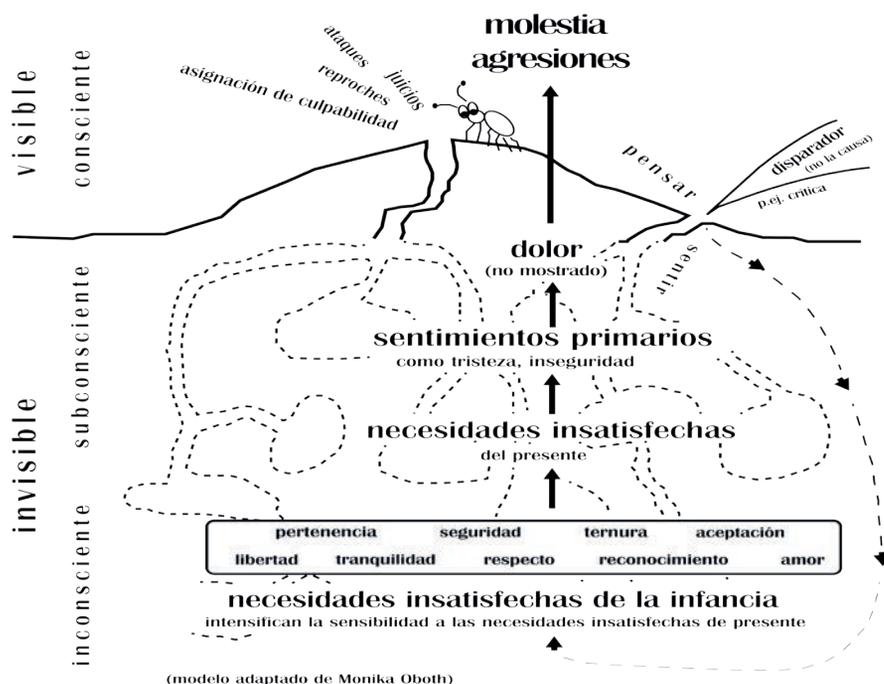


Existen especies de hormigas que a nivel de la superficie construyen un montículo pequeño, que sirve de entrada a una gran estructura de corredores y espacios bajo tierra. El modelo del hormiguero ayuda a mostrar que lo visible de un conflicto solo se limita a una mínima parte, mientras que hay muchos otros elementos invisibles de fondo que ocupan un mayor espacio y necesitan ser explorados. Estas partes invisibles del subconsciente e inconsciente son las que en realidad dominan el conflicto.

En el espacio visible, las partes de un conflicto enfrentan sus **posiciones**. Cada parte trata de forzar a la otra de cambiar la suya. *Las posiciones son lo que las partes quieren obtener, lo que exigen, y suelen ser opuestas o incompatibles.*

Debajo de la superficie, invisible, están los **intereses**. Son los beneficios que se quieren obtener, y son la razón porqué las partes defienden sus respectivas posiciones. Explorando más el inconsciente, se encuentran las **necesidades** de las personas involucradas. Su satisfacción es esencial para lograr la transformación del conflicto.

Esta adaptación del hormiguero explica como las actuaciones visibles están conectadas con el subconsciente e inconsciente. Las partes de un conflicto suelen asignarse mutuamente la culpabilidad y se atacan entre ellas. Las agresiones responden a sentimientos y emociones. Estas emociones son a su vez impulsos del estado de las necesidades: Cuando las necesidades están insatisfechas se siente frustración, dolor o inseguridad. En cambio si las necesidades están satisfechas se siente alegría, felicidad y placer. No solo están en juego las necesidades insatisfechas del presente, sino también las del pasado, sobre todo de la infancia.



Viendo la cadena al revés, y siguiendo las flechas en el gráfico, se puede ver cómo un evento concreto puede “disparar” el inconsciente, recordando las necesidades insatisfechas de la infancia conectándose con las del presente para dar el impulso al respectivo sentimiento que desemboca en una reacción visible.

### 5.5. Causas de los conflictos

De acuerdo con las características y los objetivos perseguidos por las partes en un conflicto, éste puede tener varias fuentes y puede ser de varios tipos, independientemente del nivel (interpersonal, intra o inter organizacional, comunal, social, interno, internacional, etc.) y del marco en el que se desarrolle.

Se han determinado tres factores generales que propician la aparición de un conflicto:

- **Factores culturales:** representan la suma de mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia.
- **Factores estructurales:** son aquellas condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación y relaciones económicas opresivas.
- **Factores de comportamiento:** son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal), contrario a los comportamientos de diálogo y tolerancia que favorecen el entendimiento y el respeto.

Sin perjuicio, de los factores antes mencionados, se señala como otras causas las siguientes:

- Las percepciones:** la forma diferente en que cada persona entiende o mira las cosas a través de su sentido.
- Falta de información:** cuando concurren estas circunstancias no se cuenta con los elementos suficientes para tomar decisiones adecuadas, lo que genera conflictos.
- Intereses opuestos:** se refiere a la relación entre necesidades no compatibles o percibidas como tales por las partes.
- Los valores:** están determinados por diferentes criterios de evaluación y percepción de las ideas, creencias o comportamientos que son incompatibles. El conflicto surge cuando estos valores se contraponen en detrimento de la tolerancia y el respeto mutuo.
- Roles de poder:** Se origina en situaciones de abuso de las posiciones privilegiadas que alguien puede ostentar, lo que conlleva a circunstancias de excesos y arbitrariedades.

## 5.6. Tipos de conflictos

La gama de conflictos son tan variados como las causas que los generan. De forma general pueden enumerarse los siguientes tipos de conflictos:

TIPOS	DESCRIPCIÓN
Interpersonales	Se dan al interior de la persona entre su ser y su mente. Pueden gravitar también entre la moral y la ética.
Grupales	Se suscitan entre grupos étnicos, religiosos, gremiales, comunitarios, entre otros.
Laborales	Se producen entre empleadores y trabajadores, entre capital y trabajo, ya sea por la interpretación de los contratos, el cumplimiento de las condiciones de trabajo o bien por el no pago de prestaciones y derechos socio laborales.
Estructurales	Se originan en relaciones económicas injustas u opresivas. Generalmente están determinados por regímenes socioeconómicos poco inclusivos.
Familiares	Se producen en el seno de las relaciones familiares. Tienen que ver con las obligaciones que nacen del matrimonio o de la relación de hecho estable. Se relacionan con el incumplimiento de los deberes alimentarios, la autoridad parental, el régimen de comunicación y relación con los hijos e hijas o bien los deberes no cumplidos hacia los ascendientes.
Escolares	Se producen entre estudiantes, docentes o miembros de la comunidad educativa de un centro de enseñanza. Se relaciona con la falta de comunicación, tolerancia y respeto mutuo. Una de las expresiones más comunes es el llamado bullying o acoso escolar.
Regionales o globales	Son los conflictos que se suscitan entre los Estados o naciones. Pueden tener origen en razones económicas, dominación, límites territoriales o bien por razones étnicas, religiosas, entre otras.

## 5.7. Abordaje del conflicto

Con frecuencia no se desea encarar el conflicto y sus posibles consecuencias, pero éste permanece latente a la espera de que ocurra un factor desencadenante.

En dependencia de la cultura, la forma de ser, los valores, creencia, principios y el ambiente en que se desarrolla la persona, asume diferentes posturas y actitudes ante el conflicto. Pero

tales posturas, lo que hacen es aguardar o posponer el conflicto. A esto se le llama enfoques ineficaces para abordar el conflicto.

### 5.7.1. Formas ineficaces de abordar el conflicto

#### 5.7.1.1. Enfoque de la conquista

El conflicto se percibe como una batalla que se debe ganar. Las metas del “conquistador” son marcar una victoria (vencer al oponente). La persona conquistadora trata de debilitar a la otra parte, suponiendo que dicha debilidad intensificará su fuerza.

Se critica el enfoque de la conquista, porque propone un modelo en el cual el poder es entendido en forma destructiva. Perpetúa relaciones poco saludables al impedir que la otra parte haga contribuciones a la relación. Polariza las posiciones y restringe las opciones para resolver el conflicto.

En este modelo una persona gana y la otra pierde. Se daña a todas las partes: a la perdedora se le limita su potencial de contribuir en la relación y la ganadora disfrutará de una ventaja a corto plazo, pero deberá manejar el factor revancha.

#### 5.7.1.2. Enfoque de la evitación

El punto de partida del enfoque de la evitación es que el conflicto desaparecerá si fingimos que no existe. Gran parte de la energía se gasta en evitar entrar en la relación conflictiva, quien evade concibe la idea del conflicto como impedimento. Se utilizan temas secundarios (distracciones) para evitarla atención sobre el conflicto.

El enfoque de la evitación priva la oportunidad para un importante crecimiento personal. La evitación solo pospone el abordaje del conflicto, puede provocar que este empeore.

#### 5.7.1.3. Enfoque del regateo

Quien regatea ve la solución de un conflicto como un juego en el que las demandas y los intereses son comerciados. El éxito se mide por la cantidad que cada parte concede.

Concibe el conflicto en función de las demandas que se plantean, ignorando las necesidades, percepciones, valores, metas y sentimientos de la otra parte.

Se critica este enfoque porque oscurece el real valor de las necesidades e intereses de la otra parte. La persona que regatea frecuentemente se interesa más en el valor material de las cosas que en su contenido emocional.

#### 5.7.1.4. Enfoque de las “curitas”

La persona busca cualquier solución de rápido arreglo por la incomodidad del conflicto. El efecto es el mismo de una curita sobre una herida infectada.

Crea la ilusión de que los problemas principales han sido tratados, no obstante los asuntos importantes quedan sin abordarse, esto produce un empeoramiento del conflicto a mediano o largo plazo.

#### 5.7.1.5. Enfoque de jugador de un papel

Aborda el conflicto desde un personaje o rol (jefa a empleado, padre a hija, docente a estudiante) y no como persona. Es promovido por el miedo a perder la protección que le brinda su rol.

Se critica este enfoque porque tiende a perpetuar relaciones injustas. Bloquea cambios necesarios y crear relaciones desfavorables. Impide que la solución del conflicto reciba contribuciones de las personas con papeles menos poderosos socialmente y restringe las opciones para resolver conflictos.

### 5.8. Violencia

Según definición del diccionario de la Real Academia Española, la palabra **violencia** deriva del latín “violentia”, se traduce como calidad de violento. Acción y efecto de violentar a una persona o violentarse. La violencia, por lo tanto, es un comportamiento que puede provocar daños físicos o psíquicos a la persona que sufre el efecto de la misma.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud define la violencia como: *“el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”*.

En la doctrina de los métodos de resolución alterna de conflictos, existe el criterio unánime que la violencia es la peor forma de abordar los conflictos, ya que conducen al cierre de los espacios de comunicación, entendimiento y tolerancia.

Existen muchas teorías acerca de la violencia y entre ellas destaca la conocida como el “Triángulo de la Violencia”, que fue desarrollada por el sociólogo noruego Johan Galtung, uno de los investigadores más reconocidos sobre la paz social.

Con esta terminología, lo que hace Galtung, es establecer la conexión y la relación existente entre los tres tipos de violencia que afectan a la sociedad: *la violencia cultural, estructural y directa*.

La violencia cultural: crea un marco legitimador de la violencia y se concreta en actitudes, en actos excluyentes o discriminatorios.

Violencia estructural: se considera más peligrosa que la anterior, pues es la que se origina a través de diversos sistemas como consecuencia de la negación de derechos.

Violencia directa: se realiza de manera física o verbal sobre personas, como: el maltrato, en las relaciones familiares, laborales, vecinales, etc. O bien los robos, asesinatos, lesiones, que afectan a bienes jurídicos protegidos como el patrimonio, la vida, la integridad física.

