

# **MANUAL DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL**

**Ps. María Inés Manco Ledesma**



# Índice de contenidos

<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>Módulo 0. Conceptos Legales Básicos</b>	<b>9</b>
1. Estructura del Estado	11
2. Principios generales del Derecho	14
3. Sistema Judicial Peruano	15
4. Normas jurídicas	17
5. Acto jurídico	17
Para recordar	19
Referencias Bibliográfica	20
<b>Módulo I. Teoría del conflicto social</b>	<b>21</b>
1. El conflicto	23
2. Visiones del conflicto	24
3. La naturaleza de los conflictos	25
4. Estructura del conflicto	27
5. Estilos de enfrentar los conflictos	29
6. Fuentes del conflicto	32
7. Dinámica del conflicto	33
8. Análisis de conflictos	35
9. Conflicto y cultura	36
Para recordar	37
Referencias Bibliográficas	38
<b>Módulo II. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos</b>	<b>39</b>
1. Solución pacífica de conflictos: los MARCs	41
2. Antecedentes	41
3. Características de los MARCs	42
4. Clases	43
5. Características y diferencias entre los MARCs y el proceso judicial	44
6. Visión general de la Conciliación Extrajudicial	44
7. Otros MARCs	46
Para recordar	48
Referencias Bibliográficas	49
<b>Módulo III. Modelos Conciliatorios</b>	<b>51</b>
1. Los tres Modelos Conciliatorios	53
Para recordar	56
Referencias Bibliográficas	57

<b>Módulo IV. Técnicas de la Comunicación</b>	<b>59</b>
1. Teoría de la comunicación humana	61
2. Canales de comunicación	62
3. Principios o axiomas de la comunicación humana	63
4. El proceso comunicativo en situaciones de conflicto	64
5. Técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación	65
Para recordar	73
Referencias Bibliográficas	74
<b>Módulo V. Teoría y Técnicas de Negociación</b>	<b>75</b>
1. La negociación	77
2. Elementos de la negociación	77
3. Etapas del proceso negocial	79
4. Formas de negociar.	80
5. Método de la negociación basada en intereses	81
6. Principales obstáculos que impiden llegar a la negociación	82
Para recordar	83
Referencias Bibliográficas	84
<b>Módulo VI. Proceso y Técnicas de Conciliación Extrajudicial</b>	<b>85</b>
1. El proceso conciliatorio	87
2. Elaboración de hipótesis	87
3. Etapas de proceso conciliatorio	87
4. Reunión privada con cada una de las partes	95
5. La Co-conciliación	96
6. Manejo de asesores y partes difíciles	97
7. Conciliación con multipartes	97
8. Manejo de situaciones complejas	98
9. Derivación de casos y trabajo en red	98
Para recordar	99
Referencias Bibliográficas	100
<b>Módulo VII. Marco Legal de la Conciliación</b>	<b>101</b>
1. Marco legal de la conciliación	103
2. Definición de la Conciliación	103
3. Principios generales	103
4. La confidencialidad en la conciliación	104
5. Falta de intento Conciliatorio	104
6. Materias conciliables	106
7. El Proceso Conciliatorio	109
8. El Acta de Conciliación	112
9. El conciliador	112
10. Para recordar	115
Referencias Bibliográficas	116

<b>Módulo VIII. Ética aplicada a la Conciliación</b>	<b>117</b>
1. Ética, moral y valores	119
2. El desarrollo moral del ser humano	119
3. Principios éticos y de conducta en la conciliación	122
4. El perfil del conciliador	123
5. Dilemas éticos que se pueden presentar en la conciliación	124
6. Toma de decisiones en situaciones donde existen problemas éticos.	126
Para recordar	127
Referencias Bibliográficas	128
<b>Módulo IX. Modelado de Audiencias</b>	<b>129</b>
1. Guía práctica para una Audiencia de Conciliación	131
2. Guía práctica para la sesión privada	135
Referencia Bibliográfica	136
<b>Apéndice</b>	
<b>Materiales de Lectura</b>	<b>137</b>
<b>Legislación Peruana de Conciliación Extrajudicial</b>	<b>181</b>



## Introducción

*“Tenemos también que desarmar la historia. Enseñamos a nuestros hijos la historia del poder. No la del saber. La de la guerra, no la de la cultura. Historia jalonada de acontecimientos bélicos, con el fragor de las armas como única banda sonora. Tenemos, pues, que cambiar. Sí, tenemos que aprender a pagar el precio de la paz, como hemos tenido que pagar el precio de la guerra. Sería necesario establecer nuevas prioridades”*

*Federico Mayor Zaragoza  
Secretario General de la UNESCO*

Uno de los problemas que aqueja a los seres humanos desde siempre es nuestra poca habilidad para enfrentar y resolver nuestras discrepancias de una manera pacífica. Ante esta situación la conciliación se presenta como una forma diferente y eficaz de solucionar los problemas y conflictos a través del diálogo que propicia el conciliador para encontrar soluciones creativas que satisfagan los intereses de las personas involucradas.

Este nuevo enfoque de solución de conflictos también conlleva aspectos de prevención de situaciones conflictivas, lo cual nos puede conducir a mejorar la convivencia con nuestros semejantes y a vivir con mayor paz.

El objetivo de este Manual de Conciliación Extrajudicial es introducir al conciliador en el mundo de la solución de conflictos brindando el marco teórico, la metodología y las técnicas necesarias que le permitan el manejo constructivo de los conflictos para desempeñarse como conciliador extrajudicial.

Los temas que presentamos son los que dispone el Reglamento de la Ley de Conciliación: Conceptos Legales Básicos, Teoría del Conflicto Social, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Técnicas de Comunicación aplicadas a la Conciliación, Teoría y técnicas de Negociación, Marco Legal de la Conciliación Extrajudicial, Modelos Conciliatorios, Procedimiento y Técnicas de Conciliación, Ética aplicada a la Conciliación y Modelo de Audiencias. También se incluye Legislación Básica y Material de lectura.

