



Conozca más acerca de LA CONCILIACIÓN Learn more about CONCILIATION

LA CONCILIACIÓN EN EL CEDCA

El Reglamento del CEDCA hace particular énfasis en la conciliación, mecanismo que logra resolver un 65% de las controversias. La conciliación constituye una fase intermedia entre la negociación y el arbitraje, y se caracteriza por la intervención de un tercero neutral que contribuye a restablecer la comunicación y a explorar posibles alternativas al conflicto, todo lo cual permite a las partes alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio. Entre las ventajas indiscutibles de la conciliación podemos mencionar las siguientes:

Ahorro sustancial del tiempo: Solución de la disputa en pocos días, incluso en horas.

Reducción significativa de costos: Al utilizar la conciliación en CEDCA, mediante un pago de Bs. 7.000,00 más un bono de éxito en caso de resolución de la controversia, usted puede solucionar su conflicto mediante costos razonables. Dicho pago cubre los costos de hasta 8 horas conciliación, los honorarios del conciliador y los gastos administrativos del centro.

CONCILIATION AT CEDCA

The CEDCA Regulation makes particular emphasis in conciliation, a mechanism that resolves 65% of controversies. Conciliation is an intermediate stage between negotiation and arbitration and is characterized by the intervention of a neutral third party that contributes to the reestablishment of the communication between the parties and the exploration of possible alternatives to the conflict, all of which will allow the parties to reach a mutually convenient agreement. Among the undisputed advantages of conciliation are:

Substantial savings of time: The dispute is solved within a few days, even hours.

Significant cost reduction: By using conciliation at CEDCA, through a Bs. 7,000 payment plus a success bonus in the event the resolution is resolved, the conflict can be resolved within reasonable costs. The payment covers up to eight hours of conciliation, the fees of the conciliator and administrative expenses of the center.

Manager participation: The managers have a leading and fundamental role in the conciliation process. It requires that the manager or person in charge of hearing the dispute and having the power to decide actively participates by proposing alternatives, evaluating options and negotiating agreements.

Participación de los gerentes: Los gerentes tienen un rol protagónico y fundamental en el proceso conciliatorio. Éste requiere que el gerente, o persona que conoce la esencia del asunto en disputa y que tiene poder de decisión, participe activamente proponiendo alternativas, evaluando opciones y negociando acuerdos.

Restablecimiento de las relaciones entre las partes: Toda vez que el acuerdo al que se llegue no es impuesto por ningún tercero, ya que toca a las propias partes generar una solución mutuamente satisfactoria o de ganar-ganar, el resultado inmediato es esa reconciliación entre las partes, quienes dejando atrás sus diferencias continúan con una relación comercial productiva.

Confidencialidad: De todo lo discutido en las audiencias de conciliación y de los eventuales acuerdos alcanzados.

DUDAS RAZONABLES EN TORNO LA CONCILIACIÓN

Quienes se encuentran totalmente convencidos de que la conciliación es el procedimiento de solución de controversias por excelencia, a través del cual la voluntad expresada libremente por las partes en conflicto explorando asistidamente nuevas alternativas, logra alcanzar acuerdos inimaginables, dudan que exista alguien que contradiga los beneficios de este procedimiento; sin embargo hay quienes aún con temor se niegan a acudir a la conciliación esgrimiendo argumentos como:

La conciliación no es tan segura como un procedimiento judicial ante los tribunales.

Probablemente no tenga oportunidad de discutir con mi abogado las posibles alternativas legales y me arriesgo a tomar una decisión equivocada, de la cual seguro me arrepentiré por haber renunciado a derechos legales que no sabía que tenía.

Si no logro expresar adecuadamente mis necesidades e intereses, podría ser persuadido a firmar un acuerdo que no necesariamente resuelva mi problema. Conciliadores que no son abogados podrían no saber cual es el derecho aplicable en el problema presentado a conciliación

Independientemente de que se dice que los conciliadores son neutrales, son personas con opiniones y valores que podrían llevar a una o a ambas partes a tomar una decisión escogida por este.

La conciliación no siempre finaliza en acuerdos, es tiempo perdido que podría ser mejor utilizado por mi abogado preparándose para enfrentarse a los tribunales.

Reestablishment of the relationship between the parties: Since any agreement reached is not imposed by any third party because it is the parties who have generated a mutually satisfactory or win-win solution, the immediate result is the reconciliation of the parties who, having left their differences behind, continue to have a productive commercial relation.

Confidentiality: Any matters discussed in the conciliation audiences and eventual agreements are kept confidential.

REASONABLE DOUBTS CONCERNING CONCILIATION

Those who are totally convinced that conciliation is best controversy resolution procedure, where the freely manifested will of the parties of the conflict, through the assisted exploration of new alternatives is able to reach unimaginable agreements, truly believe in the benefits of this procedure; however, there are those who still who fear attending conciliation, using arguments such as:

Conciliation is not as safe as a judicial procedure in court;

Probably, there will be no chance to discuss possible legal alternatives with my lawyer and may run the risk of making the wrong decision that I will surely regret for having waived legal rights I didn't know I had;

If I'm not able to adequately express my needs and interests, I could be persuaded to sign an agreement that does not necessarily resolve my problem;

Conciliators are not lawyers who may not know the applicable laws to the problem submitted to conciliation;

Even though it is said that conciliators are neutral, they are people with opinions and values that may lead one or both parties into their decisions of their own choosing;

Conciliation does not always end in agreement; it's wasted time that could be better used by my lawyer preparing for court;

For people who are adversarial by nature, it's practically impossible to work in conciliatory procedures.