A menudo, las causas de la violencia directa están relacionadas con situaciones de violencia estructural o justificadas por la violencia cultural: muchas situaciones son consecuencia de un abuso de poder que recae sobre un grupo oprimido, o de una situación de desigualdad social (económica, sanitaria, racial, etc.) y reciben el respaldo de discursos que justifican estas violencias.

La violencia busca imponer u obtener algo por la fuerza. Existen muchas formas de violencia que son castigadas como delitos por la ley. De todas formas, es importante tener en cuenta que el concepto de violencia varía según la cultura y la época.

Cabe recordar que Mahatma Gandhi, uno de los máximos exponentes de la no-violencia y del pacifismo, reconocía que toda persona es susceptible de aprender el mal hábito de la violencia, en dependencia del medio social y la influencia que reciba, por lo tanto no existe ninguna persona completamente libre de violencia.

A continuación se ilustra el triángulo de la violencia según Johan Galtung



Se aprecia que la violencia directa, es visible y perceptible, mientras que la cultural y estructural, permanecen ocultas, son difíciles de descifrarse a simple vista.

La violencia es como un iceberg, de modo que la violencia visible es solo una pequeña parte del conflicto. Solucionarlo supone actuar en todos los tipos de violencia, que serían los tres antes señalados.

Resumiendo podemos decir que los tipos de violencia más conocidos son:

- a) Directa (que puede ser física, psicológica y patrimonial)
- b) Cultural
- c) Estructural

Una forma de violencia específica en que están presentes los tipos de violencia antes mencionados, es la violencia de género, descrita como el tipo de violencia física o psicológica ejercida contra cualquier persona sobre la base de su "sexo o género" que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico o psicológico.

Ante este fenómeno y a los fines de prevenir y castigar este tipo de violencia, los Estados han incorporado en su Derecho interno, una serie de tratados y convenios internacionales, tales como "La Convención Sobre la Eliminación de Todas Las Formas de Discriminación Contra La Mujer" (CEDAW), "La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer" (Convención de Belém Do Pará) y "La Declaración y Plataforma de Acción de Beijing".

Consecuente con estos compromisos internacionales, el Estado de Nicaragua, promulgó la “Ley Integral Contra la Violencia Hacia Las Mujeres y de Reformas a la Ley No. 641 Código Penal”<sup>8</sup>, en la que desarrolla normativamente, lo que constituye una política oficial encaminada a combatir la violencia de género.

A través de esta ley se crearon nuevos tipos penales en el ordenamiento jurídico nacional, relativos a formas de violencia contra la mujer, entre estos: *la violencia en el ejercicio de la función pública, la violencia laboral, patrimonial y económica, psicológica y sexual.* (Art. 8 de la Ley No. 779).

### 5.8.1. Abordaje eficaz

En los apartados anteriores se ha comentado sobre las distintas formas ineficaces de abordar los conflictos que como se sabe no son mecanismos asertivos, sino por el contrario agravan las situaciones sin conducir a solución alguna.

En la teoría de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos se destaca el hecho, de que si bien, el conflicto es una condición inevitable presente en las relaciones sociales o interpersonales, existen dos maneras de enfocarlo: una negativa y otra positiva, este último enfoque es el que merece toda la atención y requiere enfatizarse el considerar el conflicto como una oportunidad de desarrollo y no como una tragedia.

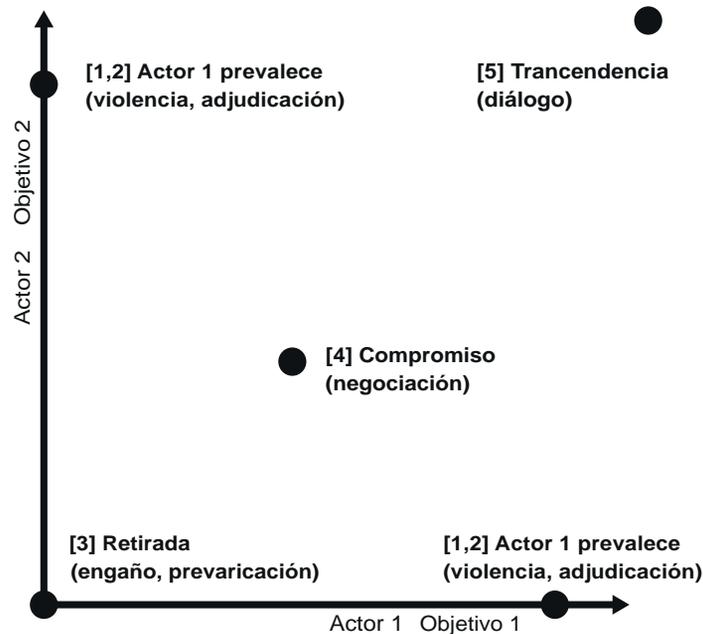
La mediación, la conciliación y otros Métodos Alternos de Solución de Conflictos, acompañados de la comunicación asertiva como un instrumento indispensable que posibilite el diálogo entre las personas, son un medio valioso para gestionar el conflicto positivamente.

En este apartado se explorará la visión del conflicto en su aspecto positivo y creador.

Un conflicto entre dos partes suele tener cuatro posibles resultados representados en el siguiente diagrama:

1. Una parte gana e impone su objetivo,
2. La otra parte gana e impone su respectivo objetivo,
3. Las dos partes se retiran sin haber alcanzado un acuerdo, o
4. Las dos partes establecen un compromiso en el cual cada parte alcanza su objetivo a medias.

<sup>8</sup> Publicada en la Gaceta No. 35 del 22 de febrero del año 2012, que posteriormente fue reformada mediante Ley No 846. LEY DE MODIFICACIÓN AL ARTÍCULO 46 Y DE ADICIÓN A LOS ARTÍCULOS 30, 31 Y 32 DE LA LEY N°. 779, LEY INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES Y DE REFORMAS A LA LEY N°. 641, “CÓDIGO PENAL” LEY N°. 846, Aprobada el 25 de Septiembre del 2013, Publicado en La Gaceta No. 185 del 01 de Octubre de 2013.



El sociólogo noruego *Johan Galtung*, trata de ilustrar en la presente gráfica que ninguna de las cuatro opciones mencionadas permite que los dos actores de manera conjunta puedan cumplir plenamente sus objetivos. Entonces toca buscar una nueva opción: trascender el conflicto.

En este sentido, **Trascender significa ir más allá**, y sacar el conflicto de los patrones y las estructuras convencionales. Trascender un conflicto necesita creatividad (el conflicto como creador), algo que carecen momentáneamente las personas que se encuentran asfixiadas por un conflicto.

### 5.8.2. Doble dimensión del conflicto

*El conflicto en una visión destructiva*, significa amenaza, violencia o enfrentamiento: una comunidad puede rebelarse contra el aumento de tarifas de agua y destruir las instalaciones de la empresa prestadora de servicios; un grupo de comunitarios puede ocupar terrenos de latifundistas; la policía puede reprimir violentamente manifestaciones de estudiantes. Los ejemplos de conflictos mal llevados abundan en nuestro contexto y los costos psicológicos, sociales y económicos pueden ser muy altos.

*En una visión constructiva*, el manejo del conflicto es entendido como la diferencia de opiniones e intereses y es necesario para el cambio y la evolución de las sociedades: la comunidad consensúa un plan de ampliación de cobertura de agua, los comunitarios concilian con todos los actores un nuevo esquema de redistribución de tierra y los estudiantes logran plantear en un foro sus demandas.

Vivir una cultura de paz no significa abolir los conflictos o prohibir que las personas expresen sus diferentes opiniones y puntos de vista. La meta es aprender a manejar situaciones conflictivas buscando soluciones constructivas sin llegar a la violencia.

## 6. Comunicación Humana

*“El proceso comunicativo es transaccional y, como las demandas son recíprocas, aunque no necesariamente idénticas, por una parte se expresa lo que sentimos, y por la otra, la disponibilidad en que estamos ante las demandas del otro. La solución del conflicto en una relación, no depende sólo de uno sino de dos”*

(Carlos Castilla del Pino).

Precisamente porque la comunicación resulta una potencialidad omnipresente en los seres humanos, pareciera que no es necesario pensarla ni considerarla su conocimiento como tema de importancia vital. Esta idea que la percibe como algo tan natural, no permite darse cuenta de que iniciarla, reiniciarla o permanecer en ella, no es un proceso fácil, ni se da por sí mismo, sino que se trata de un trabajo que necesita de una atención permanente.

La comunicación atraviesa todas las facetas de la vida; todos los intereses están implicados y conectados en ella. Más aún, la identidad personal se constituye, crece y afirma en la interacción que provee la comunicación.

Respecto a las relaciones con hijos, hijas, parejas, familiares; compañeros de trabajo, vecinos, amigos, etc., muchas veces no se tiene en cuenta la secuencia de movimientos que supone conectarse verdaderamente con el otro/a.

En este proceso compartido, se juegan tanto la voluntad de ser escuchados como el deseo de influir en quien escucha y luego la aceptación o rechazo de lo que se dice.

Es así que el entendimiento mutuo no estará en relación con la sofisticación de los elementos empleados en su búsqueda. Se tiene la ilusión de que las facilidades que ofrecen las nuevas tecnologías acercan y hacen más fácil la comprensión entre las personas. Es cierto que pueden ayudar, pero queda un importante circuito a recorrer que estará a cargo de los interesados.

Conviene tener en cuenta que se trata de una tarea a realizar por cada uno/a de los involucrados en cualquier tipo de comunicación. Dicha tarea constituye un proceso con un

recorrido que de no verificarse, conducirá al fracaso y en ocasiones, a alguna forma de violencia.

Para hacer el camino hacia la comunicación, se tiene que reconocer en primer lugar la alteridad de los otros, es decir, que sus formas de sentir, pensar y actuar frente a situaciones o estímulos, son distintas a las propias. A continuación, se necesita la construcción de un clima de respeto mutuo por esas diferencias, que acercará la posibilidad de interacción.

Es verdad que los requerimientos de este proceso se tornan en algún sentido vulnerables porque condicionan a depender de los otros; de su escucha, de su disposición y de su buena fe, tanto como de su confianza en sí mismos y recíprocamente. Sin embargo, no existen alternativas lineales para quienes realmente intenten comunicarse.

La aspiración al entendimiento que se da en la comunicación nace de un profundo deseo de las personas, tan importante en el registro de la salud individual, como en el plano social. Sin embargo, su ejercicio requiere de algunas condiciones y su logro dependerá de esa labor que se lleve a cabo entre los interlocutores, quienes además deberán estar conscientes de la fragilidad de su deriva.

Se trata del quehacer humano de dar y recibir, que necesita destinarle tiempo y proveerle de ambientes propicios así como un trabajo y un cuidado responsable. Se puede decir, que uno de los más complejos desafíos humanos en tanto un arte para conocer y practicar.

*“Solamente en el momento en que todo el mundo está de acuerdo, podemos estar seguros de que una historia no contiene ninguna falsedad” (Doris Lessing).*

Grandes cambios a nivel social, cultural, económico y político, sugieren repensar muchas de las ideas que influyen y orientan la vida.

Al mismo tiempo, formas actuales de abordar la comunicación humana hacen necesarios nuevos enfoques, algunos conocimientos, reflexiones, entrenamiento y - en ocasiones - desaprender lo aprendido, a fin de ubicarse y sortear situaciones en todos los niveles del quehacer comunicativo.

Los conocimientos actuales sobre comunicación, cuya conceptualización y condiciones se irán desarrollando, muestran la interconexión y la dependencia humana. Permiten comprender que todos tienen capacidades así como dosis de inspiración y poder para ejercer en el accionar. Se

propone reflexionar sobre mitos y estereotipos que cancelan posibilidades de acercamiento y se sumergen en la incomunicación.

También proveen medios para un desempeño vital que considera a los otros como semejantes con quienes se puede aprender, crecer y construir vínculos saludables.