¡Bienvenidos...!





# *Conceptos Legales*

## *Básicos*





## **1. ESTRUCTURA DEL ESTADO**

El artículo 1° de la Constitución establece que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado; el artículo 2° establece los derechos de la persona y el 3° precisa que cuando nos referimos al Estado, nos estamos refiriendo al Estado Democrático de Derecho que se basa en la soberanía del pueblo y en la forma republicana de gobierno.

Las reglas de organización del Estado constituyen una de las partes principales de las Constituciones modernas. En ellas se establece cuáles son los órganos de gobierno, qué características tienen, quienes los ocupan y cuáles son sus atribuciones.

En la actualidad, la estructura del Estado es compleja. En primer lugar, tenemos que distinguir tres niveles: el Nacional, el Regional y el Local. Cada uno de ellos tiene, a su vez, distintos órganos que cumplen funciones diversas y que, en conjunto, son denominados el Aparato del Estado.

### **1.1. NIVELES DEL APARATO DEL ESTADO**

#### **I.-Gobierno Nacional**

Con atribuciones para ser ejercitadas en todo el territorio nacional.

En este nivel hay dos tipos de órganos constitucionales:

1. Los poderes del Estado que son Legislativo, Ejecutivo y Judicial.
2. Órganos constitucionales autónomos, establecidos en la Constitución Política del Perú de 1993, que comparten atribuciones con los tres poderes del Estado, aunque su esfera de poder es más especializada y concentrada.

Los principales, según aparecen en la Constitución, son:

- La Contraloría General de la República (Art. 82°)
- El Banco Central de Reserva del Perú (Art. 84°)
- La Superintendencia de Banca y Seguros (Art. 87°)
- El Consejo Nacional de la Magistratura (Art. 150°)
- El Ministerio Público (Art. 158°)
- La Defensoría del Pueblo (Art. 161°)
- El Jurado Nacional de Elecciones (Arts. 177° y 178°)
- La Oficina Nacional de Procesos Electorales (Art. 177° y 182°)
- El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Arts. 177 y 183°)
- El Tribunal Constitucional (Art. 201°).

#### **II.-Las Regiones**

Reguladas por una Ley Orgánica (Arts. 188°, 189°, 190°, 197° y 198° de la Constitución Política del Perú de 1993)

Los Organismos son los siguientes:

1. El Gobernador de la Región, elegido por sufragio directo de los ciudadanos que habitan en el territorio respectivo, por un período de cinco años. Puede ser reelegido y su mandato es revocable pero irrenunciable (Art. 198°)
2. El Consejo de Coordinación Regional, integrado por los alcaldes provinciales o sus representantes de la respectiva región, y por otros que determine la ley (Art. 198°).

### **III.- Las Municipalidades**

Son los órganos de gobierno local, y se establecen en las provincias y los distritos del país. (Están regulados en los Arts. 191° a 196° de la Constitución Política del Perú de 1993).

Sus organismos, según la Constitución, son cuando menos dos:

1. El Concejo Municipal, conformado por regidores elegidos por sufragio directo, cuyo mandato es revocable pero irrenunciable, al que corresponden las funciones normativas y fiscalizadoras (Art. 191°)
2. La Alcaldía, desempeñada por el Alcalde quien es elegido por sufragio directo, con mandato revocable pero irrenunciable. Le corresponden las funciones ejecutivas (Art. 191°).

## **1.2. LOS PODERES DEL ESTADO.**

**Son:**

### **Poder Legislativo**

El Poder Legislativo tiene como atribuciones dar leyes y resoluciones legislativas, así como interpretar, modificar o derogar las existentes; velar por el respeto a la Constitución y las leyes; aprobar los Tratados y Convenios Internacionales; aprobar el Presupuesto de la República y la Cuenta General; autorizar empréstitos; ejercer el derecho de amnistía.

El Poder Legislativo se ejerce mediante el Congreso de la República que en la actualidad es Unicameral y está formado por 120 congresistas los cuales gozan de inmunidad.

Puede delegar en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar a través de Decretos Legislativos.

La ley rige desde el día siguiente de su publicación, salvo que el Presidente de la República la observe o prohíba su vigencia temporal o parcial.

La Ley no tiene efecto retroactivo, salvo en materia penal, si es favorable al reo.

Acerca de la formación y la promulgación de las leyes, la Constitución Política del Perú de 1993 señala:

Art. 107°.- El Presidente de la República y los congresistas tienen derecho de iniciativa en la formación de las leyes. También tienen el mismo derecho en las materias que les

son propias los otros poderes del Estado, las instituciones públicas autónomas, los municipios y los colegios profesionales. Así mismo tiene los ciudadanos que ejercen el derecho de iniciativa conforme a ley.

Art. 108°.- La ley aprobada según lo previsto por la Constitución, se envía al Presidente de la República para su promulgación dentro de un plazo de quince días. En caso de no promulgación por el Presidente de la República, la promulga el Presidente del Congreso, o el de la Comisión Permanente, según corresponda. Si el Presidente de la República tiene observaciones que hacer sobre el todo o una parte de la ley aprobada en el Congreso, las presenta a éste en el mencionado término de quince días. Reconsiderada la ley por el Congreso, su Presidente la promulga, con el voto de más de la mitad del número legal de miembros del Congreso.

Art. 109°.- La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.

### **Poder Ejecutivo**

Es el encargado de hacer cumplir la Constitución y las leyes.

Está representado por el Presidente de la República y entre sus principales funciones tenemos: el manejo económico en el país; asumir la política internacional y el nombramiento del cuerpo diplomático; nombrar a los oficiales superiores de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas Policiales; cumplir con la Constitución; representar al Estado; velar por el orden interno y la seguridad exterior; designar al Consejo de Ministros.

