



# Guía del Conciliador

Copyright © 2011  
CEDCA

J - 30802705 - 0

# CENTRO EMPRESARIAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE (CEDCA)

## Guía del Conciliador

La presente guía tiene por finalidad suministrar a los Conciliadores información que les ayude al adecuado manejo y control del procedimiento conciliatorio del CEDCA. La misma incluye una serie de ***Principios Generales*** que deberán ser observados a lo largo de todo el proceso, así como algunas recomendaciones aplicables a las distintas ***Audiencias de Conciliación del Proceso CEDCA***.

### La Conciliación

---

La Conciliación consiste en una reunión entre dos o más partes en conflicto y un tercero neutral, denominado CONCILIADOR, que tiene como objetivo explorar las posibilidades de acuerdo. En la Conciliación, a diferencia del Arbitraje, son las propias partes quienes llegan a un acuerdo, asistido por el Conciliador.

### Función del Conciliador

---

El rol del Conciliador es el de ayudar a las partes a analizar la controversia, así como las posibilidades y opciones de acuerdo, sin perder su condición imparcial. El Conciliador induce a cada una de las partes a explorar las situaciones relevantes que podrían en principio haber ignorado, dejando la resolución del conflicto a la voluntad de éstas.

Para alcanzar el objetivo, el Conciliador deberá estimular la comunicación entre las partes, aproximando posiciones y

centrándolas en sus intereses reales. El objetivo del Conciliador se debe focalizar en sustraer a las personas del conflicto y enfrentarlas a él, recordando siempre que no puede imponer ninguna solución que no sea aceptada por los involucrados en el proceso.

### Tareas básicas del Conciliador:

- **Generar un clima de confianza:** Transmitiendo a las partes que ha estudiado la controversia y por el conocimiento que tiene de la misma más las herramientas de las que dispone como facilitador, podrá mejorar la relación entre ellas, ayudándolas a comprender sus posiciones y construir soluciones mutuamente válidas.
- **Facilitar la comunicación:** Clarificando temas e intereses comunes, recordando posiciones y resumiendo puntos de acuerdo.
- **Aclarar percepciones:** Trabajando individualmente y en conjunto con las Partes, para ayudar a la resolución de la disputa. Debe tenerse en cuenta que cada parte tiene su propia percepción del conflicto, la cual considera una verdad absoluta.
- **Atemperar posiciones extremas:** Demostrando a cada una de las partes sus fortalezas y debilidades, acercándolas un punto neutro.
- **Ayudar a que las partes formulen ofertas definitivas:** Generando alternativas de mutua aceptación.

El Reglamento del CEDCA confiere al Conciliador la facultad de conducir y controlar las audiencias de Conciliación, en las cuales el interés fundamental es llegar a un acuerdo conciliatorio el cual, conforme al Reglamento será transformado en Laudo, salvo disposición en contrario de las partes. El adecuado desarrollo y culminación de las audiencias

de Conciliación, dependerá en definitiva del control y facilidad de conducción ejercido por el Conciliador en su actividad.

## **Perfil del Conciliador**

---

Para ser un buen Conciliador se requiere integridad, imparcialidad, capacidad de juicio, estudio y conocimiento especializado. El Conciliador del CEDCA debe ser capaz de conducir a las partes a un acuerdo satisfactorio para ambas, respetando siempre conforme al Reglamento del CEDCA, el principio de autonomía de la voluntad de las partes.

Los Conciliadores, al ser incorporados a la Lista Oficial del CEDCA, se comprometen a cumplir con las disposiciones del Reglamento de Conciliación y Arbitraje del Centro y del Código de Ética del CEDCA.

El CEDCA exige que sus Conciliadores dirijan el proceso de manera ética, cortés y respetuoso, garantizando a las partes la adecuada defensa de sus derechos.

## **Honorarios y gastos**

---

Los Conciliadores devengarán honorarios de conformidad con el Reglamento del CEDCA. Los honorarios serán cancelados al Conciliador directamente por el CEDCA, una vez que el procedimiento de Conciliación haya concluido.

Todo lo relativo a los honorarios del Conciliador y demás gastos de la Conciliación deberá ser tratado exclusivamente con los funcionarios del CEDCA. El Conciliador bajo ninguna circunstancia, podrá tratar con las partes asuntos relativos al pago de honorarios, gastos u otros conceptos.

## **Asistencia del personal del CEDCA**

---

El personal del CEDCA tiene experiencia en la gerencia y administración de procedimientos de Conciliación y conoce con precisión las disposiciones del Reglamento del CEDCA y demás normas aplicables. En caso de tener alguna duda o requerir cualquier tipo de asistencia no dude en contactarles.