Estos recursos construyen mejores condiciones de vida y crean oportunidades existenciales reconfortantes. Organizan e impulsan condiciones para alcanzar la salud individual y social.

Por otro lado, advierten sobre la falacia de esa libertad teórica y abstracta que se proclama y se vende por medios ficticios. La libertad es el mayor bien en tanto seres humanos, pero está condicionada por situaciones, contextos y pautas que preceden o acompañan a la persona. En ocasiones se puede flexibilizar o ampliar tales límites, correrlos de lugar; lo que a veces no es una tarea fácil y no siempre resulta posible.

Temas como salud, educación, género, pertenencia generacional, sector social (que implica lo económico); experiencias personales; micro culturas de tiempos y lugares, ideologías, creencias, historia y geografía, así como la totalidad de actividades humanas, atraviesan todas las situaciones comunicativas.

La potencialidad de conectarse con los otros, debe tener en cuenta aspectos que, aunque no se incluyan, comparten el universo y los modos de expresión de las personas en la vida cotidiana. En mayor medida será necesaria la apertura cuando provengan de diferentes espacios culturales o geográficos.

*La mundialización nos ha acercado a la información, pero no a la comunicación; por el contrario, la ha complejizado.*

No siempre resulta fácil comunicarse, pero se puede aprender. Se cree que la comunicación expone y aclara los pensamientos frente a los demás y recíprocamente; sin embargo, muchos de sus estudiosos, dicen que el malentendido y la confusión son las características más comunes del proceso comunicativo.

### 6.1. Concepto

La comunicación es un fenómeno de interacción entre dos o más personas, en el cual está presente el lenguaje. Es un proceso por el cual se transmite un mensaje o información entre

un emisor y un receptor y viceversa. A esto se le llama el circuito de la comunicación en el que no solo interviene la persona emisora y receptora, sino además, otros factores a los que se conoce como elementos de la comunicación.

- **Emisor/a:** Produce el mensaje y lo envía.
- **Receptor/a:** Recibe el mensaje y lo interpreta.
- **Código:** Conjunto de signos y reglas que el emisor y el receptor conocen y que sirven para codificar y decodificar el mensaje (el idioma).
- **Mensaje:** Enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.
- **Canal:** Soporte que elige el emisor para enviar su mensaje, puede ser sonoro (el aire), táctil o visual.
- **Contexto:** Conjunto de circunstancias en las cuales se produce la comunicación.
- **Retro alimentación:** Completa el circuito de la comunicación.

Si alguno de los componentes falla, el intercambio no se realiza. Es decir, que hubo ruido o interferencia. Por eso, al emitir un mensaje es fundamental tener en cuenta a quién se le habla, asegurarse que conozca el tema, compartir el código y el canal.

## 6.2. Tipos de comunicación

Diariamente el ser humano se comunica: de manera ordenada, con intención, involuntariamente, con gestos o palabras. Nos comunicamos en distintos ámbitos y de distintas maneras, expresando sentimientos, deseos, opiniones, etc.

Se estima que más de un 60% de las actividades diarias involucran alguna forma de comunicación, las que pueden ser mediante la escritura, la lectura, el habla y la escucha.

A continuación los distintos tipos de comunicación:

### ***a. Lenguaje oral***

Este tipo de comunicación utiliza la palabra, un don insaciable para codificar el mensaje. El lenguaje hablado es una forma simbólica, a través de éste, los individuos sostienen una relación social donde intercambian la conceptualización de su realidad física, mental, emocional y subconsciente con la finalidad de poner en común su esencia y lograr una unidad comunicativa que les permita actuar.

La expresión oral constituye una herramienta fundamental para toda persona que requiere de asertividad, capacidad de persuasión y el uso eficiente del lenguaje para su desempeño.

### ***b. Lenguaje escrito***

Se utiliza la palabra escrita como medio de expresión. Si se compara con la comunicación verbal tiene diferencias, tales como la fuerza expresiva que se sustituye por medio de los signos ortográficos.

Esta forma de comunicación tiene más permanencia, por lo que en las organizaciones se sugiere enviar órdenes y mensajes importantes por escrito para evitar la distorsión.

Dominar la comunicación escrita, no es una necesidad; es una obligación. Más aún si escribir es una tarea esencial en su desempeño laboral en la que una redacción defectuosa, puede generar malos entendidos.

### ***c. Lenguaje Corporal***

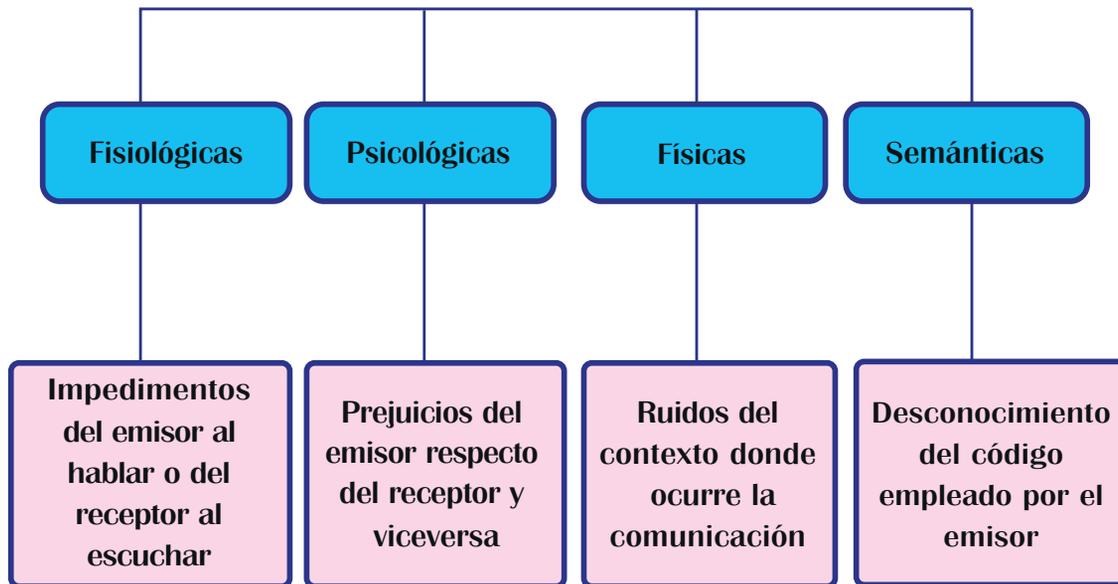
Esta forma de comunicación utiliza el lenguaje del cuerpo - expresión natural del hombre y la mujer - el cual refleja los estados internos de la persona que se comunica, así como patrones culturales aprendidos por medio de la socialización. La comunicación no verbal juega un papel clave en el día a día de toda persona.

A través de este lenguaje se enfatiza el mensaje hablado o se refleja una disonancia entre lo hablado y lo expresado, ya que es más espontáneo que el verbal. Este tipo de comunicación complementa el mensaje verbal.

### 6.3. Barreras de la comunicación

En el proceso comunicacional existe lo que se llama las barreras de la comunicación que son aquellos factores que impiden o influyen negativamente en este proceso.

A continuación se presenta una sinopsis de las barreras de la comunicación:



### 6.4. La comunicación desde la perspectiva de la Mediación y la Conciliación

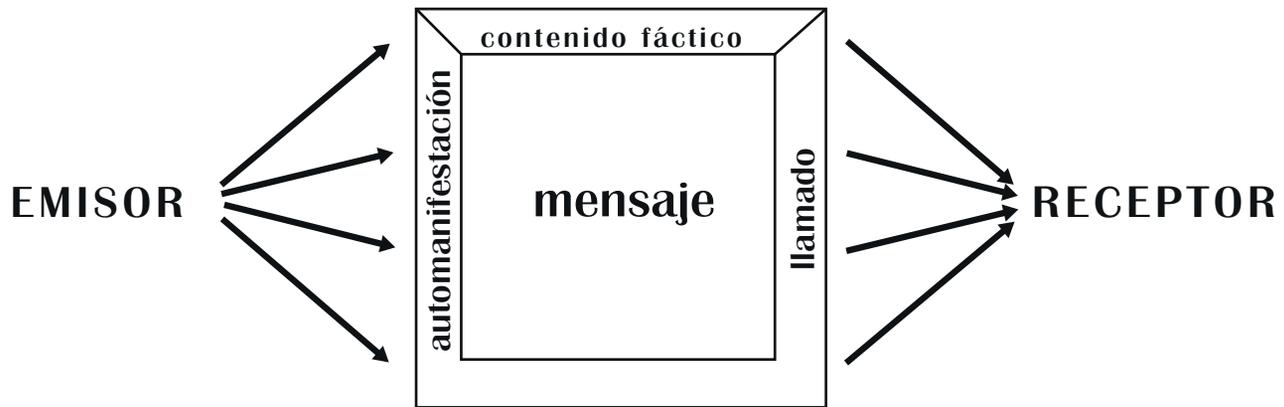
La comunicación es un tema central en la Mediación y la Conciliación, por lo que a continuación se observa lo que acontece en este proceso.

La comunicación entre dos personas puede ser descrita de la siguiente manera: una persona (emisora) emite un mensaje. Este mensaje es recibido por la otra persona (receptor), no como información pura, sino de manera interpretada. A nivel de la persona receptora, la información pasa por un filtro que determina como la otra persona entiende el mensaje, y cómo va a reaccionar. En un proceso tan complejo es muy probable que una persona no entiende el mensaje de la misma forma como la otra pretendía transmitirlo.

El psicólogo y teórico de la comunicación, Friedemann Schulz Von Thun, investigó cómo se codifica y se interpreta un mensaje. Desarrolló el cuadrado de la comunicación como un modelo que muestra que un mensaje no solo incluye el aspecto del contenido fáctico, sino también una manifestación y revelación de sí mismo, el aspecto relacional, y un llamado al receptor. Al

comunicar un mensaje, la persona emisora codifica su pensamiento e intenciones con signos perceptibles. Este mensaje codificado luego es descifrado por la persona receptora.

**El cuadrado de la comunicación**



Según el cuadrado de la comunicación de Schulz Von Thun se puede describir los cuatro aspectos inherentes en un mensaje de la siguiente manera:

**Contenido fáctico:** El mensaje transmite hechos o datos.

¿Cómo hay que entender la “información fría”?

**Auto manifestación:** La persona emisora revela de manera consciente o inconsciente información sobre sí misma, su estado de ánimo, sus emociones etc. El mensaje permite hacer interpretaciones sobre la personalidad del emisor/a. Para la conciliación es importante escucharlas revelaciones de la persona emisora porque ayuda a esclarecer el conflicto: ¿Qué siente? ¿Qué necesidades insatisfechas tiene?

**Relación:** En este aspecto del mensaje se manifiesta cómo está la relación entre persona emisora y receptora. Dependiendo de la formulación, el tono, o la comunicación no verbal, la persona emisora puede transmitir respeto, indiferencia, desprecio etc. La percepción de la persona receptora puede variar según su interpretación. ¿Quién es la persona emisora y cómo está?

**Llamado:** Generalmente cada mensaje tiene un objetivo y porta un llamado o una apelación. La persona emisora busca influir en la persona receptora. El intento de influir puede ser abierto o escondido. ¿Cómo está la relación entre emisor y receptor?

A manera de ejemplo del cuadrado de la comunicación se puede imaginar una situación de dos personas A y B en un auto. A dice “¡Mira! El semáforo está en verde.” El contenido fáctico es que el semáforo está en verde. Respecto a la auto manifestación podría ser que A quiere expresar que tiene prisa, mientras que B puede interpretar que es prepotente. El mensaje, dependiendo de su tono y del lenguaje no verbal que lo acompaña, podría indicar con respecto a la relación entre las dos, que A quiere apoyar a B, o también que A piensa que maneja mejor que B. A nivel del llamado, el mensaje podría ser percibido como una orden, cuando la apelación tal vez era más bien un pedido de acelerar. Como se nota, una situación aparentemente simple puede tener interpretaciones muy distintas y por lo tanto la reacción es contraria. Se puede suponer que la reacción de B al mensaje de A simplemente sea una señal afirmativa, y bien también se puede creer que surge una confrontación en la que B responde con enojo “¿Quién maneja, vos o yo?”