El Consejo de Ministros está conformado por los siguientes Ministerios:

Presidencia del Consejo de Ministros

1. Ministerio de Agricultura y Riego
2. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
3. Ministerio de Defensa
4. Ministerio de Economía y Finanzas.
5. Ministerio de Educación
6. Ministerio de Energía y Minas
7. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
8. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
9. Ministerio de la Producción, Industria y Pesquería
10. Ministerio de Relaciones Exteriores
11. Ministerio de Salud
12. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
13. Ministerio de Transporte y Comunicaciones
14. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
15. Ministerio del Interior
16. Ministerio del Medio Ambiente
17. Ministerio de Cultura
18. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

## **Poder Judicial**

Es el ente encargado de administrar justicia a través de sus órganos jerárquicos jurisdiccionales con sujeción a la Constitución y a las leyes. Son los jueces o magistrados quienes tienen la facultad de resolver las controversias de los justiciables, a través de las resoluciones judiciales o sentencias, que son de obligatorio cumplimiento para la parte vencida.

El Poder Judicial es autónomo e independiente. La función jurisdiccional la ejercen los magistrados la cual es a dedicación exclusiva.

Los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial según el TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial son:

- La Corte Suprema de Justicia de la República.
- Las Cortes Superiores de Justicia de los respectivos Distritos Judiciales.
- Los Juzgados Especializados y Mixtos, en las provincias respectivas.
- Los Juzgados de Paz Letrados, en la ciudad o población de su sede.
- Los Juzgados de Paz.

## **2. PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO**

Son las ideas, postulados éticos o criterios fundamentales básicos que condicionan y orientan la creación, interpretación e integración del ordenamiento jurídico.

Entre otros principios fundamentales tenemos:

- La libertad
- La igualdad ante la ley
- La obligatoriedad de los contratos
- La legítima defensa
- El principio de que nadie puede enriquecerse indebidamente a costa de otro
- Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe.
- No hay prisión por deudas
- Nadie debe ser víctima de violencia moral, psíquica o física.

Principios en Derecho Familiar:

- Interés Superior del Niño, la Niña y el Adolescente.

Principios Laborales:

- Igualdad de oportunidades sin discriminación.
- Carácter irrenunciable de los derechos reconocidos por la Constitución y la Ley.
- La interpretación favorable al trabajador en caso de duda insalvable sobre el sentido de una norma.
- Protección contra el despido arbitrario.

### **3.- SISTEMA JUDICIAL PERUANO**

El Poder Judicial desarrolla funciones jurisdiccionales que la Constitución y las leyes le otorgan. Para ello se gobierna institucionalmente con autonomía.

#### **3.1. Estructura del Poder Judicial**

Los órganos jurisdiccionales encargados de administrar justicia son:

##### 1. Corte Suprema de Justicia de la República

Su competencia se extiende a todo el territorio de la República, su sede está en Lima. Está integrada por Vocales Supremos Titulares y por Vocales Supremos Provisionales que ocupan cargos en casos de vacancia, licencia o por la creación de Salas Especializadas Transitorias y actúan de la siguiente forma:

- a. Presidente de la Corte Suprema
- b. Vocal Jefe de la Oficina de Control e la Magistratura
- c. Vocales de las Salas Especializadas Permanentes y los de las Salas Especializadas Transitorias.

##### 2. Cortes Superiores de Justicia

Tienen su sede en las ciudades señaladas por la ley. Su competencia comprende el Distrito Judicial correspondiente.

Las Cortes Superiores están conformadas por:

- a. Presidente de la Corte Superior
- b. Tres Vocales por cada una de las Salas que la integran. Presididas por el de mayor antigüedad.

##### 3. Juzgados Especializados y Mixtos.

Su sede es la capital de la Provincia y su competencia provincial. Son:

- Juzgados Civiles
- Juzgados Penales
- Juzgados de Trabajo
- Juzgados Agrarios
- Juzgados de Familia

##### 4. Juzgados de Paz Letrados

Para conocer asuntos penales, civiles y laborales en los Distritos.

##### 5. Juzgados de Paz

Se establece en todo centro poblado que alcance el volumen demográfico rural y urbano que señala el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

El Juez de Paz, esencialmente es Juez de Conciliación.

### **3.2. Los Procesos Legales en el ámbito Civil:**

El Proceso Civil se divide en:

1. Demanda y Emplazamiento
2. Contestación – Reconvención
3. Audiencia de Saneamiento, Conciliación y pruebas
4. Sentencia

Clases de Procesos Civiles:

- Procesos Contenciosos
  - Proceso de Conocimiento
  - Proceso Abreviado
  - Proceso Sumarísimo
  - Proceso Cautelar
  - Proceso de Ejecución
    - Proceso Ejecutivo
    - Proceso de Ejecución de Resoluciones Judiciales
    - Proceso de Ejecución de Garantía
- Proceso No Contencioso

### **3.3. Los Procesos Legales en el ámbito Penal:**

Las etapas del proceso penal son las siguientes:

- Proceso Penal Ordinario:
  - Etapa Preliminar
  - Etapa de Instrucción
  - Etapa de Juzgamiento
  - Trámite del Recurso de Nulidad
  - Etapa de Ejecución con otorgamiento de beneficio
- Proceso Penal Sumario:
  - Etapa Preliminar
  - Etapa de Instrucción y de Juzgamiento
  - Trámite del Apelación de Sentencia
  - Etapa de Ejecución con otorgamiento de beneficio

Actualmente en Lima, para los delitos de corrupción de funcionarios públicos se encuentra vigente el nuevo Código Procesal Penal.