### **PRINCIPIOS GENERALES**

La Conciliación es uno de los aspectos fundamentales de la filosofía del CEDCA, pues facilita una solución rápida y económica a las partes, permitiendo el restablecimiento de las relaciones personales y comerciales entre ellas y se rige por los siguientes principios:

#### **Imparcialidad e igualdad**

---

Todo Conciliador debe ser imparcial e independiente de las partes y está obligado a revelar, en cualquier momento, la existencia de intereses, situaciones o hechos que pudieran afectar su imparcialidad.

En la fase conciliatoria del arbitraje, el Conciliador deberá revisar detenidamente la cláusula o compromiso arbitral suscrito por las partes, y demás documentos relacionados, para determinar si de los mismos se desprende algún hecho o circunstancia que le impida participar como Conciliador. Asimismo, deberá notificar por escrito y de inmediato al CEDCA de hechos sobrevenidos o circunstancias que pudieran poner en duda su imparcialidad o independencia.

El Conciliador no podrá establecer comunicación por separado con ninguna de las partes o persona que actúe por cuenta de

éstas, a menos que se trate de las reuniones privadas previstas en el Reglamento del CEDCA, las cuales se celebrarán previa notificación a la otra parte. En caso que una de las partes haga o pretenda hacer contacto por separado con el Conciliador deberá reportarlo de inmediato por escrito al CEDCA.

**Establecer la igualdad entre las partes en disputa es la labor más importante del Conciliador.**

Varias partes pueden estar envueltas en uno o ambos lados de la controversia, o una parte puede venir acompañada de un tercero vinculado a la controversia. En estos casos, el Conciliador, deberá identificar a una persona como representante de cada parte en la disputa para evitar perder el control del proceso y neutralizar posturas extremas.

El Conciliador deberá velar porque cada parte tenga oportunidad suficiente de exponer sus argumentos e intereses y nunca deberá poner a alguna de las partes en una posición menos ventajosa con respecto a la otra.

**Celeridad y continuidad del proceso**

La celeridad es un aspecto fundamental del proceso conciliatorio. El Conciliador deberá incentivar a las partes para que las audiencias de Conciliación se realicen de forma rápida y efectiva, haciendo todo cuanto esté a su alcance para que el acuerdo sea alcanzado de forma satisfactoria, y en breve tiempo. En tal sentido, el Conciliador deberá evitar que se produzcan dilaciones innecesarias durante el curso de las audiencias.

Una vez iniciado el proceso de Conciliación, se deberá continuar de manera interrumpida hasta su conclusión

definitiva. El Conciliador deberá estar atento a cualquier intento de las partes o de terceros al uso de tácticas dilatorias dirigidas a prolongar la Conciliación.

El Conciliador declarará la terminación de la Conciliación cuando considere que las partes han tenido oportunidad suficiente para exponer sus argumentos e intereses y se haya alcanzado un arreglo satisfactorio para ambas.

De conformidad con el Reglamento del CEDCA, el Conciliador podrá dar por terminada la Conciliación cuando, a su juicio, los esfuerzos futuros no contribuirán a la solución de la disputa, o cuando sea solicitado por escrito por alguna de las partes.

## **Confidencialidad**

---

Durante el curso de las audiencias el Conciliador, podrá tener acceso a información privilegiada, por lo que su indebida divulgación puede traer serias consecuencias para las partes involucradas. El Conciliador se encuentra en una relación de confianza frente a las partes y no deberá, en ningún momento y bajo ninguna circunstancia, revelar o aprovecharse de cualquier información o documentación a la que haya accedido en virtud de sus funciones.

Artículo 7.7 de las Reglas de la Conciliación del Reglamento de CEDCA:

*“El Conciliador no podrá efectuar declaración o comentario alguno respecto de los asuntos tratados en el proceso de Conciliación; asimismo ninguna de las partes podrá promoverlo como testigo en cualquier proceso arbitral o judicial que surja con ocasión de la Conciliación”.*

## **Eficiencia**

---

Sin contravenir las formalidades mínimas del proceso establecidas en el Reglamento del CEDCA, el Conciliador deberá garantizar un proceso oral, y práctico, ausente de formalismos innecesarios. La meta esencial debe ser alcanzar un acuerdo satisfactorio para las partes en conflicto, de forma expedita. Por ello es de vital importancia que el Conciliador identifique rápidamente situaciones que puedan entorpecer el alcance de una solución satisfactoria y neutralizar posturas extremas.