Se habla de “mensajes completos” cuando una comunicación incluye de forma clara los cuatro aspectos del cuadrado de la comunicación: el contenido fáctico, la auto manifestación/auto revelación, la relación y el llamado/apelación.

En el caso del “semáforo verde” podríamos formular el siguiente mensaje completo: Sino arrancas aunque el semáforo ya está en verde (contenido fáctico) me siento angustiado (auto revelación) y te aviso para ayudarte (relación) a arrancar más rápidamente para evitar estar parado mucho tiempo (llamado).

## 6.5. Técnicas de Comunicación

La persona que desempeña el rol de mediadora o conciliadora debe dominar una serie de técnicas y habilidades que le permitan facilitar la comunicación para lograr el acercamiento de las personas en conflicto y en la medida de lo posible conseguir el fin último: el acuerdo. Entre estas técnicas, se tienen las siguientes:

### 6.5.1. Escucha activa

Para la persona mediadora o conciliadora, la escucha activa es un instrumento clave porque beneficia a las partes, y permite entender lo que éstas sienten y qué necesidades tienen. Escuchar activamente requiere de una actitud particularmente atenta y empática.

### 6.5.2. Empatía

Para ser empático es necesario estar presente, percibir las emociones que tiene la persona que habla, significa realmente estar con ella. Cuando una persona expresa sus emociones, y estas son recibidas de manera empática por la persona mediadora o conciliadora, esto ayuda a que la persona se sienta mejor. Ser empático no significa sentir pena o simpatías, ni antipatía con la otra persona, es un contacto sin prejuicios.

### 6.5.3. Recepción y reconfirmación

Para completar el ciclo de la comunicación es importante que la persona receptora confirme que la información llegó. Puede dar simplemente una breve señal afirmativa. O en caso que piense no haber entendido bien, puede hacer preguntas de comprensión. Partiendo de la idea que el mensaje que transmite la persona emisora no es necesariamente lo mismo que la persona receptora entiende, se comprende la necesidad de reconfirmar el mensaje. Esto significa resumir brevemente en palabras propias lo que se ha escuchado, sin crítica ni rechazo, y confirmar si esto es lo que la persona ha querido expresar.

### 6.5.4. Parafrasear

Una vez que la persona mediadora o conciliadora ha escuchado a ambas partes, deberá hacer un resumen o paráfrasis de lo relatado por ellos destacando los aspectos principales que identifiquen las diferencias y las coincidencias.

Tendrá especial cuidado en tratar de que se haga entendible por cada una de las partes el punto de vista de la otra; que cada una reconozca los intereses y necesidades de la otra.

Este resumen permitirá abrirlas a las partes una perspectiva que las ponga ante la evidencia de que las pretensiones de una no son absolutamente incompatibles con los deseos de la otra.

También al parafrasear la persona mediadora o conciliadora deberá estimular la actuación cooperativa de las partes, impulsando su voluntad en la búsqueda conjunta de una solución.

### 6.5.5. Resumir

Mediante esta habilidad informamos a la otra persona del grado de comprensión que se ha logrado sobre las posiciones y puntos de vista, al tiempo de confirmar que si la información que se ha recibido es la que se corresponde con lo expresado por el emisor. Ejemplo de la técnica de resumen son expresiones como: “Si no le he entendido mal...”; “O sea, que lo que me está diciendo es...”; “A ver si le he entendido bien...”

Ejemplo de expresiones de aclaración, son:

“¿Es correcto?”...”¿Estoy en lo cierto?”...

## 6.6. La Comunicación no verbal

Para ello, se tiene en cuenta lo siguiente: La comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal. Decir “ya sabes que te quiero” con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.

### 6.6.1. Contacto visual

Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.

### 6.6.2. Afecto

Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).

### 6.6.3. Ser breve

Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quien escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien inexperto en el tema que se aborda. Hay que recordar que: “Lo bueno, si es breve, dos veces bueno”.

### 6.6.4. Elegir el lugar y el momento adecuado

En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado puede dejar de ser efectivo si no se elige el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación.

Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación, a saber:

- a) El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...
- b) Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.

- c) Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.

### 6.6.5. Reflejo

Esta técnica es una de las más importantes, consiste en plasmar los sentimientos que transmite cada una de las partes. Sirve para crear un clima empático y sacar a la luz el trasfondo de los sentimientos de las mismas. Ejemplo: Ante una manifestación de desagrado por la situación que expone una de las partes, que dice *“Esto que estoy pasando no me deja dormir, peleo con todo el mundo, me tiene desesperada”*, en este caso, la persona Conciliadora puede utilizar la técnica del reflejo diciéndole: *“Corríjame si me equivoco, pero percibo que esta situación le provoca mucho enojo o ansiedad”*.

## 6.7. Técnicas para preguntar

### 6.7.1. Las Preguntas<sup>9</sup>

La formulación de preguntas es la técnica básica del conciliador; a partir de ellas, es posible acceder a la forma en que las partes tienen organizada su experiencia en torno a la situación del conflicto (cuál es su versión del conflicto) y asimismo constituyen la vía que hará posible la construcción del acuerdo. Además, es la única forma de conocer los intereses reales de las partes.

Las personas mediadoras o conciliadoras deben aprender a determinar las circunstancias que rodean el conflicto, para lo cual será de mucha utilidad el uso adecuado de las técnicas para preguntar en el momento oportuno.

### 6.7.2. Tipos de Preguntas

Cada estilo de pregunta tiene un efecto diferente que puede ser o no congruente con la intención de la persona mediadora o conciliadora. Todas son importantes y útiles. En este sentido, existen diferentes tipos de preguntas según el contexto del conflicto, la intención y la necesidad de obtener información:

### 6.7.3. Preguntas Abiertas

Las preguntas abiertas son aquellas orientadas a recibir respuestas amplias, destinadas a conocer circunstancias generales, estados de ánimo, sensaciones y opiniones. Las partes a

través de este tipo de preguntas, proporcionan la mayor cantidad de información. Estas son las preguntas más utilizadas al iniciar las sesiones de conciliación, con el fin de ubicar a las partes en el contexto determinado y definir las expectativas de cada parte. Para formular preguntas abiertas se aconseja utilizar las preposiciones: Dónde, cómo, cuándo, quién, por qué.

#### 6.7.4. Preguntas Cerradas

Son las que se responden con monosílabos (sí, no). Su propósito es obtener información puntual y concreta.

#### 6.7.5. Preguntas Lineales

Se formula para facilitar a la persona conciliadora una mayor comprensión de la posición de cada una de las partes en el conflicto, ya que permite esclarecer la información y obtener datos precisos referentes a lo expuesto por las partes.

Ejemplos:

*¿Quién hizo qué?*

*¿Dónde dejó la moto?*

*¿Cuándo compró el televisor?*

*¿Por qué lo hizo?*

#### 6.7.6. Preguntas Circulares

Permiten analizar las mismas situaciones desde diferentes perspectivas; poniendo en evidencia las relaciones, acciones, percepciones, ideas, sentimientos y creencias de las partes. Además, fomentan la comprensión integral de los acontecimientos, porque permiten ponerse en el lugar de la otra persona.

Ejemplos:

*¿Quiénes son las personas más afectadas por este problema?*

*¿Por qué decidió solicitar la audiencia?*

*¿Cómo vería usted la situación si se coloca en el lugar de la otra parte?*

#### 6.7.7. Preguntas Reflexivas

Se pretende influenciar a las partes de forma indirecta, en base a situaciones hipotéticas,

crean el espacio para que las partes vean nuevas alternativas. Posibilitan una reevaluación de las implicaciones de las acciones cometidas por las partes. Proyectan la relación de las partes más allá de la solución del conflicto.

Ejemplos:

¿Imaginemos qué pasaría si usted...?

¿Cómo podría hacer si usted se dispone a...?

### 6.7.8. Preguntas Estratégicas

Confrontan a las partes con la realidad. Definen sus intereses y posibilidades. Las hace asumir sus responsabilidades. Pueden utilizarse para conducir a las partes a reconocer y lograr una solución que antes no lograban visualizar.

Ejemplos:

¿De qué manera aportaría a la solución del presente problema? ¿Qué ocurriría si no resolvieran esta controversia?

## 7. Métodos Alternos de Solución de Conflictos (M.A.S.C.)

### 7.1. Concepto

Con exclusión del arbitraje, son métodos o mecanismos no contenciosos, con los cuales las personas en conflicto de forma directa o con la asistencia de una tercera persona imparcial, quien les facilita la comunicación, procuran encontrar un acuerdo satisfactorio para solucionar sus diferencias fuera de la esfera jurisdiccional.

Por lo tanto, las personas pueden acudir a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (M.A.S.C.), para resolver sus diferencias sin tener que acudir al proceso judicial.

### 7.2. Clasificación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos

En el estudio de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, resulta de mucha importancia, distinguir los diferentes conceptos que, de cada uno de ellos han establecido las normativas legales, como la propia doctrina especializada en esta materia.

Un rasgo doctrinario, que nos ayuda a distinguir la naturaleza entre uno y otro método, es su clasificación, en autocompositivos y heterocompositivos.

Los Métodos hetero compositivos, son aquellos, en los que la decisión sobre el conflicto la adopta una tercera persona o entidad, como sucede en el arbitraje y el proceso judicial.

Autocompositivo, es el Método Alterno de Solución de Conflictos, en el que las partes dialogan directamente y buscan una solución al conflicto entre sí mismas, como sucede en la negociación.

También son autocompositivos los métodos en los que las partes dialogan con la ayuda de una tercera persona, quien les ayuda a facilitar la comunicación, como ocurre en la conciliación y en la mediación. En estos métodos la persona neutral no toma ninguna decisión.

Es importante distinguir entre la jurisdicción como mecanismo heterocompositivo y, la mediación y la conciliación como autocompositivos:

LA JURISDICCIÓN	MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN
Las partes son contendientes.	Las partes actúan en común acuerdo.
La tercera persona suple la voluntad de las partes y toma la decisión.	Las partes controlan el procedimiento y acuerdan la solución al conflicto.
Una parte gana y otra pierde.	Todas las partes se benefician de la solución que de común acuerdo han adoptado.
La decisión final se basa en la ley o el precedente.	La solución se basa en los intereses de las partes y dentro de la legalidad.
La decisión final no satisface a ambas partes.	El acuerdo satisface a ambas partes.
El cumplimiento tiende a ser forzoso.	El cumplimiento tiende a ser voluntario.

### 7.3. Clases de Métodos Alternos de Solución de Conflictos

Es importante señalar que la doctrina ofrece una gama de Métodos Alternos de Solución de Conflictos como son:

- a) Negociación
- b) Transacción
- c) Mediación
- d) Conciliación
- e) Arbitraje

- f) Ombudsman
- g) Determinación neutral de hechos
- h) Evaluación neutral previa
- i) Mini juicio
- j) Mediación - Arbitraje
- k) Arbitraje - Mediación

#### 7.4. Negociación

Es el mecanismo en el que dos o más partes, previo reconocimiento de sus divergencias, dialogan directamente e intentan llegar a un acuerdo sobre las mismas. Es un proceso creado y controlado por las partes.

Características:

- Autocompositivo
- Voluntariedad.
- Flexibilidad.
- Es directa.
- Rige el principio de buena fe.
- Actitud abierta de las partes.
- Las partes están en disposición de hacerse concesiones mutuas.
- Basado en el trabajo conjunto de las partes.
- Soluciona el conflicto.