Las etapas del nuevo proceso son:

- Etapa de Investigación Preparatoria
  - Etapa de Diligencias Preliminares
  - Etapa de Investigación Preparatoria
- Etapa Intermedia
- Etapa de Juzgamiento
- Recurso de Apelación
- Etapa de Ejecución de Sentencia



#### 4.- NORMAS JURIDICAS

La Norma Jurídica es de naturaleza prescriptiva, pues, ordena, prohíbe, permite, dispensa, declara determinados comportamientos humanos y es emitida a través del Estado.

El conjunto de normas constituyen el ordenamiento jurídico.

##### Clases de Normas Jurídicas:

**Imperativa u Obligatoria:** es una imputación jurídica que contiene un deber u obligación, que debe ser asumido por un persona natural o jurídica pública o privada.

Ejemplo: Será obligado, prescriben, etc.

**Permisiva o Facultativa:** es aquella que otorga la posibilidad de hacer o abastecer respecto a lo permitido. Instituyen un “poder ser o tener derecho”.

Ejemplo: pueden, podrán, procede, incluyen, etc.

**Prohibitiva:** es aquella que niega una acción, acto o actividad.

Ejemplo: esta prohibida, será reprimido, no se podrán formular, no son, etc.

**Excluyente:** Se deriva de una norma jurídica prevista como general y es la que se da en vía de excepción o de desagregación.

Ejemplo: salvo, excepto, no siendo aplicable, a menos que, a menos que, etc.

#### 5. ACTO JURIDICO

El jurista peruano, José León Barandiarán señala que el “acto jurídico es el hecho jurídico, voluntario, lícito, con declaración de voluntad y efectos queridos por el agente”.

Por su parte el Código Civil vigente, en su Art. 140° dice que “El acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas”.

##### Elementos

**a. Elementos esenciales,** son los componentes imprescindibles que le dan carácter definitorio al acto jurídico, son requisitos de validez. Son la manifestación de voluntad, la capacidad, el objeto, la finalidad, la forma.

**b. Elementos naturales,** son los que están ínsitos en la naturaleza de un acto concreto y determinado, A decir del Dr. Vidal Ramírez, “los elementos naturales son separables, sin que esto afecte la validez y existencia del acto jurídico”.

**c. Elementos accidentales,** son incorporados al acto jurídico por la voluntad de las partes, en ejercicio de su autonomía, siempre que no se desvirtúe la esencia o naturaleza del acto y no exista prohibición de ley.El Código Civil los denomina modalidades y considera como tales a la condición, el plazo y el cargo.

**Los requisitos.**

De acuerdo con el Art. 140° del C.C., el acto jurídico requiere para su validez: **a) Agente Capaz**, persona natural o jurídica. **b) Objeto físico y jurídicamente posible..** **c) Fin lícito**, que no sea contrario a las normas de orden público ni a las buenas costumbres. **d) Observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad.**

### Para recordar

1. En la estructura del Estado se distinguen tres niveles: Nacional, Regional y Local. Cada uno tiene distintos órganos que cumplen funciones diversas y en conjunto, son denominados el Aparato del Estado.
  - I.-Gobierno Nacional: Con atribuciones ejercitadas en todo el territorio nacional. En este nivel hay dos tipos de órganos constitucionales:
    1. Los Poderes del Estado: Legislativo, Ejecutivo y Judicial.
    2. Órganos Constitucionales Autónomos
  - II.- Las Regiones: Con atribuciones en las regiones. Sus Organismos:
    1. El Presidente de la Región
    2. El Consejo de Coordinación Regional
  - III.-Las Municipalidades: Son los órganos de gobierno local. Sus organismos:
    1. El Concejo Municipal,
    2. La Alcaldía
2. Los Principios Generales del Derecho son las ideas, postulados éticos o criterios fundamentales que orientan la creación, interpretación e integración del ordenamiento jurídico.

Entre otros principios fundamentales tenemos: La libertad, La igualdad ante la ley, La obligatoriedad de los contratos, La legítima defensa.
3. El Sistema Judicial Peruano es encargado de administrar justicia. Su estructura:
  1. Corte Suprema de Justicia de la República
  2. Cortes Superiores de Justicia
  3. Juzgados Especializados y Mixtos.
  4. Juzgados de Paz Letrados
  5. Juzgados de Paz
4. La Norma Jurídica es de naturaleza prescriptiva, pues, ordena, prohíbe, permite, dispensa, declara determinados comportamientos humanos y es emitida a través del Estado.
5. El Acto Jurídico es la manifestación de la voluntad destinada a crear regular, modificar o extinguir, las relaciones jurídicas.

## **Referencias Bibliográficas**

Alzamora Valdez, Mario, (1972). *Introducción a la Ciencia del Derecho*. Lima: Liborio Estrada, 5ta. Ed.

Constitución Política del Perú del 30-12-1993.

Ferrero Rebagliati, Raúl, (1984). *Ciencia Política, Teoría del Estado y Derecho Constitucional*. Obras completas. Lima: Ausonia.

Ley de Conciliación N° 26872, modificada por el Decreto Legislativo N° 1070.

## MÓDULO I

# *Teoría del Conflicto Social*



*La paz, a la que todos aspiramos, se inicia con la comprensión de lo que sucede al interior de los conflictos, luego podremos manejarlos con empatía y creatividad.*



## 1. EL CONFLICTO

Los conflictos varían, en unas ocasiones son mínimos y en otros inmensos; a veces están ocultos, a veces permanecen abiertos, a veces son destructivos y a veces pueden construir.

A pesar de esta variación, lo seguro es que en cualquier momento en que las personas o grupos nos vinculamos e interactuamos y nuestras acciones nos afectan, los conflictos son naturales e inevitables.

### 1.1. Definición

Podemos definir el conflicto como la situación que se genera por la percepción que tienen dos o más personas de una discrepancia e incompatibilidad en sus acciones u objetivos, la cual les genera tensión y una reacción.