## **FASES DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN**

### **I. Convocatoria**

---

Vencido el lapso para la contestación a la demanda y, si fuere el caso vencido el lapso para la presentación de la réplica a la reconvenición, el Secretario Ejecutivo notificará a las partes el día y hora de una primera reunión que se realizará personalmente o a través de una conferencia telefónica, en la cual las partes o sus apoderados procederán a elegir uno o varios Conciliadores de la Lista Oficial de Conciliadores de CEDCA. En caso que las partes no llegasen a un acuerdo para la designación del o los Conciliadores, el Directorio del CEDCA designará un (1) sólo Conciliador de la Lista Oficial.

El Conciliador será notificado oportunamente de su designación y deberá proceder a aceptar el nombramiento, mediante una carta de aceptación remitida al Director Ejecutivo del CEDCA. El Conciliador podrá excusarse de aceptar la designación, sin necesidad de justificación detallada.

Una vez recibida la aceptación, la Secretaría Ejecutiva del CEDCA enviará al Conciliador copia del expediente respectivo y de toda la documentación pertinente, quien deberá revisarla cuidadosamente identificando información valiosa para las futuras audiencias de Conciliación.

## **II. Apertura**

---

El CEDCA convocará a las partes para una reunión preliminar en la cual el Conciliador inicia su relación con las partes en conflicto, para conocer a cada uno de los participantes y explicar el procedimiento a seguir. En esta oportunidad el Conciliador, fijará el lugar y hora de las audiencias de Conciliación, sin olvidar que debe tratarse de un lugar neutral (recomendamos que las audiencias se lleven a cabo en las instalaciones del CEDCA).

Adicionalmente, a la documentación ya recibida, el Conciliador podrá, si lo considera necesario, solicitar a las partes un escrito contentivo de sus opiniones y pretensiones respecto de las cuestiones sometidas a Conciliación, pudiendo proponer que las partes intercambien entre sí sus escritos.

Las partes deberán identificar a las personas que asistirán a las audiencias de Conciliación, dejando claro que será obligatoria la presencia por cada una de las partes, al menos de una persona con capacidad de tomar decisiones. Los abogados de las partes podrán asistir a las audiencias de Conciliación, en el entendido que son las partes quienes participan directamente en las audiencias.

## **III. Etapa de Comunicación**

---

### **PRIMERA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN:**

Durante esta primera audiencia, se busca principalmente definir y analizar los hechos y los puntos controvertidos. El Conciliador le da la oportunidad a cada una de las partes de intervenir, a través de los llamados discursos de apertura, tratando de destacar los intereses comunes y los aspectos positivos de la relación. El Conciliador terminará esta reunión

resumiendo en términos neutrales los puntos importantes, permitiendo a las partes corregir cualquier declaración errónea.

Mediante los discursos de apertura de las partes, el Conciliador conoce los hechos y argumentos, dejando en evidencia emociones y frustraciones, lo cual le ayudará a establecer un orden primordial de los hechos controvertidos, identificando debilidades y fortalezas.

Usualmente se comienza la audiencia solicitando a la parte demandante haga su discurso de apertura, sin embargo usted podrá solicitar que sea cualquiera de las partes de forma voluntaria. Deberá establecer un tiempo límite para ambas partes, sin dejar por ningún concepto que éstas se excedan del tiempo acordado. Puede ocurrir sin embargo, que alguno de los discursos sea muy largo o muy detallado, procure de forma diplomática hacer del conocimiento de la parte, que tendrá tiempo en las reuniones privadas de hablar con usted en detalle y que ahora lo que se busca es elaborar un esquema de trabajo, en base a la explicación breve de los hechos y pretensiones; esto evitara que la otra parte piense que esta a monopolizado el proceso.

Asimismo, recuerde que podrá solicitar a las partes le sea aclarado cualquier argumento o hecho que no haya entendido; de igual forma le recomendamos anote cualquier cosa que considere importante y mantenga dichas notas con usted en caso de que se retire de la mesa de Conciliación.

### **Primera Reunión Privada**

En este tipo de reuniones el Conciliador se reúne de forma separada con cada una de las partes para discutir abiertamente las fortalezas y debilidades de sus argumentos; determinar agendas ocultas y puntos renunciables, ventilando sus emociones y frustraciones. Usted mostrará entonces la lista de puntos controvertidos, para que cada una de las partes ayude a colocarlos en orden de prioridad, trate de generar un clima de confianza, esto le ayudará a que le sea revelada información confidencial.

## **SEGUNDA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN:**

En esta segunda reunión se comparten las informaciones que las partes han decidido hacer públicas, esto ayudará a crear salidas y puntos de vista que las partes podrían desconocer, lo cual sentara la base para una nueva discusión privada del Conciliador con las partes.