#### 7.5. Transacción

En resumen “transacción” que proviene del verbo transigir, consiste en consentir en parte con lo que no se cree justo, razonable o verdadero, afín de acabar con una diferencia. Equivale ajustar algún punto dudoso o litigioso, conviniendo las partes voluntariamente en algún medio que componga y parta la diferencia de la disputa.

La transacción puede ser realizada con el fin de terminar con un litigio o con el fin de evitar dar comienzo a un litigio. En el caso de que la transacción se realice durante el curso de un litigio, debe ser hecha ante el juez de la causa para tener validez.

En el ordenamiento jurídico nicaragüense, se regula en los artículos 2176 al 2211 del Código

Civil y del artículo 101 al 103 del Código Procesal Civil, Ley 902 (CPCN).

#### Características:

- Autocompositiva.
- Carácter voluntario y optativo.
- Informalidad y flexibilidad.
- Es directa.
- Parte del principio de buena fe entre las partes.
- Actitud abierta de las partes.
- Partes están en disposición de hacerse concesiones mutuas.
- Basado en el trabajo conjunto de las partes.
- Aplica en materia civil

### 7.5.1. Mediación

La Mediación es un proceso que emplea a un tercero neutral – la persona mediadora - para facilitar las negociaciones entre las partes de un conflicto con el fin de llegar a una solución mutuamente aceptable, proponiendo soluciones solamente si las partes así lo acordaren.

#### Características de la Mediación

- Autocompositivo.
- Voluntariedad.
- Las partes tienen libertad de elegir a la persona mediadora.
- La persona mediadora no debe sugerir ni imponer soluciones.
- Imparcialidad de la persona mediadora.
- Confidencial
- Flexible
- Soluciona el conflicto.
- Obligatoriedad del acuerdo.
- Estar sensibilizados en el tratamiento hacia una persona adolescente.

### 7.5.2. Conciliación

Conciliación es un método mediante el cual, dos o más partes en un conflicto buscan soluciones mutuamente satisfactorias a sus intereses, con la intervención de una tercera persona imparcial

que facilita la comunicación en el proceso. Es creado por las partes y controlado por la persona conciliadora, quien puede proponer fórmulas de soluciones al conflicto.

#### Características de la Conciliación:

- Autocompositivo.
- Carácter voluntario y consensual.
- Obligatoriedad del acuerdo.
- Las partes tienen opción de elegir a la persona conciliadora.
- La persona conciliadora puede sugerir soluciones a las partes.
- Imparcialidad de la tercera persona (conciliadora).
- Confidencial.
- Más flexible e informal que el proceso judicial.
- Es un mecanismo resolutivo.

### 7.5.3. Arbitraje

Mecanismo mediante el cual las partes someten el conflicto a un tercero imparcial denominado árbitro, con el objeto de que este tercero lo estudie y decida, con carácter vinculante la resolución del conflicto planteado.

Es un proceso controlado por el árbitro de acuerdo con la legislación vigente. Es definido por el árbitro, según reglas escogidas por las partes.

#### Características:

- Autogestivo en la elección de los árbitros.
- Heterocompositivo en el resultado.
- Voluntario.
- Obligatoriedad del “Laudó”.
- Puede intervenir solo un árbitro o un tribunal arbitral, siempre que su composición sea impar.
- Confidencial.
- Arbitro resuelve por Derecho o Equidad, según establezca la cláusula arbitral.
- Imparcialidad del o de los árbitros.
- Mecanismo resolutivo.
- Es semi formal-adversarial (ganador-perdedor).

En cuanto a los otros Métodos alternos de solución de conflictos, antes señalados como el Ombudsman, la Determinación neutral de hechos, la Evaluación neutral previa, el Mini juicio, la Mediación - Arbitraje y el Arbitraje - Mediación, no serán abordados en este manual, por no ser parte de la temática.

## 7.6. Principios y Ventajas de los MASC

Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, se rigen por los siguientes principios y proporcionan importantes ventajas, a saber:

PRINCIPIOS	VENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntariedad</li> <li>• Buena fe</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Respeto mutuo</li> <li>• Igualdad de las partes</li> <li>• Información</li> <li>• Imparcialidad</li> <li>• Neutralidad</li> <li>• Equidad</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Oralidad</li> <li>• Flexibilidad del procedimiento</li> <li>• Inmediación</li> <li>• Celeridad</li> <li>• Legalidad</li> <li>• Acceso a la Justicia</li> <li>• Debido proceso</li> <li>• Tutela efectiva</li> <li>• Obligatoriedad del resultado</li> <li>• Seguridad Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilitan el diálogo y la comunicación</li> <li>• Fomentan la convivencia pacífica</li> <li>• Reducen la carga emocional</li> <li>• Inciden positivamente en el ámbito laboral y familiar</li> <li>• Evitan la confrontación</li> <li>• Mejoran las relaciones entre las partes</li> <li>• Son económicos y rápidos</li> <li>• Generan un mayor nivel de satisfacción</li> <li>• Mayor credibilidad en la Justicia</li> <li>• Carácter educativo</li> <li>• Permiten el acceso a la justicia</li> <li>• Proveen seguridad jurídica</li> <li>• Reducen el volumen de casos en el sistema de justicia y</li> <li>• Reducen costos para el Poder Judicial</li> </ul>

## 8. Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en Nicaragua

En el ordenamiento jurídico nicaragüense se establecen como Métodos Alternos de Solución de Conflictos y según la respectiva materia: la Negociación, la Transacción, la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje.

En materia penal se dispone la mediación previa y durante el proceso, como una manifestación

del Principio de Oportunidad, contemplada en el Código Procesal Penal (CPP).

Asimismo, en el Código de la Niñez y la Adolescencia se regula en los Arts. 145 al 150, la Conciliación judicial dentro del proceso, y el “Acuerdo” a que hace referencia el Art. 125 del mismo Código, que si bien, no lo establece dicho Código puede lograrse a través de la negociación, la mediación y la conciliación.

## 8.1. La Conciliación en el Código de la Niñez y la Adolescencia

### 8.1.1. Generalidades

En esta parte se estudiará la conciliación desde el concepto que establece el Código de la Niñez y la Adolescencia (CNA) sin obviar, que el mismo Código, permite hacer uso de otras alternativas para evitar la judicialización de los conflictos en el que se ve involucrada una persona adolescente, por ejemplo el denominado “**Acuerdo**” previsto en los casos que contempla el artículo 125 de la referida normativa, en los que bajo ciertas condiciones el Ministerio Público prescinde de la acción penal con base al principio de oportunidad. Estos casos son:

- a) Cuando se trate de faltas o delitos que merezcan penas correccionales;
- b) Cuando se trate de delitos culposos entre parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad y que sea evidente que la Justicia Penal Especial del Adolescente no cumplirá con los fines establecidos en este Código.

En tales casos, será necesario que el adolescente hubiere reparado o haya dado muestras de esfuerzo por reparar el daño ocasionado o bien que exista un **Acuerdo** con el ofendido o sus representantes en ese sentido.

Todo lo anterior sobre la base de los principios rectores de la Justicia Penal Especial del Adolescente y de los instrumentos internacionales referidos a esta materia, lo que se prevé en los Arts. 98, 100, 121, 125, 145 y 155 literal b, 200 todos del CNA.

La otra modalidad es la “**mediación previa penal**” misma a realizar sobre la base legal que establecen los artículos 56 y 57 del CPP y el Art. 563 CP en correspondencia con el Acuerdo No. 637 del Consejo de Administración y Carrera Judicial de la Corte Suprema de Justicia y su reforma contenida en el Acuerdo No. 531 del 9/11/2017.

### 8.1.2. Concepto legal

Desde el punto de vista jurídico, el Código de la Niñez y la Adolescencia define la Conciliación en su Art. 145 como “... un acto *jurisdiccional voluntario entre el ofendido o su representante y el adolescente, con el objeto de lograr un acuerdo para la reparación, restitución o pago del daño causado por el adolescente...*”.

Sin menoscabo de la disposición anterior, el Código de la Niñez y la Adolescencia, incorpora en su Art. 125 otra manifestación del principio de oportunidad, referida al “Acuerdo”, mismo que es procedente antes de iniciar el proceso judicial.

En virtud del “Acuerdo”, el Ministerio Público tiene la facultad de abstenerse de ejercer la acción penal cuando se presenten algunos supuestos que determinen que el enjuiciamiento de un adolescente, no abonará a los objetivos previstos en el sistema de justicia penal especializado de adolescentes. Estos supuestos están referidos:

- a) Cuando se trate de faltas o delitos que merezcan penas correccionales.
- b) Cuando se trate de delitos culposos entre parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad y que sea evidente que la Justicia Penal Especial del Adolescente no cumplirá con los fines establecidos en este Código.

*En los casos anteriores, será necesario que el adolescente hubiere reparado o haya dado muestras de esfuerzo por reparar el daño ocasionado o bien que exista un acuerdo con el ofendido o sus representantes en ese sentido.*

### 8.1.3. Diferencia entre Conciliación y Mediación

Conciliación es un Método mediante el cual, dos o más partes en un conflicto buscan soluciones mutuamente satisfactorias a sus intereses, con la intervención de un tercero imparcial que facilita la comunicación en el proceso. Es creado por las partes y controlado por la persona conciliadora, quien puede proponer fórmulas de soluciones al conflicto. Por su parte, la Mediación es un proceso que emplea a un tercero neutral - el mediador - para facilitar las negociaciones entre las partes de un conflicto con el fin de llegar a una solución mutuamente aceptable, proponiendo soluciones solamente si las partes así lo acordaren.

### 8.1.4. Principios

Dentro de la legislación nacional se derivan los principios que rigen la conciliación, como fundamentos orientadores de dicha figura jurídica. Estos son:

- **Voluntariedad:** las personas que intervienen en el trámite conciliatorio, participan y toman decisiones de su libre y espontánea voluntad, es decir, no por imposición u obligación.
- **Confidencialidad:** implica el buen manejo de la información que surge en el trámite conciliatorio, ya que esta debe administrarse con la reserva y cuidado debido y no puede ser usada en ninguna instancia administrativa ni judicial, toda vez que se circunscriba al principio del interés superior del niño, niña y adolescente. La confidencialidad permite a las partes actuar durante todo el desarrollo del proceso de conciliación dentro de un ambiente de plena libertad.
- **Privacidad:** el trámite conciliatorio debe desarrollarse en un ambiente de total privacidad, sin intervención de terceros ajenos al proceso, salvo los casos señalados en el Art. 147 Código de la Niñez y la Adolescencia.

El Código de la Niñez y la Adolescencia regula lo referente a la protección de la identidad y la privacidad de las niñas, niño y adolescente, tanto en su condición de víctimas como de presuntos autores; así lo consignan los Arts. 71, 106 y 224 del Código de la Niñez y la Adolescencia.

- **Oportunidad:** Concibe la conciliación como una de las manifestaciones del principio de oportunidad. Es una atribución que tiene el Ministerio Público, para abstenerse de ejercer la acción penal bajo los supuestos establecidos por la Ley.
- **Celeridad:** consiste en realizar el trámite conciliatorio dentro del plazo establecido en el Código de la Niñez y la Adolescencia, lo que implica que la conciliación debe durar el menor tiempo posible.
- **Inmediación:** significa que la conciliación debe desarrollarse bajo la conducción del Juez Penal de Distrito de Adolescente.
- **Flexibilidad:** denota que la conciliación puede desarrollarse en una o varias sesiones, siempre que los actores así lo requieran.