Esta percepción puede ser precisa o imprecisa pero las personas en conflicto sienten que la ganancia de uno es la pérdida del otro:

“Me gusta oír música”, “A mí no me gusta oírla”;  
“Queremos más salario”, “No podemos dárselo”;  
“Queremos paz y seguridad”, “Nosotros también, pero ustedes nos amenazan”.

Si lo comprendemos y reconocemos puede estimular el mejoramiento y la renovación de las relaciones humanas. Sin conflicto, las personas rara vez enfrentamos y resolvemos nuestros problemas. Una relación o una organización sin conflicto resultan apáticas.

### 1.2 Niveles del Conflicto

En las personas se dan diferentes niveles de conflicto:

- **Conflicto personal o intrapersonal.**-En todos los seres humanos existen diferentes grados de conflicto interno que se presentan cuando la persona considera algunas alternativas y tiene que tomar decisiones. Cuando estos conflictos internos no se manejan adecuadamente, pueden convertirse en motores de otros conflictos.
- **Conflicto social.**- Dentro de las relaciones humanas existen los conflictos sociales que pueden ser:
  - Interpersonal: entre dos o más personas.
  - Intergrupales: entre dos o más grupos, organizaciones, instituciones o al interior de uno de ellos.
  - Internacional: entre dos o más naciones

El conflicto social en cualquiera de sus tres niveles es el campo de acción de los especialistas en resolución de conflictos.

Consideremos estos ejemplos dados por L. F. Richardson (1969).

**Entre individuos:**

*Jorge y su compañero de dormitorio casi no se hablan. Aparte de unas cuantas alusiones sarcásticas a los “calcetines apestosos en el suelo” y “esa música fuerte y distractora”, cada uno se ha instalado en un enojo callado. Cuanto más prevalece el silencio, más asume Jorge que su compañero es hostil y más hostil se siente él a su vez. ¿A dónde los conducirá? ¿Se separarán? ¿O llegarán a un nuevo entendimiento que restablezca su antigua amistad?*

**Entre grupos:**

*Los trabajadores de la Compañía Manufacturera Acme están en huelga. Descontentos por los bajos salarios y las prestaciones mínimas, insisten en que no regresarán a trabajar sin un aumento significativo en salario y prestaciones. La respuesta de la compañía: “Dados su gran ausentismo y su baja productividad, no podemos satisfacer sus demandas”. ¿Dónde terminará esto? ¿La huelga llevará a la bancarrota a la compañía y dejará sin trabajo a los obreros? ¿O será posible rehacer la relación patrón - empleado, permitiendo una mayor productividad y ganancias para la compañía y mayores salarios para los trabajadores?*

**Entre naciones:**

*Un discurso que se ha dicho en muchos idiomas por los líderes de muchos países, dice más o menos así: “Las intenciones de nuestro país son completamente pacifistas. Sin embargo, también estamos conscientes de la agitación mundial y de la amenaza planteada por las otras naciones, con sus nuevas armas. Por tanto sería negligente no tomar las medidas adecuadas para aumentar nuestra capacidad de defendernos contra los ataques. Al hacerlo, protegeremos nuestra forma de vida y preservaremos la paz”*

*Casi todas las Naciones declaran preocuparse sólo por la paz pero, desconfiando de otras naciones, se arman en defensa propia. El resultado: un mundo en el que los países en desarrollo tienen 8 soldados por cada médico, un mundo con 51000 armas nucleares de reserva. Sivard (1991).*

## **2. VISIONES DEL CONFLICTO**

Muchas veces equiparamos la diferencia de intereses con aspectos destructivos, asociamos el conflicto con violencia, hostilidad, odio y rencor, como algo malo que causa dolor y perjudica las relaciones.

Otros afirman que el conflicto es útil y puede generar situaciones positivas y progreso.



### **Visión positiva**

Los problemas que permanecen ocultos se traen a la superficie y entonces pueden afrontarse y resolverse, así las partes en conflicto pueden profundizar su conocimiento mutuo. Una vez resuelto el conflicto, las personas se sentirán más comprometidas en la solución que les llevará a la obtención de sus metas.

La situación conflictiva, además, puede estimular a las personas a buscar nuevas y mejores formas y métodos de resolución de conflictos que les aporten resultados más satisfactorios. Los puede impulsar a ser más creativos y probar nuevas ideas. Las diferencias, muchas veces, generan grandes cambios.

### **Visión negativa**

Las desventajas se dan, en especial si el conflicto dura mucho tiempo o se torna demasiado intenso. Los costos en dinero también pueden ser significativos. Las consecuencias psicológicas son negativas: aparte de la tensión permanente, aparece la desconfianza, las personas se sienten con emociones negativas como cólera, ansiedad o depresión, algunos se sienten derrotados y se deteriora su autoestima, se alteran las relaciones interpersonales, muchas veces se pierden oportunidades, etc.

En el nivel interpersonal, si el conflicto se da en el centro laboral, puede deteriorarse la cooperación, el trabajo en equipo y disminuir el nivel de motivación de los trabajadores.

### **Visión neutra del conflicto**

El ideograma chino de crisis o conflicto encierra dos componentes que significan “peligro” y “oportunidad”. Esta oportunidad peligrosa nos lleva a entender que el conflicto encierra la posibilidad de crecimiento si manejamos bien la discrepancia, o de rompimiento y hasta destrucción si no lo comprendemos.

En realidad el conflicto en sí mismo no es negativo o positivo, sino que lo es la manera como respondemos a la situación conflictiva. Será destructivo si no es resuelto y escala en violencia, será constructivo si permite analizar las diferencias y actuar racionalmente hacia una solución.

Mientras existan seres humanos los conflictos continuarán. Son un elemento necesario de la interacción humana que estimulan la creatividad y el desarrollo. Sin las diferencias en lo que queremos, en lo que valoramos, en cómo vemos el mundo, sería casi imposible el cambio. Lo importante no es si existen o no las diferencias, sino cómo las manejamos.