### **Segunda Reunión Privada:**

Reunidas nuevamente las partes por separado con el Conciliador, se comienzan a buscar soluciones, se conocen opiniones y reacciones respecto de la información compartida por las partes; se trata de determinar hechos que podrían encontrarse subyacentes detrás de las pretensiones y se determina la disponibilidad de ofertas iniciales.

Con esta reunión culmina la etapa de Comunicación.

## **IV. Etapa de Negociación**

---

### **Tercera Reunión Privada**

Conocida por el Conciliador la disponibilidad de las ofertas de cada una de las partes y autorizado para hacerlas públicas, comienza una etapa de negociación discutiendo las ofertas y sugiriendo otras soluciones posibles. Igualmente es el momento de discutir las agendas ocultas.

### **Cuarta Reunión Privada:**

Esta cuarta reunión privada para continuar negociando no será necesaria cuando se haya llegado a acuerdos en etapas anteriores, sin embargo de ser necesaria, esta reunión permitirá hacer contraofertas, permitiendo al Conciliador que las transmita, pudiendo llegar en algunos casos hasta un regateo.

### **Quinta Reunión Privada:**

Será la última oportunidad que tienen las partes de discutir las ofertas y contraofertas por separado, deberán entonces elaborar ofertas finales que serán divulgadas en la última audiencia de Conciliación, tratando por todos los medios de llegar a un acuerdo favorable.

## **V. Etapa de Clausura**

---

### **TERCERA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

Una vez las partes concluyen la última reunión privada deberán haber establecido ofertas finales, las cuales serán aceptadas o rechazadas llegando a un acuerdo final. El Conciliador verificará

que no queden asuntos pendientes y se pasará a la redacción de un acuerdo final, en el cual quedarán reflejados la aceptación de las ofertas de las partes y la consecuente resolución del conflicto. Este acuerdo será firmado por el Conciliador, las partes y el Secretario Ejecutivo del CEDCA.

Una vez firmado el acuerdo, el CEDCA ofrece la posibilidad de transformar dicho acuerdo en un laudo arbitral, aunque esto queda a potestad de las partes. El acuerdo puede ser transformado a laudo por el mismo Conciliador, en aquellos casos de que se trate de Abogado.

Las partes de forma conjunta deciden la finalización del procedimiento de Conciliación, sin embargo, en aquellos casos en los que no se ha llegado a un acuerdo, el Conciliador podrá sugerir un período de enfriamiento para luego retomar el proceso. El deber del Conciliador finaliza una vez las partes han llegado a un acuerdo satisfactorio, o cuando deciden terminar con el procedimiento de Conciliación. Llegado a este punto el CEDCA se encargará de realizar todo lo conducente al pago de los honorarios causados por el Conciliador

## **RECOMENDACIONES PARA CONDUCIR LA CONCILIACIÓN**

### **I.- GENERAR CLIMA DE CONFIANZA**

---

Es imprescindible para el Conciliador, ganar la confianza de las partes pues usualmente traen a las audiencias sentimientos muy fuertes como enojo, frustraciones, y miedo; estos sentimientos pueden impedirles discutir su problema productivamente. Esto se puede alcanzar, con un lenguaje cortés que refleje imparcialidad y control de la situación. Por ello, desde el inicio del proceso debe transmitir un absoluto

respeto y preocupación por las partes. Un efectivo discurso de apertura normalmente, logra este objetivo.

Las audiencias de Conciliación deberán estar caracterizadas por el uso de terminología de negocios, con presentaciones y exposiciones breves y concisas, ausentes de legalismos y redundancias

## **II. TRABAJAR EN UN AMBIENTE ADECUADO**

---

El control que el Conciliador pueda tener sobre la Conciliación es un elemento esencial para el éxito del proceso. Escoger apropiadamente el ambiente ayuda en esta tarea y refuerza el papel del Conciliador para ello hay algunos aspectos importantes que deben considerarse:

1. La Conciliación es un procedimiento confidencial, por consiguiente no puede ser llevado a cabo en un sitio público
2. Debe obtenerse el permiso o aceptación de las partes antes de comenzar una sesión pues pueden haber oportunidades en que tendrán que utilizar espacios en los que pueden ser interrumpidos fácilmente
3. Colocar a las partes apropiadamente es muy importante tanto para lograr una comunicación eficiente como para mantener el control de la reunión.