### 8.1.5. Tipos penales en los que no procede la Conciliación.

De acuerdo al Art. 148 del Código de la Niñez y la Adolescencia “*La conciliación no procederá en los delitos cuya pena merezca medidas de privación de libertad*”, estos son los delitos específicamente señalados en el Art. 203 del Código de la Niñez y la Adolescencia. Se aclara que algunos de estos tipos penales han sido modificados o derogados por el vigente Código Penal de Nicaragua (2007), promulgado en fecha posterior al Código de la Niñez y la Adolescencia, a saber:

TIPOS PENALES EN LOS QUE NO PROCEDE LA CONCILIACIÓN			
	Código de la Niñez y la Adolescencia	Modificado por el Código Penal y vigente	Derogado
1.	Asesinato atroz	-	Asesinato atroz
2.	Asesinato	-	-
3.	Homicidio doloso	Homicidio	-
4.	Infanticidio	-	Infanticidio
5.	Parricidio	-	-
6.	Lesiones graves	-	-
7.	Violación	-	-
8.	Abusos deshonestos	Abuso sexual	-
9.	Rapto	-	Derogado
10.	Robo	-	-
11.	Tráfico de drogas	Delitos relacionados con estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias controladas.	-
12.	Incendio y otros estragos	Delitos contra los recursos naturales	-
13.	Envenenamiento o adulteramiento de agua potable, bebidas, comestibles o sustancias medicinales.	Delitos contra el ambiente y los recursos naturales	-

Cabe señalar que el Art. 561 del Código Penal, dispone: *“A quien se le encuentre en su poder y se le demuestre la tenencia de estupefaciente, psicotrópicos u otras sustancias controladas, en cantidades inferiores a cinco gramos de marihuana o un gramo si se trata de cocaína o cualquier otra sustancia controlada, será sancionado con setenta a cien días multa y trabajo en beneficio de la comunidad de treinta a sesenta días de dos horas diarias”*. La conducta a que se refiere esta disposición (Posesión menor de estupefacientes, psicotrópicos o sustancias controladas) es considerada una “falta”, por lo tanto, técnicamente es mediable o conciliable a la luz del artículo 56 del Código Procesal Penal.

Sin embargo, al existir una Política de Estado de control, persecución y sanción a la narcoactividad y al crimen organizado, se pone de manifiesto el interés nacional sobre los intereses particulares, todo de conformidad a las disposiciones previstas en los Arts. 3 y 8 numeral 3) de la Ley No. 919, Ley de Seguridad Soberana de la República de Nicaragua. En consecuencia, por dichas razones, no puede ser objeto de mediación ni conciliación este tipo penal.

#### 8.1.6. ¿En qué momento se puede conciliar?

Según el Código de la Niñez y la Adolescencia, el arreglo conciliatorio procede de oficio, a instancia del acusado o a petición del ofendido, en cualquier etapa del proceso, en tanto no se haya decretado la resolución definitiva en primera instancia.

En este sentido, el Art. 146 establece que la figura de la Conciliación procede de oficio cuando: *“durante los diez días posteriores al establecimiento de la acusación y siempre que sea posible, por la existencia de la persona ofendida, el Juez Penal de Distrito del Adolescente citará a las partes a una audiencia de conciliación”*.

#### 8.1.7. ¿Ante quién se concilia?

A la luz del Art. 146 del Código de la Niñez y la Adolescencia, la autoridad jurídicamente facultada por el Código de la Niñez y la Adolescencia para invitar a las partes a conciliar es el Juez Penal de Distrito de Adolescente, en su carácter de conciliador.

#### 8.1.8. ¿Quiénes pueden participar en la Conciliación?

De conformidad con lo establecido en los Arts. 145 y 147 del Código de la Niñez y la Adolescencia, son partes intervinientes en la conciliación:

#### 8.1.8.1. La víctima o persona ofendida:

- a. El Ministerio Público, en representación de la víctima o persona ofendida,
- b. La víctima o persona ofendida sea asistida o representada por abogada/o,
- c. En caso de ser niña, niño o adolescente la víctima o persona ofendida debe estar representada por sus progenitores o la persona tutora.

#### 8.1.8.2. La persona adolescente de quien se alega haber infringido la norma sustantiva penal

Quien deberá estar acompañada por sus progenitores o la persona tutora, porque en caso contrario será nula, conforme lo dispuesto en el Art. 163 y 164 Código de la Niñez y la Adolescencia. También deberá estar asistida por quien ejerza su defensa técnica (Art. 34 Cn.; 103, 107, 108 Código de la Niñez y la Adolescencia).

#### 8.1.8.3. La persona conciliadora:

Es quien facilita el diálogo y la comunicación entre las partes, para lograr posibles soluciones al conflicto, con observancia de los principios que regulan al Código de la Niñez y la Adolescencia. Conviene aclarar que al tenor del Art.146 Código de la Niñez y la Adolescencia la facultad de conciliador recae sobre la autoridad judicial especializada, quien cuenta con el apoyo técnico de la secretaría de actuaciones.

#### 8.1.8.4. Otras personas que pueden asistir

Asimismo, el Código de la Niñez y la Adolescencia dispone que a la Audiencia de Conciliación, podrán asistir la madre, padre o tutores de la persona adolescente acusada, la representación del Ministerio Público, también puede asistir el Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez.

10

## CONCILIACIÓN JUDICIAL

### DENTRO DEL PROCESO PENAL ESPECIALIZADO DE ADOLESCENTES

**Acto jurisdiccional voluntario, entre el ofendido o su representante y la adolescente, con el objetivo de lograr un acuerdo para la reparación, restitución o pago del daño causado por el adolescente.**  
**Art. 145 CNA**

**ACUERDO TOTAL**

**ACUERDO PARCIAL**

**NO ACUERDO**

**ACUERDO:**

- Es voluntario
- Debe ser aprobado por la autoridad judicial
- Firmado por las partes

**Reparación de los daños a la víctima, consiste en resarcir, restituir o reparar el daño causado por el delito.**

#### 9. Acuerdo previo al ejercicio de la acción penal

Atendiendo al Principio de Especialidad, que consiste en el reconocimiento de la adolescencia, como una etapa de la vida en la que la persona adolescente se encuentra en plena evolución intelectual, emocional, educativa y moral, sin haber culminado el proceso de formación para la vida adulta, lo que implica un menor reproche cuando de infringir la ley se trata, en el sistema de justicia penal de adolescentes, debe procurarse una gama de opciones que posibiliten alternativas distintas al proceso penal.

En este sentido, el Código de la Niñez y la Adolescencia, ofrece además de la Conciliación intraprocesal judicial, otro mecanismo como el denominado “Acuerdo”, que se regula en el Art. 125 de dicho Código, que tiene como propósito que el adolescente hubiere repare o haya dado muestra de esfuerzo por reparar el daño ocasionado, o bien que exista un acuerdo con la persona ofendida o sus representantes en ese sentido, lo cual, tendría como efecto la abstención del ejercicio de la acción penal por parte del Ministerio Público.

**El Acuerdo, a que hace referencia el Art. 125 del Código de la Niñez y la Adolescencia, opera en los siguientes casos:**

- a) Cuando se trate de faltas o delitos que merezcan penas correccionales. Cabe aclarar que de conformidad con el Art. 49 del Código Penal referente a la clasificación de las penas, el término correccional al que alude el Código de la Niñez y la Adolescencia, se refiere a los delitos menos graves, es decir, aquellos cuya sanción no exceda a 5 años de privación de libertad. Aclarando que en materia de adolescente la gravedad de los hechos se determina según lo previsto en el Art. 193 del Código de la Niñez y la Adolescencia.
- b) Cuando se trate de delitos culposos entre parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad y que sea evidente que la Justicia Penal Especial del Adolescente no cumplirá con los fines establecidos en este Código.

Por lógica debemos deducir, que para lograr este acuerdo, la parte ofendida o víctima, y la ofensora (adolescente), tuvieron que utilizar como mecanismo para alcanzar dicho acuerdo, la *negociación* si dialogaron de forma directa, la mediación o la conciliación, si es que recurrieron a una tercera persona que les facilitara la comunicación, como es el servicio que prestan las personas mediadoras o conciliadoras de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC).

Si bien el Código de la Niñez y la Adolescencia, no establece ante quiénes pueden acudir a procurar ese "Acuerdo", cabe aplicar lo que establece creativamente la Constitución Política, en su Art. 32 Cn., en el sentido que: *"Ninguna persona está obligada a hacer lo que la ley no mande, ni impedida de hacer lo que ella no prohíbe"*.

Por consiguiente, las personas involucradas en hechos o conflictos como los que expresamente señala el Art. 125 Código de la Niñez y la Adolescencia, no están impedidas de hacer uso de los servicios que de forma especializada presta la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos DIRAC, a través de sus mediadoras o mediadores ubicados en las Sedes de los Distritos y Delegaciones Policiales.

De la misma forma, pudiera ocurrir que asistan a los Centros Administradores de Mediación

acreditados por dicha institución, quienes también están facultados para realizar mediación previa en materia penal, conforme lo dispuesto en el Art. 57 Código Procesal Penal y el Art. 563 del Código Penal.

En relación a los casos a que refiere el Art. 125 Código de la Niñez y la Adolescencia, es importante resaltar que dentro de los casos susceptibles de resolverse a través de “Acuerdo”, están las Faltas, como el asedio, las agresiones contra las personas, la desobediencia a la autoridad, el escándalo público, entre otros.

## 10. Mediación Previa Penal en la Justicia Penal Especializada de Adolescentes

Como se sabe, uno de los objetivos y fundamentos de la Justicia Penal Especializada de Adolescentes, es la justicia restaurativa, encaminada a posibilitar que la persona adolescente de quien se alega haber infringido la ley penal, pueda en la mayoría de los casos, dialogar con la persona afectada a fin de restaurar el daño que pudo ocasionar, así mismo, asuma su responsabilidad; a la vez, se reintegre a la sociedad, siendo útil a la comunicad, en consecuencia fortaleciendo los lazos familiares, y finalmente se evita la judicialización del caso.

También es trascendente, que uno de los principios fundamentales que consagra la Constitución Política es el de “Igualdad”. Todas las personas son iguales ante la ley, y tienen derecho a igual protección. Este principio tan prominente es rescatado por el **Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial de la Corte Suprema de Justicia y su reforma contenida en el Acuerdo No. 531 del 0/11/2017**, en el que corrige la paradoja de que mientras la justicia penal ordinaria para personas adultas, promueve la “mediación previa penal” para evitar el proceso, en el caso de los adolescentes con la comisión de un delito o falta, solo se tiene la oportunidad de conciliar con la persona afectada, una vez iniciado el proceso y ante a la autoridad judicial; no obstante, con la creación de dicho Acuerdo No. 637, se posibilita la realización de la Mediación antes de iniciar el proceso penal especializado de adolescente, bajo la premisa de este Principio de Igualdad.

El Acuerdo No. 637 del 14 de diciembre del año 2016, es un paso extraordinario y trascendental, en el Sistema de Justicia Penal Especializada de Adolescentes. Permite que las mediadoras y mediadores de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, realicen mediación previa para lograr el Acuerdo a que se refiere el Art. 125 del Código de la Niñez y la Adolescencia; y en los tipos penales mediables previstos en los Arts. 56 y 57 del Código Procesal Penal, sin obviar las disposiciones contenidas en los Arts. 7, 14 y 55 de este mismo cuerpo normativo.

Por consiguiente, conforme el Acuerdo No. 637, la Mediación Previa Penal procede en los

siguientes casos:

- Las Faltas
- Los Delitos imprudentes o culposos
- Los Delitos patrimoniales cometidos entre particulares sin mediar violencia o intimidación, y
- Los Delitos sancionados con penas menos graves.

### 10.1. Los tipos penales en los que no procede la Mediación Previa al Proceso Penal Especial de Adolescentes

En cuanto a los tipos penales en los que no procede la mediación previa penal, son los mismos que establecen el Art. 203 Código de la Niñez y la Adolescencia y el Art. 561 del Código Penal, en este último, por razones de política de Estado.