## **3. LA NATURALEZA DE LOS CONFLICTOS**

Los estudios psico-sociales han identificado una serie de factores que son comunes a todos los niveles de conflicto social, sean interpersonales, intergrupales o internacionales. Incluso personas bien intencionadas quedan atrapadas en conductas mutuamente destructivas de las que no son plenamente conscientes.

1. El conflicto es natural e inevitable, porque somos seres humanos que pensamos, sentimos, actuamos, tenemos valores, gustos, diferentes. Cuando dos personas nos acercamos para interactuar la posibilidad de discrepar está latente.
2. Cuando se da una discrepancia, cada una de las partes entra en competencia y sólo busca ganar, es una tensión que las impulsa a actuar.
3. En todos los conflictos existe la búsqueda de un interés propio, esta es una tendencia natural. Por esta razón los especialistas en resolución de conflictos tenemos que diferenciar las " posiciones" que adoptan las personas en conflicto de sus verdaderos " intereses".

**Posiciones** son lo que plantea, pide o exige cada una de las partes, son las discrepancias que manifiesta cada uno. Son las respuestas que dan las personas al ¿qué quieres?. Suponen la cubierta de los intereses y, a menudo, inhiben la comprensión del problema.

Ej:

- Estudiante: Merezo aprobar. Me tiene que poner por lo menos 11.
- Profesor: Merece desaprobado. Como mucho le puedo poner un 09.

Fisher y Ury afirman que discutir sobre posiciones no produce acuerdos inteligentes, resulta ineficaz y pone en peligro las relaciones personales. Los conciliadores podemos ayudar a las personas a vislumbrar sus intereses.

**Intereses** son las verdaderas razones de las posiciones. Son las necesidades, deseos, temores, valores, que no se dicen, están ocultos, pero que mueven a las personas a adoptar determinadas posiciones.

Ej:

- Estudiante: Desea que reconozcan su esfuerzo al estudiar, que en su casa sus padres no lo critiquen y que le sigan pagando la universidad.
- Profesor: Desea que sus estudiantes aprendan, que su asignatura sea tomada en serio, que los alumnos valoren su trabajo y que se esfuercen para ser buenos profesionales.

Las necesidades humanas se consideran imprescindibles para vivir. El psicólogo A. Maslow las clasifica en necesidades básicas o primarias (alimento, sueño, vestido, vivienda, salud, etc), necesidades de seguridad (sentirse libre, seguro), de pertenencia (de pertenecer y ser aceptado en la familia, en grupos), de reconocimiento (de sus méritos, sentirse respetado), afectivas (querer y ser querido), de autorrealización.

Cuando existen dificultades para comunicarlas y satisfacer estas necesidades se genera frustración. Entonces se busca otros motivos indirectos para canalizarlas y aparecen convertidas en posiciones. Por eso decimos que los intereses y las necesidades están debajo de las posiciones.

Podemos ayudar a descubrir los intereses preguntando a las personas en conflicto ¿por qué? o ¿para qué? piden lo que piden.

4. Muchas veces hacemos del conflicto una cuestión personal. Tendemos a responder a "la persona" y no al problema que nos separa. No nos damos cuenta que la persona no está mal sino lo que está mal es la situación que no se resuelve. Esta percepción equivocada polariza e intensifica el conflicto y hace que las posiciones sean cada vez más radicales.
5. Los motivos y las justificaciones en un conflicto son cambiantes. Conforme avanza y aumentan las proporciones del conflicto, varían los argumentos.
6. La comunicación no es efectiva, sino que ésta se ha alterado y deteriorado, constituyéndose a la vez en causa y consecuencia del conflicto.
7. Mientras más cercana es la relación entre las partes, los conflictos son más complejos y difíciles de solucionar como por ejemplo los conflictos en la familia, el trabajo, etc. a diferencia de lo que sucede en las relaciones pasajeras.
8. Los conflictos surgen de diferentes fuentes conflictivas, generalmente éstas se combinan dando lugar a la formación de un conflicto latente, el cuál se convertirá en un conflicto manifiesto debido a la ocurrencia de un evento precipitante o desencadenante.

#### **4. ESTRUCTURA DEL CONFLICTO**

En todo conflicto se produce un proceso que tiene tres elementos que se afectan mutuamente y están en permanente evolución:

##### **1. Situación conflictiva**

Es la situación que ha dado lugar al conflicto que existe entre dos o más partes en la que perciben tener objetivos incompatibles. Aquí identificamos las personas involucradas que pueden ser primarias o secundarias, la percepción de cada una acerca del problema, sus objetivos, asuntos conflictivos, posiciones, necesidades.

##### **2. Actitudes conflictivas**

Son los aspectos psicológicos que se presentan en la situación conflictiva y en los comportamientos posteriores y son: las percepciones y las emociones:

- a. Percepciones distorsionadas de sí y del otro:

Las percepciones son funciones cognitivas que a través de los filtros sensoriales de nuestros sentidos determinan que veamos una situación de determinada manera. Es la forma como recibimos e interpretamos la situación.

Cuando se produce una discrepancia, en las partes involucradas aparece una percepción distorsionada de la situación que hace que cada una de las partes vea sus propios motivos y acciones como buenos y los de la otra parte como malos, es decir cada una percibe la realidad de modo distinto. Las personas no son conscientes de esto.

Las personas en conflicto forman imágenes distorsionadas unas de otras: se atribuyen virtudes a sí y defectos al otro. El pensamiento racional se vuelve difícil y son probables los juicios forzados y prematuros. Ambos lados tienen dificultad para apreciar cómo sus propias acciones sostienen el temor y el enojo del otro. Las personas explican su conducta: “tengo que protegerme contra mi oponente” y explican la conducta de su oponente: “ella fue codiciosa”, “él fue desleal”. La mayoría no se da cuenta que su contraparte lo está viendo a él de la misma manera.