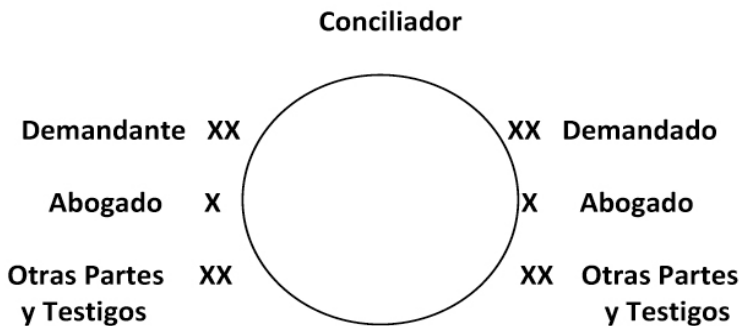
Las partes deben colocarse separadas y cada una debe tener la posibilidad de ver a la otra parte cuando está hablando. Ubicar a las personas en puestos específicos crea un balance y un sentido de igualdad mientras se establece el Conciliador como líder de la sesión.

En los casos en los cuales varias personas están en representación de una de las partes, pueden ocupar el puesto de al lado de la parte a quien acompañan, o pueden ser invitados a sentarse en el lado opuesto al Conciliador o al final de la mesa. El Conciliador debe ser cuidadoso y usar su buen juicio en la distribución; una decisión errada puede ocasionar que se inicie la Conciliación de manera equivocada. Es primordial que el Conciliador identifique quien será el encargado de representar al grupo.

### Mesa Redonda

---

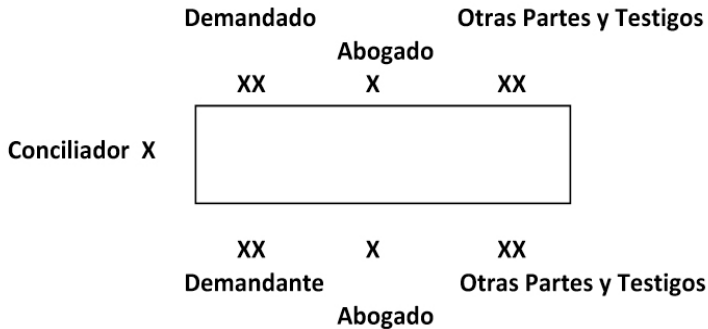
La disposición más efectiva es colocar a cada una de las personas alrededor de una mesa redonda



## Mesa Rectangular

---

El uso de una mesa rectangular es el más común. El arreglo sugerido es el siguiente:



El CEDCA dispone de amplios salones, equipados adecuadamente para la efectiva realización de las audiencias de Conciliación.

### **III. FACILITAR LA COMUNICACION EN CADA FASE DEL PROCESO**

#### **APERTURA:**

##### **a. Bienvenida**

- Conciliador:

Mi nombre es Pedro López y seré el Conciliador en esta controversia. Como ustedes saben soy Ingeniero, graduado de la Universidad de Carabobo, especializado en área de la construcción. Durante los últimos 15 años me he involucrado en el área de solución alternativa de

disputas; sobretodo en materia de construcción y entiendo lo que estar involucrado en una controversia como esta (*sea breve, ya que las partes ya deben haber leído su información curricular*) no he tenido encuentros previos con cualquiera de las partes en lo relativo al presente caso y si están de acuerdo cada uno de ustedes y no hay ninguna objeción, seré el Conciliador designado para este caso. ¿Puedo continuar?

¿Podemos comenzar haciendo la presentación de cada una de las partes y dando sus direcciones y teléfonos actuales?

- Presentación de las partes.

## **b. Declaración de objetivos y Papel del Conciliador**

- Conciliador:

La audiencia que realizaremos hoy es completamente confidencial, de acuerdo con lo establecido las Normas de la Conciliación del Reglamento de CEDCA (*se leen los artículos*), este es un procedimiento informal que nos sitúa en un espacio ideal, el cual nos ayudará a buscar soluciones. Estamos aquí para discutir sobre la controversia relativa a \_\_\_\_\_. Cada una de las partes tendrá tiempo para hablar del caso que será expuesto y sobre cualquier otro asunto relativo a esta controversia. Durante las audiencias de Conciliación trabajaremos en una forma que nos ayude mutuamente a alcanzar una solución aceptable para ambas partes.

El papel del Conciliador es asistirlos discutiendo el problema que les afecta; trataremos entonces de buscar juntos una vía que mejore la situación, tomando en cuenta que todas serán soluciones, siempre y cuando favorezcan a ambas partes.

Estoy completamente seguro de que ustedes serán capaces de llegar a una solución satisfactoria para todo lo que les preocupa. Una vez, que el acuerdo sea alcanzado, se reducirá simplemente a ponerse por escrito, cada parte lo firmará conforme y recibirá una copia del mismo. Este acuerdo si lo desean podrá ser transformado a laudo y por consiguiente tendrá el mismo carácter de una sentencia.