Debe recordarse que en Justicia Penal Especial de Adolescentes, la Mediación Previa Penal es aplicada a las personas de entre los 13 y 18 años de edad no cumplidos. Si la persona es menor de 13 años no es sujeta de mediación, ya que es niña o niño y consecuentemente es inimputable, por tanto, no es responsable penalmente, ni debe ser objeto de ninguna medida o acción policial ni judicial. En el caso de no acreditarse la edad, la persona mediadora deberá atenerse a lo dispuesto en el Art. 97 Código de la Niñez y la Adolescencia, relativo a la presunción de ser menor de 18 años, salvo que un documento oficial demuestre lo contrario (Art. 130 Código de la Niñez y la Adolescencia). El mismo criterio se debe seguir cuando de igual manera no pueda acreditarse la edad en el rango entre niñez y adolescencia, en todo caso se presumirá la niñez en concordancia con el Art. 100 del Código de la Niñez y la Adolescencia.

La persona mediadora de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, debe tomar en cuenta, en una mediación en la que esté involucrada una persona adolescente, en calidad de presunta autora de un delito o falta, lo siguiente:

- Regirse conforme el Acuerdo No. 637 de 14/12/2016 emitido por el Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial, y la Normativa Técnica para la Implementación de la Mediación Previa en Justicia Penal Especializada de Adolescentes, documentos que se anexan para su conocimiento y aplicación.
- Utilizar un lenguaje sencillo, claro, inclusivo, amable y acorde a su edad.
- Despojarse de formalismos innecesarios.
- Tomar en cuenta el origen y entorno de la persona adolescente.

- Edad de la persona o criterios para presumir que es adolescente.
- Cuando la persona en su condición de víctima o de ofendida, o presunta autora del hecho sea adolescente, deberá estar acompañada de sus progenitores o persona tutora.

## 10.2. Fases de la Mediación Previa Penal

Con el propósito de realizar Mediación Previa al Proceso Penal Especial de Adolescentes y con el fin de que la persona mediadora tome en consideración al momento de la mediación, a continuación se muestran las fases de dicho mecanismo para la solución de conflictos:

### Fase I: Introdutoria

- Presentación e identificación y de la persona mediadora.
- La persona mediadora da la bienvenida a las participantes.
- Las partes se presentan y se identifican.
- La persona mediadora explicará:
  - o Su función y que se regirá por principios como los de imparcialidad, neutralidad y confidencialidad.
  - o Los principios y ventajas de la mediación.
  - o El procedimiento de la mediación y los efectos del acuerdo.

### Fase II: Presentación de la perspectiva de cada parte

- Narración de los hechos
- Toma de notas
- Técnicas de comunicación (Parafraseo, reflejo, resumen, clarificación, empatía, etc.)
- Separación de posiciones e intereses.

### Fase III: Diseño de la agenda

- Delimitar los puntos de la negociación de manera colaborativa con las partes.
- Clasificar los puntos de agenda de simple a lo complejo, en base a intereses.

### Fase IV: Generación y evaluación de opciones

- Técnicas para que las partes puedan generar opciones, como la lluvia de ideas, página en blanco, pizarra, etc.

- Evaluación de opciones en base a criterios objetivos y subjetivos.

#### **Fase V: Formas de terminación de la Mediación**

- Por acuerdo, sea total o parcial
- No acuerdo.

#### **Fase VI: Seguimiento**

- Verificación del grado de cumplimiento de los acuerdos en mediación

### **10.3. Acuerdos del CNACJ sobre mediación previa en Justicia Penal Especializada de Adolescentes**

Ver **Certificaciones**

### **10.4. Normativa Técnica para la implementación de la mediación previa en Justicia Penal Especializada de Adolescentes**

Ver **Normativa**

### **10.5. Flujogramas de la mediación previa en Justicia Penal Especializada de Adolescentes (Sin detención)**

Ver **Flujogramas**



**Corte Suprema de Justicia  
Secretaría**



## **CERTIFICACIÓN**

El Suscrito Secretario de la Excelentísima Corte Suprema de Justicia de la República de Nicaragua, certifica el acuerdo que íntegro y literalmente dice:

**Acuerdo No. 637**

### **CONSEJO NACIONAL DE ADMINISTRACION Y CARRERA JUDICIAL**

#### **CONSIDERANDO**

##### **I**

Que las niñas, niños y adolescentes deben gozar de una especial protección de la legislación nacional, conforme lo establecen la Constitución Política y los Convenios Internacionales.

##### **II**

Uno de los postulados fundamentales de la Justicia Juvenil Restaurativa es reconocer los derechos y garantías del debido proceso a las personas adolescentes de quienes se alegue haber infringido la ley penal.

##### **III**

Una de las características más sobresalientes del Sistema Penal Juvenil, con enfoque restaurativo es, que las medidas impuestas deben tener una finalidad primordialmente educativa y de inserción social, así como reparar el daño causado; y sólo frente a la comisión de delitos graves, se aplique la medida privativa de libertad como último recurso, y por el tiempo más breve posible.

##### **IV**

En el marco de los procesos de transformación y modernización del ordenamiento jurídico penal nicaragüense, se ha implementado con éxito "la mediación" como uno de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, aplicables a los delitos menos graves, delitos patrimoniales y en las faltas penales, lo que brinda la oportunidad a las personas adultas afectadas, de solucionar sus conflictos por la vía del diálogo y la negociación, sin recurrir al proceso judicial.

##### **V**

Nuestro país es suscriptor de numerosos tratados y convenios internacionales como la Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña, la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José, las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la

Administración de la Justicia de Menores conocidas como las Reglas de Beijing, las Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil conocidas como Directrices de Riad, en los que se insta a los Estados partes a la adopción de medidas que permitan no recurrir a procedimientos judiciales en los casos que se alegue haber infringido la ley por las personas adolescentes. En dichos instrumentos se pondera el Principio de Especialidad, que consiste en el reconocimiento de la adolescencia, como una etapa de la vida en la que la persona adolescente se encuentra en plena evolución intelectual, emocional, educativa y moral, sin haber culminado el proceso de formación para la vida adulta, lo que implica un menor reproche cuando de infringir la ley se trata.

## **VI**

Que los Arts. 9, 10, 98, 100 y 125 del Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley No. 287 publicada en La Gaceta No. 97 del 27 de mayo de 1998, que privilegian el Interés Superior de las personas Adolescentes, sin perjuicio de los derechos de la víctima de delito, estableciendo disposiciones que abogan por la solución alterna de conflictos.

## **VII**

Uno de los principios fundamentales que consagra la Constitución Política es el de Igualdad, en el que se define que todas las personas son iguales ante la ley, y tienen derecho a igual protección.

## **ACUERDA:**

### **I.**

En el marco de la aplicación de la Justicia Penal Especial de Adolescentes con enfoque restaurativo, se faculta a las mediadoras y mediadores de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), para realizar mediación previa en los tipos penales y modalidad a que se refiere el artículo 125 del Código de la Niñez y la Adolescencia; y en aquellos tipos penales objeto de mediación previa según dispone el Código Procesal Penal, incluyendo los delitos de robo y lesiones graves a que se refiere el Art. 203 del Código de la Niñez y la Adolescencia.

Los acuerdos logrados en mediación previa se asentarán en un Libro que al efecto lleven los Juzgados Penales de Distrito de Adolescentes. En caso de incumplimiento de los acuerdos logrados en mediación previa, surtirán los efectos que dispone el artículo 57 del Código Procesal Penal.

### **II.**

Diseñar un plan de formación en Justicia Penal Especial de Adolescentes dirigida a las mediadoras y mediadores de la DIRAC, para desarrollar las competencias necesarias para el cumplimiento de este acuerdo.

III.

Crear la Comisión encargada para diseñar y ejecutar los planes de coordinación con las instancias administrativas y jurisdiccionales competentes, con el propósito de precisar la operatividad técnica del presente Acuerdo, la cual será presidida por María Amanda Castellón Tiffer, en su calidad de Directora General de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos.

Comuníquese y Publíquese.

Managua, uno de Diciembre del año dos mil dieciséis. **A. L. RAMOS - M. AGUILAR G. – J. MENDEZ – V. GURDIAN C. Ante mí, RUBÉN MONTENEGRO ESPINOZA, SRIO.**

Es conforme con su original con el cual ha sido debidamente cotejado contenido en una hoja de papel bond la cual rubrico, firmo y sello, en la ciudad de Managua a los catorce días del mes de Diciembre del año dos mil dieciséis.

Atentamente,

**RUBÉN MONTENEGRO ESPINOZA**  
**SECRETARIO**  
**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**





**Corte Suprema de Justicia  
Secretaría**

## **CERTIFICACIÓN**

*El infrascrito Secretario de la Excelentísima Corte Suprema de Justicia de la República de Nicaragua, Certifica el Acuerdo que íntegro y literalmente dice:*

**ACUERDO No. 531**

**EL CONSEJO NACIONAL DE ADMINISTRACION  
Y CARREA JUDICIAL  
ACUERDA**

**UNICO:** Modificar el numeral uno del Acuerdo N° 637 del uno de diciembre del año dos mil dieciséis, el que se leerá: "En el marco de aplicación de la Justicia Penal Especial de Adolescentes con enfoque restaurativo, se faculta a las mediadoras y mediadores de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos DIRAC, para realizar mediación previa en los tipos penales y modalidad a que refiere el artículo 125 del Código de la Niñez y la Adolescencia, y en aquellos tipos penales objeto de mediación previa según dispone el Código Procesal Penal".

Comuníquese y Publíquese

Managua, veinticinco de octubre del año dos mil diecisiete.- **A. L. RAMOS – M. AGUILAR G.- J. MENDEZ.- V. GURDIAN C.- Ante mí RUBEN MONTENEGRO ESPINOZA, SRIO.**

Es conforme con su original con el cual ha sido debidamente cotejado, contenido en una hoja de papel bond, los cuales rubrico, sello y firmo, en la ciudad de Managua, a los nueve días del mes de noviembre del año dos mil Diecisiete.

Atentamente,

**RUBÉN MONTENEGRO ESPINOZA**  
**SECRETARIO**  
**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**



# **NORMATIVA TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN PREVIA EN JUSTICIA PENAL ESPECIALIZADA DE ADOLESCENTES**

**LA DIRECCIÓN DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS  
DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**



## **CONSIDERANDO**

I

Que la Constitución Política de la República de Nicaragua, establece que todas las personas son iguales ante la ley; y tienen derecho a igual protección por parte del Estado; y al cumplimiento de las garantías mínimas del debido proceso a través de sus instituciones.

II

Que el Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial, faculta a las mediadoras/es de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corte Suprema de Justicia, a realizar mediación previa penal, en materia de Justicia Penal Especializada de Adolescentes.

III

Que la implementación del Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial, representa un avance significativo, para brindar a los adolescentes, la oportunidad de resolver los conflictos de orden penal - cuando estos se presentan, sin recurrir a las carga de un proceso judicial.

IV

Que el punto III del Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial, mandata a crear las coordinaciones necesarias; y las precisiones técnicas para la operatividad de dicho Acuerdo.

En uso de sus facultades,

## HA DICTADO



La siguiente:

Normativa Técnica para la Implementación de la Mediación Previa en Justicia Penal Especializada de Adolescentes, establecida por el Acuerdo No. 637 Del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial del catorce de diciembre del año dos mil dieciséis.

### CAPÍTULO I

#### DEFINICIONES Y OBJETO

##### Artículo 1. Definiciones

Para los efectos de la presente Normativa, deberán considerarse las siguientes definiciones:

- a) **DIRAC:** Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corte Suprema de Justicia creada por Acuerdo No. 77 del 13 de abril del año 2000, publicado en la Gaceta Diario Oficial número 90 del 15 de mayo del año 2000.
- b) **Mediador/a:** Es la persona funcionaria de DIRAC facultada para realizar la Mediación Previa Penal en Justicia Penal Especializada de Adolescentes a que se refiere el Acuerdo No. 637. La persona mediadora no está facultada para imponer a las partes una solución.
- c) **Mediación:** De conformidad con la Ley No. 540, es un mecanismo o método no adversarial, en el cual una tercera persona neutral, ayuda a las partes a negociar para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.  
El mediador o mediadora, promoverá el protagonismo de las personas interesadas en la mediación.