Ej;

Estudiante: El profesor me tiene cólera, es muy exigente corrigiendo mis exámenes.

Profesor: Jaime no estudia lo suficiente.

A veces también encontramos que mientras una de las partes está seriamente afectada por un problema, la otra no es consciente de que éste exista.

El conciliador, como la tercera persona imparcial, tiene que conocer y entender la percepción y el punto de vista de cada una de las partes.

**b. Emociones negativas:**

A consecuencia de los pensamientos negativos y distorsionados que tiene uno respecto al otro, surgen fuertes emociones negativas, producto además de la historia conflictiva. Se experimenta cólera, desconfianza, temor, tristeza, angustia. Estas emociones negativas pueden llevar al descontrol y escalamiento del conflicto. Existe peligro de la violencia.

Tenemos que tomar en cuenta que el aspecto emocional, cuando es muy intenso, impide ver la situación con objetividad, impide la comunicación efectiva y puede dificultar llegar a acuerdos.

En la conciliación es importante que cada una de las partes pueda ser consciente de los sentimientos de la otra, porque puede ser que no los conozca, de forma que se pueda ir creando entre ellas una cierta empatía.

Ej.

Estudiante: Tengo miedo de la reacción de mis padres y que ya no quieran pagarme la universidad, me da cólera porque he hecho un esfuerzo por estudiar.

Profesor: Me ha molestado que se dirija a mí, que soy un catedrático reconocido, de forma irrespetuosa.

### 3. Comportamientos conflictivos.

Son las conductas o estilos con que cada una de las partes responde o enfrenta la situación conflictiva. Son:

- Competitivo: “Lo haremos a mi manera”
- Evitativo: “No hagamos una montaña de un granito de arena”.
- Complaciente: “Claro... lo que tú digas...”
- Repartidor: “Tú cedes un poco y yo también... ni para ti, ni para mí...”
- Colaborador: “Mi preferencia es... También me interesa saber tu punto de vista”

Más adelante explicamos detalladamente cada uno de estos comportamientos en el tema: Estilos de enfrentar los conflictos.

## 5. ESTILOS DE ENFRENTAR LOS CONFLICTOS

Los resultados del conflicto son producto de las intenciones de los participantes así como de los estilos o comportamientos que se usan para resolverlos.

Todos tenemos un peculiar estilo con el que usualmente afrontamos las situaciones problemáticas que se nos presentan, sin embargo, también podemos utilizar otros manejos, de acuerdo a las características del conflicto que se nos presente.

Los estilos más usuales de manejar los conflictos son los siguientes:

### 1. **Evitar.**- “No hagamos una montaña de un granito de arena”.

La persona tiende a alejarse física o mentalmente del conflicto, lo ignora, lo niega. Mientras tanto la situación conflictiva permanece sin resolverse e incluso se incrementa. La estrategia consiste en apartarse, postergar, retrasar, desviar la atención, suprimir las emociones personales, ser inaccesible. La fuente de poder reside en la calma y silencio, en no tener que intervenir, en estar por encima de todo. Es efectivo cuando la situación conflictiva no es crítica. Permite sentirse libre y no comprometerse en temas o asuntos triviales. Sin embargo el uso excesivo de este estilo evitativo conlleva a explosiones periódicas de ira, aislamiento, acumulación de sentimientos negativos, pérdida de responsabilidad. En este estilo ambas partes pierden.

**2. Complacer.-** “Claro... lo que tú digas...”

La persona tiende a adaptarse a los intereses del otro, permanentemente acepta. Generalmente el conflicto no desaparece sino que tiende a permanecer indefinidamente. La estrategia consiste en consentir, apoyar, acceder, convencerse que no se es importante, apaciguar, reconocer faltas y errores propios. La fuente de poder reside en conseguir la aprobación de los demás. El uso excesivo de este estilo complaciente genera frustración, baja autoestima, resentimiento y depresión, impide el crecimiento del talento personal, conlleva a una marcada dependencia de otros.

Este estilo resulta cuando lo más importante para la persona es mantener la relación y la situación conflictiva es mínima.

**3. Competir.-** “Lo haremos a mi manera”

La persona usa tácticas de poder para ganar e imponer su punto de vista. La persona se siente con autoridad. En este estilo se gana sólo con la derrota del oponente. La estrategia consiste en disuadir, persuadir, ser firme, delimitar e imponer acciones y consecuencias, citar normas, insistir, repetir, controlar, ser inaccesible. Este estilo puede dar resultado cuando otras formas de manejo del conflicto son ineficaces, además conlleva mayor rapidez. Sin embargo este manejo genera la frustración del perdedor y ocasiona una peligrosa resistencia y pérdida de la cooperación.

**4. Repartir.-** “Tú cedes un poco y yo también... ni para ti, ni para mí...”.

La persona se compromete a actuar en positivo, asumiendo posiciones que no se llegan a cumplir. Por esta razón la solución del conflicto se siente lejana. En el fondo puede existir poco compromiso real. La estrategia consiste en propugnar una moderación, dividir la diferencia, dar un poco a cada uno, encontrarse “a medio camino” con la otra parte. Este estilo suele ser útil porque es relativamente rápido y permite seguir el programa; provee formas de salir del estancamiento, la mayoría de las personas lo entienden, promueve un ambiente de razón y calma. Sin embargo el uso excesivo de este estilo genera la posibilidad de llegar a acuerdos sin principios, existe la probabilidad de tratar los síntomas e ignorar las causas.