### **c. Buena Fe / Participación Voluntaria**

- Conciliador:

Les quiero informar a cada uno de ustedes que esta audiencia es voluntaria y podrá ser interrumpida en cualquier momento. Sin embargo, si esta audiencia es interrumpida o si termina sin alcanzar un acuerdo, es necesario que ustedes estén al tanto de que a tal punto, perderán la oportunidad de alcanzar una solución satisfactoria del problema para ambas partes, haciendo sus alternativas sumamente limitadas

¿Cada uno de ustedes comprende que la Conciliación es voluntaria y que ustedes podrán concluir su participación en cualquier momento, si así lo desean?

- Respuesta de las Partes

**d. Reglas de las audiencias**

- Conciliador:

Con el fin de alcanzar de manera rápida y eficaz una solución a la controversia planteada considero conveniente que las audiencias de Conciliación sean celebradas los días 13, 14 y 15 de abril, a las 3:00 p.m. en la sede del CEDCA.  
¿Están ustedes de acuerdo?

- Respuesta de las Partes

- Conciliador:

¿Qué personas asistirán a cada una de las audiencias? Recuerden que debe asistir al menos una persona por cada parte que posea poder de decisión

- Respuesta de las Partes

- Conciliador:

Asimismo, con el fin de alcanzar las metas que nos hemos propuesto hoy aquí, tenemos dos reglas que deberán ser seguidas:

PRIMERO: Sólo una persona hablará a la vez y cuando esta persona esté hablando, la otra parte no deberá hablar o mostrar un comportamiento distraído.

¿Podrán ustedes seguir esta regla?

- Respuesta de las Partes

- Conciliador:

SEGUNDO, cuando una persona habla, deberá mirar y dirigirse directamente a mí., es necesario que no hablen directamente a la otra parte.

¿Podrán ustedes seguir esta regla?

- Respuesta de las Partes

Consentimiento con el proceso de Conciliación (Este último paso de la reunión, no previsto en el Reglamento de CEDCA, quedará a potestad de cada Conciliador el realizarlo o no, no siendo requisito fundamental para la Conciliación),

En este momento, cada uno de ustedes necesita leer y firmar la hoja de Consentimiento con el proceso de Conciliación. Al firmar esta hoja, ustedes declaran estar de acuerdo en participar voluntariamente en el proceso de resolución de controversias de conformidad con el Reglamento de este Centro y de acuerdo al procedimiento establecido en esta reunión.

De esta forma culmina la primera reunión de trámite.

## **PRIMERA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

Una vez culminados los discursos de apertura, sea positivo, agradezca a cada una de las partes por sus posiciones y dígasles que ahora comenzaran a trabajar juntos en la búsqueda de una solución satisfactoria. Finalizada esta primera audiencia usted

deberá tener una lista de puntos a tratar en las reuniones privadas.

**\* Recuerde puede ocurrir que las partes comiencen a negociar sin necesidad de ayuda, identifique la situación y trate de mantenerla sin llamar a reuniones privadas; el interés fundamental es evitar que se deteriore la relación y una reunión distinta en un momento de negociación podría dañar irremediabilmente el proceso.**

### **Primera reunión privada**

Generalmente el Conciliador puede hacer preguntas durante la reunión privada, las cuales variaran de acuerdo a la naturaleza de la disputa. Estas pueden ser:

- ¿Leyó usted el contrato completo antes de firmarlo?
- ¿Tuvo usted la oportunidad de negociar las condiciones del contrato antes de firmarlo?
- ¿la interpretación dada al contrato por la otra parte le parece correcta?
- ¿Considera usted que el contrato podría ser interpretado de varias formas?

La respuesta a preguntas como estas, le permitirán conocer aún más las debilidades y fortalezas de la parte, sea comprensivo pero sin perder su imparcialidad. Informe a esta parte sobre sus debilidades; por ejemplo si le respondiera que habiendo tenido conocimiento de que la cláusula en discusión era ambigua y teniendo la posibilidad de haber renegociado el contrato aún así lo firmó, usted podrá decirle que de ser el caso, al estar en un arbitraje o en los tribunales habría perdido el caso al admitir o evidenciar cierta culpabilidad, reconocida esta debilidad ayudará a abrir opciones a la solución amigable de la disputa.

Es importante que le solicite a la parte, le indique que aspectos de la información suministrada puede ser revelada a la otra parte en conflicto; puede ser una opción que sea el mismo representante quien revele la información suministrada; de ser este el caso ratifique antes de terminar la reunión cual será la información que este dirá a la otra parte.

Celebradas la primera reunión privada con cada una de las partes podrá realizarse entonces la segunda audiencia de Conciliación.

