

## EL PODER DE LA CONCILIACIÓN

*El éxito de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, se soporta en unas características claves que garantizarían que el proceso llegue a buen fin*

José Alberto Ramírez León\*

La conciliación, también llamada mediación, es un medio de resolución de conflictos eficiente y eficaz, a través del cual las partes resuelven directamente su controversia con la intervención o colaboración de un tercero, ajeno a las partes, objetivo e imparcial, llamado conciliador. Este último funge como un facilitador del proceso de comunicación y negociación directa entre las partes, para que sean ellas mismas quienes lleguen a un acuerdo mutuamente aceptable que ponga fin a la disputa.

Se trata de un proceso flexible y voluntario, que no está sujeto a complicadas reglas de procedimiento y que depende enteramente de las partes, quienes tienen plena libertad de adaptar el proceso de la manera que mejor satisfaga sus necesidades, evitando formalismos, solemnidades y etapas preclusivas. Así pues, las partes de común acuerdo con el conciliador, pueden escoger desde el lugar donde se llevarán a cabo las sesiones de conciliación, pasando por el número y duración de cada reunión. Inclusive, pueden las partes llegar a pactar tomar ventaja del uso de la tecnología y realizar sus reuniones de forma no presencial a través de herramientas como la video conferencia, de forma tal de facilitar el proceso entre partes no ubicadas en la misma localidad.

### Ventajas

La conciliación es un proceso no adjudicativo. A diferencia de lo que ocurre en un litigio tradicional o inclusive en un arbitraje, dentro del proceso de conciliación no se busca subsumir los hechos planteados por las partes dentro de las normas de derecho aplicables, para que un tercero, sea juez o árbitro, imponga una decisión de obligatorio cumplimiento para ellas. Dentro de la conciliación no se imponen decisiones, no existen sentencias ni laudos, no existe una parte que resulte victoriosa a expensas de la otra que resulta perdedora. Justamente aquí surge la principal ventaja de la conciliación, que radica en el empoderamiento de las partes, para que sean ellas mismas, de forma voluntaria y a través de la comunicación, quienes exploren sus posiciones, intereses y necesidades, generando alternativas y buscando puntos de encuentro que les permitan lograr un acuerdo negociado que las satisfaga, poniendo fin al conflicto.

El poder de la conciliación, como medio de resolución de conflictos alternativo a los medios típicamente adversariales, deriva justamente del "control" que mantienen las partes durante todo el proceso. Son ellas quienes deciden iniciarlo, son ellas quienes de mutuo acuerdo escogen al conciliador, son las partes quienes establecen las reglas de juego y en definitiva, son quienes deciden si llegan o no a un acuerdo. Nada es impuesto. Todo es voluntario, y es esto lo que garantiza

La conciliación, como medio alternativo para la solución de conflictos, forma parte del sistema de justicia formal en Venezuela.



que las decisiones que se tomen en el marco de este proceso satisfacen las necesidades de los actores. Incluye en aquellos casos donde la decisión de las partes no deriva en la solución del conflicto, sino por el contrario en acudir a un medio adjudicativo como el litigio o el arbitraje.

## Rol del conciliador

El conciliador no impone decisiones a las partes. Su rol es dirigir el proceso, manteniendo en todo momento neutralidad, imparcialidad y confidencialidad sobre toda la información que recibe de los actores durante el proceso. Este deber de confidencialidad se mantiene durante y después del proceso, por lo que el conciliador no puede ser llamado posteriormente a revelar la información de la que ha tenido conocimiento en el marco del proceso conciliatorio, si el conflicto entre las partes persistiera y fuera luego sometido a un litigio o un arbitraje.

Dadas las características de flexibilidad, informalidad y celeridad, propias de la conciliación, podemos afirmar que este medio de resolución de conflictos resulta mucho más económico para las partes en comparación con los medios adversariales tradicionales como el litigio y el arbitraje. Otra ventaja importante de la conciliación es la preservación de las relaciones. Siendo la conciliación un proceso no adversarial, es menos hostil para las partes. La naturaleza cooperativa del proceso, su brevedad e informalidad permite la preservación de las relaciones de las partes, situación diferente a la que ocurre en el litigio o el arbitraje, cuya duración y grado de enfrentamiento produce un desgaste en la relación que muchas veces resulta irreversible.

La conciliación, como medio alternativo para la solución de conflictos, forma parte del sistema de justicia formal en Venezuela, y su promoción es un mandato expreso del constituyente, según lo previsto en los artículos 253 y 258 de la Constitución vigente. Es una figura que cada día con mayor frecuencia se viene incluye dentro de las reformas

de leyes adjetivas en distintas materias tales como la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes y la Ley Orgánica Procesal del Trabajo; y leyes sustantivas como la Ley de la Actividad Aseguradora, entre otras.

## Centros de arbitraje

Mención especial merece la labor de promoción del uso de la conciliación que desde hace más de quince años vienen realizando los centros de arbitraje creados por las cámaras de comercio nacionales y binacionales de nuestro país, los cuales prestan servicios institucionales de conciliación/mediación con niveles de altísima excelencia y cuentan con listas de profesionales de comprobada experiencia para servir como terceros imparciales en procesos de Conciliación.

Vale la pena destacar el rol protagónico que tiene la conciliación dentro de los servicios de resolución de conflictos prestados por el CEDCA. El Reglamento de Conciliación y Arbitraje de este centro contempla el uso de la Conciliación como una fase previa dentro del procedimiento de arbitraje, lo que ha demostrado excelentes resultados tomando en cuenta que, según las estadísticas llevadas por ese centro, aproximadamente 35% de los casos que inician como arbitrajes se resuelven en la fase previa de Conciliación, con el consecuente ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo para las partes y la ventaja adicional de preservar la relación. **B**

\*Abogado, Conciliador y Árbitro.

Miembro de la lista de Árbitros del Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA). Miembro de las listas de Mediadores y de Árbitros del Centro de Arbitraje de la Cámara de Caracas (CACC). Miembro de la firma Hoet Pelaez Castillo & Duque.

✉ [Jramirez@hpcd.com](mailto:Jramirez@hpcd.com)