- d) **Mediación Previa Penal en materia de adolescentes:** Basado en el Principio de Oportunidad a que se refiere el Código Procesal Penal y el Principio de Supletoriedad previsto en el CNA, es el mecanismo por el que, los adolescentes en edades comprendidas entre los 13 y 18 años de edad no cumplidos y de quienes se alegue haber infringido la ley penal, pueden poner fin al conflicto de forma dialogada y de mutuo acuerdo con la víctima o persona ofendida.
- e) **Ministerio Público:** Institución creada por la Ley No. 346, publicada en la Gaceta No. 196 del 17 de octubre del año 2000.
- f) **CNA:** Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley No. 287, publicado en La Gaceta No. 97 del 27 de mayo de 1998.
- g) **Policía Nacional:** Cuerpo armado de naturaleza civil, profesional, apolítica, apartidista, obediente y no deliberante regido por la Constitución Política y la Ley No. 872, publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 125 del 14 de julio del año 2014.
- h) **Acuerdo:** Se refiere al Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial del 16 de diciembre del año 2016, que faculta a mediadoras y mediadores de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, a mediar en justicia penal especializada para adolescentes.
- i) **JPDA:** Juzgado Penal de Distrito de Adolescentes, único órgano competente para realizar control de legalidad y realizar conciliación dentro del proceso.



## Artículo 2. Objeto

La presente Normativa tiene por objeto establecer los procedimientos para realizar la mediación previa penal a que se refiere el Acuerdo No. 637, emitido por el

- d) **Mediación Previa Penal en materia de adolescentes:** Basado en el Principio de Oportunidad a que se refiere el Código Procesal Penal y el Principio de Supletoriedad previsto en el CNA, es el mecanismo por el que, los adolescentes en edades comprendidas entre los 13 y 18 años de edad no cumplidos y de quienes se alegue haber infringido la ley penal, pueden poner fin al conflicto de forma dialogada y de mutuo acuerdo con la víctima o persona ofendida.
- e) **Ministerio Público:** Institución creada por la Ley No. 346, publicada en la Gaceta No. 196 del 17 de octubre del año 2000.
- f) **CNA:** Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley No. 287, publicado en La Gaceta No. 97 del 27 de mayo de 1998.
- g) **Policía Nacional:** Cuerpo armado de naturaleza civil, profesional, apolítica, apartidista, obediente y no deliberante regido por la Constitución Política y la Ley No. 872, publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 125 del 14 de julio del año 2014.
- h) **Acuerdo:** Se refiere al Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial del 16 de diciembre del año 2016, que faculta a mediadoras y mediadores de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, a mediar en justicia penal especializada para adolescentes.
- i) **JPDA:** Juzgado Penal de Distrito de Adolescentes, único órgano competente para realizar control de legalidad y realizar conciliación dentro del proceso.



## Artículo 2. Objeto

La presente Normativa tiene por objeto establecer los procedimientos para realizar la mediación previa penal a que se refiere el Acuerdo No. 637, emitido por el

Consejo Nacional de Administración de la Corte Suprema de Justicia, del 16 de diciembre del año 2016.

## CAPITULO II

### DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN PREVIA PENAL CON ADOLESCENTES NO DETENIDOS



#### **Artículo 3. Denuncia inicial**

Interpuesta la denuncia por la víctima y una vez, que la Policía Nacional haya realizado los actos de investigación que la ley le faculta, y toda vez, que el tipo penal sea mediable, el oficial a cargo, promoverá la mediación previa penal, a que se refiere la Ley No. 406 Código Procesal Penal de la República de Nicaragua y el Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial.

#### **Artículo 4. Voluntad de mediar**

Si la persona víctima y el adolescente de quien se alega haber infringido la ley penal, aceptan mediar el conflicto, el oficial a cargo de la investigación remitirá a las personas interesadas al mediador/a de la DIRAC.

#### **Artículo 5. Presupuestos de la mediación**

Antes de realizar la mediación, el mediador/a de la DIRAC, verificará lo siguiente:

- a) Al tenor de lo dispuesto en el Código de la Niñez y la Adolescencia, la edad del adolescente para determinar su imputabilidad.
- b) Comprobar la presencia de la madre, el padre, tutores o representantes del adolescente, cuando fuese posible.
- c) La misma prescripción señalada en el literal anterior, deberá observarse en caso, que la persona afectada fuese adolescente.
- d) En atención de las garantías del debido proceso, establecidas por la Constitución Política y las disposiciones pertinentes del Código de la Niñez y la Adolescencia, el mediador/a facilitará la labor de abogados/as, si los hubiere.

## **Artículo 9. Plazo de cumplimiento del Acuerdo de Mediación**

Cuando los acuerdos estén sometidos a plazos, el mediador/a deberá atender a los Principios de Proporcionalidad, Necesidad, Racionalidad e Idoneidad.

### **CAPITULO III**

## **DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN PREVIA PENAL CON ADOLESCENTES DETENIDOS**



## **Artículo 10. Analogía**

El procedimiento de mediación previa penal con adolescentes no detenidos, se aplicará en caso de adolescentes detenidos, en todo lo que fuera aplicable.

## **Artículo 11. Actuación inicial**

Elaborado el informe policial *y dentro de las doce horas posteriores al acto de detención* del adolescente de quien se alegue haber infringido la ley penal, el investigador policial a cargo, promoverá entre las partes, la solución del conflicto a través de la Mediación Previa Penal ante los mediadores/as de DIRAC.

## **Artículo 12. Acuerdo de mediación**

De ponerse fin al conflicto mediante Acuerdo de mediación, el oficial de la Policía Nacional, agregará el acta de mediación al expediente respectivo junto con la boleta de recibido, en la cual el adolescente es puesto a la orden del Juez en calidad de detenido; toda esta documentación será remitida al Ministerio Público, quien solicitará al Juez Penal de Distrito de Adolescentes la inscripción del Acta de Mediación en el libro que para este efecto lleven los Juzgados.

### **CAPITULO IV**

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 13. Cobertura**

La mediación previa penal en justicia de adolescentes a que se refiere el Acuerdo No. 637 del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial, del 16 de diciembre del año 2016, se aplicará únicamente en aquellos lugares donde existen mediadores de la DIRAC y fiscales especializados en materia de justicia penal de adolescentes.

### **Artículo 14. Facultad exclusiva**

Los delitos de robo y lesiones graves a que se refiere el artículo 203 del Código de la Niñez y la Adolescencia, serán conciliados exclusivamente por los Jueces Penales de Distrito de Adolescentes.

### **Artículo 15. Prohibición**

La Mediación Previa Penal en Justicia Penal Especializada de Adolescentes, a la que se refiere el Acuerdo No. 637, no procede en los delitos de posesión o tenencia de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias controladas y portación o tenencia ilegal de armas de fuego o municiones y estará sujeta a lo dispuesto en el párrafo segundo del Art. 55 del Código Procesal Penal.

### **Artículo 16. Vigencia**

La presente normativa, entrará en vigencia a partir de su fecha de su publicación.

  
María Amanda Castellón Tiffer  
Directora General

Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos

DIRAC CSJ

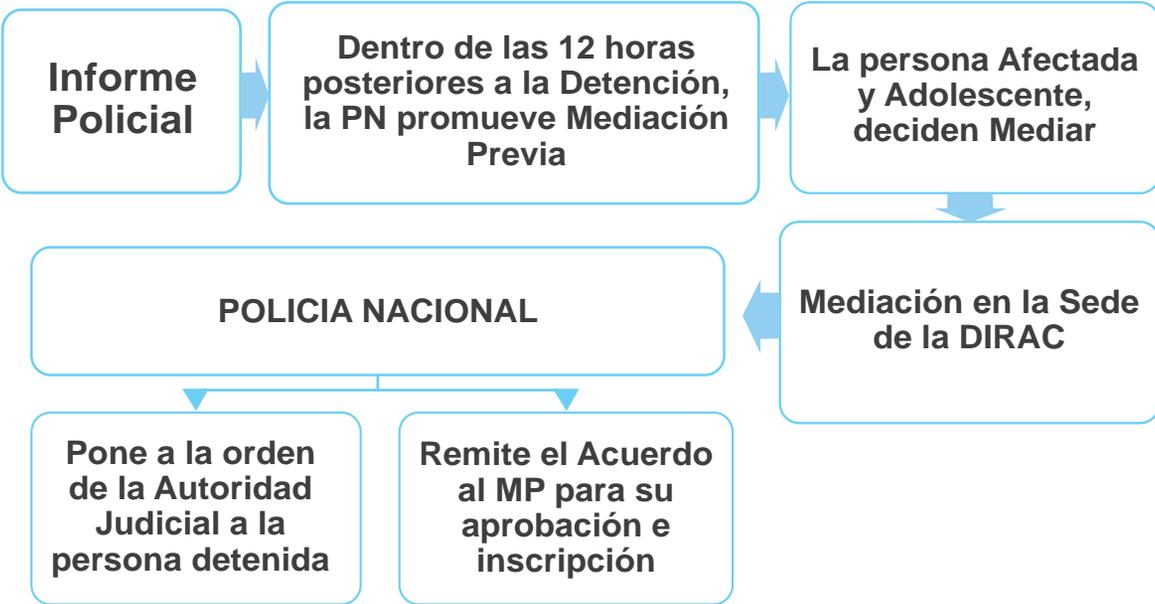




**MEDIACIÓN PREVIA  
EN JUSTICIA PENAL ESPECIALIZADA DE  
ADOLESCENTES  
SIN DETENCIÓN**



**MEDIACIÓN PREVIA  
EN JUSTICIA PENAL ESPECIALIZADA DE ADOLESCENTES  
CON DETENCIÓN**



## Bibliografía

Asamblea Nacional. (2014). Constitución Política de la República de Nicaragua con sus Reformas Incorporadas, aprobada el 10 de Febrero del 2014 y publicada en La Gaceta No. 32 de 18 de Febrero de 2014

Asamblea Nacional. (1998). Ley No. 287 Código de la Niñez y la Adolescencia. Publicada en la Gaceta No. 97 del 27 de mayo de 1998.

Asamblea Nacional. (2007). Ley No. 641 Código Penal de Nicaragua. Publicado en la Gaceta No. 232 del 03 de diciembre del año 2007.

Asamblea Nacional. (2001). Ley No. 406 Código Procesal Penal de la República Nicaragua. Publicada en la Gaceta No. 243 y 244 del 21 y 24 de diciembre del 2001.

Buitrago Morales, María del Carmen. (2012). "Manual sobre Análisis y Redacción Jurídica" para mediadoras y mediadores de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC).

Cáceres Hanzich, Cristina. (2013). "Comunicación Humana: para articular intereses y diferencias". Buenos Aires. Lumen.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Relatoría sobre los derechos de la niñez. (2011). Justicia Juvenil y Derechos Humanos en las Américas.

Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial. (2016). Acuerdo No. 637 "Mediación Previa Penal en Adolescentes", del 14 de diciembre del 2016.

Corte Suprema de Justicia. (2009). Acuerdo de la Sala de lo Penal No. 68 "Procedimiento para la Ejecución y Vigilancia de las Sanciones Penales a Adolescentes".

Maass, Gregor. (2014). "Manual de Formación de formadores y formadoras de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC). Mediación y Transformación de Conflictos".

Terre des hommes. (2015). Justicia para Crecer "La Justicia Juvenil en el Mundo". Ginebra. Edición especial. Congreso Justicia Juvenil.

Terre des hommes. (2011). Compendium de documentos de referencia en materia de Justicia Juvenil. Octubre 2011.

Terre des hommes. (2014). Justicia Juvenil Restaurativa. Política Temática. UNICEF. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Justicia y Derechos del Niño. Revista No. 8. 2006. Chile.