**\* Recuerde que este orden puede ser alterado; en efecto las partes podrían hacer ofertas iniciales, de ser así consulte la posibilidad de hacerlas públicas a la otra parte.**

### **SEGUNDA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN:**

En esta segunda audiencia podría surgir una negociación entre las partes, tenga cuidado de no interrumpir dicha negociación; hágalo solo cuando considere existan malentendido o se haya roto la fase de comunicación entre las partes. Utilice la próxima reunión privada para restaurar ese canal comunicacional, resolviendo de ser el caso, cualquier desencuentro, surgidos generalmente del cansancio físico o de la decepción de no llegar a un acuerdo; recomiende a las partes una cena o un refrigerio de forma conjunta; algunas veces conversaciones de una forma aún más relajada pueden dar lugar a un acuerdo o, sugiera un receso por el resto del día.

### **Segunda reunión privada**

Usted como Conciliador tratará de establecer puntos de acuerdo, sugiriendo posibles soluciones; haga preguntas y exprese su opinión, sin perder su imparcialidad. El fin

fundamental de esta reunión será llegar a ofertas iniciales que permitan pasar a la etapa de negociación.

Usualmente de los resultados de esta reunión dependerá la duración del proceso de Conciliación, en tal sentido si las ofertas iniciales son cercanas, lo más probable es que la disputa se resuelve rápidamente. No obstante, frente a ofertas iniciales alejadas, no se desanime, este tipo de ofertas son más comunes de lo que usted cree en etapas de comunicación, esto no es indicativo de que la negociación culminará sin acuerdo.

### **Tercera Reunión Privada**

Recuerde que cualquier acercamiento a un acuerdo es importante para el éxito del proceso. Aliente a las partes haciendo afirmaciones como:

- Sé que la oferta no es lo que ustedes esperaban, pero esta no es la oferta final, ¿Cuál sería su contraoferta?
- Al menos esta oferta significa que hemos avanzado en la negociación; ¿Qué le parece si hace una contraoferta y vemos que sucede?
- ¿Cuál respuesta habría sido adecuada para usted?

En este punto le recordamos que es de suma importancia que en cada parte en conflicto se encuentre al menos una persona con autoridad para aceptar ofertas. Puede ocurrir sin embargo que usted note, una vez iniciada la etapa de negociación que alguna de las partes carece de dicha autoridad; en ese caso, no alerte a la otra parte, por el contrario intente que la parte sin autoridad de decisión la obtenga.

**No serán necesarias reuniones privadas adicionales cuando se haya llegado a acuerdos en etapas anteriores**

## **TERCERA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

En esta última etapa del proceso, el Conciliador verificará que no queden asuntos pendientes y se pasará a la redacción de un acuerdo final, en el cual quedarán reflejados la aceptación de las ofertas de las partes y la consecuente resolución del conflicto. Recuerde que el CEDCA prevé la posibilidad de celebrar un número adicional de audiencias.

## ANEXO I

### PROTOCOLO PARA LA CELEBRACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EN EL CEDCA

#### **1. Cortesía, ética y profesionalismo**

---

Durante todo el proceso las partes deberán observar las normas de cortesía, ética y profesionalismo:

- No usar expresiones que puedan ofender o descalificar a cualquiera de los participantes.
- No interrumpa a su contraparte durante sus exposiciones, usted también tendrá el mismo tiempo para presentar sus alegatos. El Conciliador controlará la participación de las partes en las audiencias.
- Diríjase a los participantes de manera profesional y evite el uso de nombres de pila o apodos.
- Al hacer sus exposiciones, diríjase con respeto a los participantes. Haga su exposición de manera clara, pausada y concisa. No repita innecesariamente.
- Se prohíbe el uso de teléfonos celulares, radios o equipos similares durante las audiencias. Manténgalos apagados durante las audiencias. En caso de ser necesario, solicite un breve receso al Conciliador.
- La parte que presente un documento deberá suministrar una copia a cada uno de los asistentes.

#### **2. Inicio y finalización de la audiencia**

---

En el día, hora y lugar fijados para cada una de las audiencias, las partes deberán presentarse *puntualmente* y aguardar al Conciliador, el cual ingresará a la sala de audiencias una vez que todos los asistentes se encuentren dentro del recinto. Al finalizar la audiencia, las partes deberán esperar a que el Conciliador salga del recinto para

retirarse. Antes de iniciarse la audiencia y luego de finalizada la misma, las partes deberán abstenerse de tener cualquier contacto con el Conciliador.

### **3. Puntualidad**

---

Todos los participantes deberán acudir puntualmente a las distintas reuniones del procedimiento de Conciliación. Los asistentes deberán apartar con suficiente antelación todo el tiempo que sea necesario para la celebración de las audiencias. En la hora fijada, el Conciliador dará inicio a la audiencia, concediendo, en caso de ser necesario, una prórroga de diez (10) minutos para que se presenten los participantes que no estuvieren presentes en ese momento.