Many of these concerns lie in the fear that the rights and interests of the parties will fail to be adequately guaranteed during conciliation. In this sense, the conciliation procedure and the conciliators included in the CEDCA list assure, through their integrity, impartiality, evaluation abilities, specialized studies and knowledge, that these rights will be protected. For these reasons, in conciliation:

The conciliator does not induce the parties to decide anything with which they are not in total agreement

In complex situations of particularly significant circumstances, the attorneys of each party can help in the construction of the proposed agreements prior to their signing

The conciliator shall procure that the parties have all the information necessary in order to make the most convenient decision.

Unlike the judicial procedure, in conciliation, the parties have all the time they need to reach an agreement.

THE ROLE OF CONCILIATOR

Even though the conciliator has no special powers to make decisions to end a controversy, like a judge or an arbitrator, the conciliator has the fundamental duty of restoring the communication between the parties, setting the basic rules for the adequate operation of the process and creating the conditions necessary for the parties to reach a mutually satisfactory agreement.

Para aquellas personas que son adversariales por naturaleza es prácticamente imposible trabajar en procedimientos conciliatorios.

Muchos de estas inquietudes radican en el temor de que los derechos e intereses de las partes no serán adecuadamente garantizados durante la conciliación. En este sentido, el procedimiento conciliatorio y los conciliadores de la lista de CEDCA, aseguran a través de su integridad, imparcialidad, capacidad de juicio, estudio y conocimiento especializado en la materia correspondiente que estos derechos serán protegidos. Es por esto que en la conciliación:

El conciliador no induce a las partes a decidir nada con los que no estén completamente de acuerdo.

En situaciones complejas con circunstancias particularmente significativas los abogados de las partes pueden ayudar a construir los acuerdos propuestos antes de ser firmados.

El conciliador procurará que las partes posean toda la información necesaria a fin de tomar la decisión más adecuada.

Diferente del procedimiento judicial, en la conciliación las partes tienen disponible todo el tiempo que necesiten a fin de llegar a un acuerdo.

EL ROL DEL CONCILIADOR

Si bien el conciliador no tiene facultad alguna para tomar una decisión que ponga fin a la controversia, tal como lo haría un juez o un árbitro, éste tiene la importante tarea de reestablecer la comunicación perdida entre las partes, fijando las reglas básicas para el adecuado funcionamiento del proceso y creando las condiciones necesarias para que las propias partes puedan llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio.

En muchos casos se requiere una participación activa y directa del conciliador, quién asumiendo un rol "evaluativo" interviene directamente en el conflicto, generando opciones y aportando sus propias ideas y opiniones. Sin embargo, en otros casos el conciliador es "facilitativo" y se limita a garantizar el cumplimiento de las reglas básicas del procedimiento conciliatorio, cuidando, por ejemplo, que las partes tengan igual derecho a intervenir, que no sean interrumpidas durante sus exposiciones, etc.

El siguiente relato, tomado del libro "Alternative Dispute Resolution for Organizations" de Allan J. Stitt, refleja lo efectivo que puede ser un conciliador "facilitativo", pero también denota las percepciones equivocadas que en torno a dicho rol pudieran generarse:

"Un colega me comentó sobre una experiencia "negativa"

Many cases will require the active and direct participation of the conciliator, who shall assume an "evaluating" role by directly participating in the conflict, creating options and contributing his own ideas and opinions. However, in other cases, the conciliator becomes a "facilitator" and his role is limited to guaranteeing the enforcement of the basic rules of the conciliatory procedure, making sure, for example, that both parties have the same right to participate, that they are not interrupted during their presentations, etc.

The following excerpt from the book "Alternative Dispute Resolution for Organizations" by Allan J. Stitt, reflects how effective can a "facilitator" conciliator be, but also reflects on the mistaken perceptions that such role could create:

"A colleague told me about a "negative" experience he had in conciliation. He was the attorney in a damages dispute and had unsuccessfully tried to negotiate with the other party, so they decided to submit to conciliation.

My colleague was frustrated because the conciliator "had done absolutely nothing" except repeating, over and over the rule under which only one person must speak at a time. Regretting his "bad experience", I asked if the case was in court already, to which he answered: "No, we solved it in conciliation, but I can assure you that the conciliator had nothing to do with it!"

If the parties are forced to listen to each other, sometimes that may be sufficient to reach a satisfactory solution to their dispute."

THE ROLE OF THE ATTORNEY IN CONCILIATION

Attorneys have several ways of participating before and after the conciliation process, assuming an active or a passive role or a combination of both, on the basis of the characteristics of the controversy, the parties involved and their respective interests, as well as the arguments proposed and the dynamics imposed by the conciliator.

Lawyers have the significant duty of preparing their clients for conciliation, evaluating together their interests and the risks and consequences related to the process and its costs as opposed to any other kind of process. The attorney should help the client evaluate the conflict objectively and establish reasonable expectations. In order to facilitate that task, author Susan B. Meek, in her book Alternative Dispute Resolution, invites to:

- Determine the reasons why the client wants to establish a claim
- Differentiate interests from positions
- Determine the interests of the opposing party, its motives and perceptions.
- Develop creative options that satisfy the interests and needs of both parties .

Analyze the Best Alternative to a Negotiated Agreement (BATNA) and a Worst Alternative to a Negotiated Agreement (WATNA) of your client and the opposing party.

Go to conciliation with the best attitude, open to the proposal of any new option or point of view, avoiding adversarial positions.

ETHICAL PRINCIPLES OF CONCILIATION

Equity: The sense of justice applied to the particular case in matters of conciliation.

Accuracy: The search for what the parties truly desire and should be reflected in the conciliation agreement that they will freely reach as the best solution for both of them.

Good faith: The need that both parties act honestly and loyally.

Confidentiality: The duty of the conciliator and the parties to keep all matters discussed or proposed in absolute confidence.

que tuvo en conciliación. El era abogado en una disputa por daños y había tratado sin éxito de negociar con la otra parte, por lo cual decidieron acudir a la conciliación.

Mi colega estaba frustrado, ya que el conciliador no “había hecho absolutamente nada” excepto repetir una y otra vez la regla según la cual una sola persona debe hablar a la vez. Lamentando mucho su “mala experiencia” le pregunté si el caso ya estaba en los tribunales, a lo que respondió: ¡No, lo resolvimos en la conciliación, pero te aseguro que el conciliador no tuvo nada que ver!

Si las partes son obligadas a escucharse mutuamente, algunas veces eso puede ser suficiente para permitirles alcanzar una solución satisfactoria a su disputa”.

EL ROL DEL ABOGADO EN LA CONCILIACIÓN

Los abogados pueden participar de diversas formas antes y durante el proceso de conciliación, asumiendo un rol activo o pasivo, o bien una combinación de ambos, en función de las características propias de la controversia, de las partes involucradas y de sus respectivos intereses, así como de los argumentos esgrimidos y de la dinámica impuesta por el conciliador.

Los abogados tienen la importante tarea de preparar a sus clientes para la conciliación, evaluando junto con ellos sus intereses, los riesgos y consecuencias asociados con el proceso y los costos del mismo frente a otros procesos. El abogado debe ayudar a su cliente a evaluar objetivamente el conflicto y a establecer expectativas razonables. A fin de facilitar dicha tarea, la autora Susan B. Meek, en su libro *Alternative Dispute Resolution*, invita a:

- Determinar la razones por las cuales el cliente establece sus pretensiones
- Distinguir intereses de posiciones
- Determinar los intereses de la contraparte, sus motivos y percepciones.
- Desarrollar opciones creativas que satisfagan los intereses y necesidades de ambas partes
- Analizar el BATNA o MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado) y WATNA o PAAN (Peor Alternativa a un Acuerdo Negociado) de nuestro cliente y de la contraparte.
- Llegar a la conciliación con la mejor disposición, abierto al planteamiento de cualquier nueva opción o punto de vista, evitando posiciones adversariales.

PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA CONCILIACIÓN

Equidad: El sentido de la justicia aplicada al caso particular, en materia de conciliación.

Veracidad: Búsqueda de lo querido realmente por las partes y reflejado en el acuerdo conciliatorio al que llegarán de manera libre, como la mejor solución para ambas.

Buena fé: Necesidad de que las partes procedan de manera honesta y leal.

Confidencialidad: Obligación del conciliador y las partes de guardar absoluta reserva de todo lo sostenido o propuesto.

Imparcialidad: Tener conciencia el conciliador de que no es parte en el conflicto.

Neutralidad: Que el conciliador no se inclina a favor de los intereses de ninguna de las partes. Imparcialidad y Neutralidad, son garantías de seguridad y justicia.

Legalidad: Conformidad del acuerdo conciliatorio con el ordenamiento jurídico.

Celeridad: Solución pronta y rápida del conflicto.

Economía: Las partes eliminan el tiempo que les demanda estar involucradas en un proceso judicial. Ahorrando los costos de dicho proceso.

Impartiality: The constant awareness of the conciliator that he is not a party of the conflict.

Neutrality: The conciliator should not incline in favor of the interests of any of the parties. Impartiality and Neutrality are guarantees of security and justice.

Legality: The conciliation agreement must be made pursuant to the applicable laws.

Speed: A prompt and quick resolution of the conflict.

Economy: The parties save the time they would be investing in a judicial process and saving the costs of such process.

CONTACTENOS

2sa. Avenida de Campo Alegre, Torre Credival Piso 6. Caracas
Teléfono / Phone: 263.08.33, Ext.: 220 - 221 - 152
www.cedca.org.ve info@cedca.org.ve