## **ANEXO II**

### **MODELO ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO**

#### **CENTRO EMPRESARIAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE (CEDCA)**

**INVERSIONES PLAYA ENCANTADA, C.A.**

**Vs.**

**CONSTRUCTORA MONTE ALTO, C.A.**

Caracas, xx de xxx de 201x

Expediente: xx-xx.

En el día de hoy, siendo las xx AM, oportunidad fijada para que tenga lugar la tercera Audiencia de Conciliación en el presente proceso, se encontraban presentes los señores José Graterol, Samuel González y Vicente Sandoval, en representación de la parte demandante, así como los señores Rodrigo Pérez, Francisco Espinoza y Hugo Rosales, en representación de la parte demandada. Asimismo, se encontraba presente el Ing. Carlos Socorro, Conciliador designado de mutuo acuerdo por las partes, así como el Dr. XXXXX como Secretario Ejecutivo del CEDCA. Luego de discutir diversas opciones, las partes mediante recíprocas concesiones, acordaron poner fin al proceso arbitral identificado con el No. xx-xx de la nomenclatura del CEDCA, de la siguiente manera:

UNICO: Constructora Monte Alto C.A., se compromete a pagar a Inversiones Playa Encantada C.A., dentro de los veinte (20) días siguientes a la presente fecha, la cantidad de Trescientos Cincuenta Cinco Millones de Bolívares (Bs. 355.000.000,00). Con dicho pago las partes declaran no tener ningún otro concepto que reclamarse, en virtud de lo cual se otorgan el más amplio finiquito.

El Conciliador

Por Inversiones Playa Encantada C.A.  
Monte Alto C.A.

Por Constructora

Por el CEDCA

## ANEXO III

### MODELO ACTA DE CONCLUSIÓN DE LA CONCILIACIÓN

#### **CENTRO EMPRESARIAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE (CEDCA)**

**INVERSIONES PLAYA ENCANTADA, C.A.**

**Vs.**

**CONSTRUCTORA MONTE ALTO, C.A.**

Caracas, xx de xxx de 201x

Expediente: xx-xx.

En el día de hoy, siendo las xx PM, siendo la oportunidad fijada para que tenga lugar la Audiencia de Clausura del procedimiento de Conciliación, en la controversia surgida entre **INVERSIONES PLAYA ENCANTADA, C.A. Vs. CONSTRUCTORA MONTE ALTO, C.A.**, con motivo de (resumir los hechos y pretensiones), en presencia de \_\_\_\_\_ (identificar), Conciliador designado de mutuo acuerdo, ambas partes luego de exponer sus puntos de vista sobre los motivos del conflicto, dejan constancia que no están en disposición de conciliar, circunstancia que imposibilita la celebración de un acuerdo.

(Ambas partes firman la presente acta en señal de conformidad).

El Conciliador

Por Inversiones Playa Encantada C.A.  
Monte Alto C.A.

Por Constructora

Por el CEDCA

**ANEXO IV**

**MODELO ACTA INASISTENCIA DE UNA DE LAS PARTES**  
**(Desistimiento)**

**CENTRO EMPRESARIAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**  
**(CEDCA)**

**INVERSIONES PLAYA ENCANTADA, C.A.**  
**Vs.**  
**CONSTRUCTORA MONTE ALTO, C.A.**

Caracas, xx de xxx de 201x

Expediente: xx-xx.

En el día de hoy, siendo las xx PM, siendo la oportunidad fijada para que tenga lugar la Audiencia de Conciliación en la controversia surgida entre **INVERSIONES PLAYA ENCANTADA, C.A. Vs. CONSTRUCTORA MONTE ALTO, C.A.**, convocada en fecha xx del mes xxx de 201x, con motivo de (resumir los hechos y pretensiones), se encontraban presentes \_\_\_\_\_ (identificar), Conciliador designado de mutuo acuerdo, el abogado Pedro González, representante de la parte demandante. Asimismo, se encontraban presente el Director Ejecutivo del CEDCA XXXX. Habiendo transcurrido treinta (30) minutos sin que los representantes de la parte demandada comparecieran, y en cumplimiento del Artículo 4.5 del Reglamento de Conciliación y Arbitraje del CEDCA, se declara desistida la Conciliación.

El Conciliador

Por Inversiones Playa Encantada C.A.

Por el CEDCA



Torre Credival, piso 6  
2da. Av. de Campo Alegre, Campo Alegre  
Caracas, Venezuela.  
Tel: (+58-212) 263.08.33 Ext. 152 / 220  
Fax: (+58-212) 263.20.80  
[www.cedca.org.ve](http://www.cedca.org.ve)