**5. Colaborar.-** “Mi preferencia es... También me interesa saber tu punto de vista”.

La persona reconoce los intereses, aptitudes, intenciones y objetivos de la otra parte, tratando de entenderla. Existe la predisposición de llegar a acuerdos que satisfagan a las dos partes, aun cuando ambas tengan algo que perder. Las partes ven en el conflicto una experiencia productiva, pues una y otra obtienen beneficio. La estrategia consiste en mantener el propio punto de vista mientras invita a otros a explicar los suyos, da la bienvenida a las diferencias; junto con la

otra parte examina las fuerzas y debilidades de los distintos puntos de vista, coopera para tener más información. La fuente de poder reside en la confianza, las buenas intenciones, la creatividad. El beneficio de este estilo reside en que se logra la confianza mutua en las relaciones, un alto nivel de cooperación, creatividad y crecimiento, influye en que los otros desarrollen sus talentos. Sin embargo el uso excesivo de este estilo colaborador puede generar una pérdida de tiempo y el abandono de tareas más importantes.

### 5.1. Resultados del conflicto

El Conflicto puede dar origen a cuatro resultados, claramente diferenciados, según las intenciones que tengan las partes y la forma en que busquen resolverlo cada uno de ellas, los cuales se señalan a continuación:

- Perdedor – Perdedor

Como no se resuelve el conflicto, la relación se va deteriorando al grado que ambas partes están al final en peor situación que antes. Ambos han perdido. Un caso extremo es el del dueño que despidió a la única persona que conoce la fórmula secreta del bizcocho de mayor venta de la pastelería.

- Perdedor – Ganador

En esta situación una persona A sale derrotada y la otra B triunfa. También puede darse el caso que por ejemplo Juan quizá realmente busque un resultado de perdedor – ganador en un conflicto con Pedro, a causa de las ventajas que piensa que obtendrá al ser derrotado por él en una cuestión particular. Quizá teme las consecuencias de una victoria demasiado prematura sobre Pedro o intente perder, con la esperanza de que Pedro le pague el favor en otra ocasión.

- Ganador – Perdedor

Se invierte la situación. El individuo A gana frente al individuo B que pierde. Este efecto deseado se debe con frecuencia a un punto de vista de suma cero en que A piensa que ganará sólo a costa de la derrota de B.

- Ganador – Ganador

Ambas partes perciben que se encuentran en mejor posición que antes de iniciar el conflicto. Ambos han llegado a acuerdos que los satisfacen a pesar que ambos han tenido algo que perder. Este es el resultado ideal al que se tiende.

### 5.2. Relaciones probables entre estilos de manejo de conflictos y los resultados

<u>Estilo de manejo</u>	<u>Resultado probable</u>
Parte A	Parte B
Evitar	Perdedor – Perdedor
Complacer	Perdedor – Ganador
Competir	Ganador – Perdedor
Repartir	Gana algo - Pierde algo
Colaborar	Ganador – Ganador

## 6. FUENTES DEL CONFLICTO

El conflicto muchas veces surge de una diversidad de fuentes o elementos que dan origen a los conflictos que a menudo se combinan, interactúan entre sí y se influyen mutuamente para manifestarse. En nuestro medio existen algunas causas que generan con mayor frecuencia las dificultades originando diferentes tipos de conflicto.

El conocer las fuentes del conflicto puede ayudar al Conciliador a manejar mejor la Audiencia de Conciliación y a buscar la estrategia más conveniente para que las partes lleguen a acuerdos.

C. Moore (1995), considera las siguientes:

1. **Los Hechos.-** El conflicto surge porque cada una de las partes tiene una percepción distinta de la realidad, es decir perciben o captan los hechos de manera diferente y ambos creen tener la razón.

En estos conflictos se requieren enseñar a las personas a ponerse en el lugar del otro para entender su punto de vista.

2. **Los Recursos .-** El conflicto se da por un desacuerdo sobre la distribución de los recursos por escasez, por posesión, control, etc.,. El problema surge sobre quién obtendrá mayor beneficio sobre bienes tangibles como espacio, dinero, territorio, tiempo, objetos, distancia, equipo o recursos humanos y también sobre recursos intangibles como poder, estatus, imagen, etc.

Se debe ayudar a que las partes comprendan los motivos externos que originan el problema

3. **Las Necesidades Humanas Básicas.-** El desacuerdo surge cuando una de las partes siente que no se satisfacen o no se respetan sus necesidades, impidiéndose con eso su desarrollo. Estas necesidades son: alimento, vestido, vivienda y también afecto, seguridad, reconocimiento, respeto.

En estos conflictos las partes debe aprender a expresar y plantear con claridad y asertividad sus necesidades.

4. **Los Valores.-** El conflicto se origina por diferencias en las creencias, principios o criterios relacionados a aspectos culturales, sociales, religiosos, raciales, sexuales, políticos, etc. que no son entendidos, no son tomados en cuenta o son rechazados por la otra parte

En estos conflictos las partes deben asumir un respeto a los valores y creencias del otro. Este tipo de conflictos es difícil de conciliar.



- 5. La Relación.-** El conflicto surge del inadecuado estilo de interacción que mantienen las partes en que las percepciones de uno respecto al otro, las emociones, la comunicación entre ellos están deteriorados.

Se debe ayudar a que las partes tomen conciencia de la forma que se están relacionando

- 6. La Estructura .-** El conflicto se da por el modo como se ha conformado la estructura dentro de la cual interactúan las partes, la que fomenta la desigualdad, la asimetría de poderes, la falta de equidad, la opresión, entre ellos.

En estos conflictos las partes deben tomar conciencia de la estructura en la que se desenvuelven para intentar cambiarla

- 7. Dificultades en la Comunicación.-** Muchos conflictos surgen por problemas de comunicación que interfieren e impiden que la información se transmita con claridad entre las partes. Esto puede deberse a una falta de información, a información errónea o a distorsión de la información por malos entendidos, equivocaciones, etc.

Para solucionar estos conflictos se requiere mejorar los niveles de comunicación e interpretación de la información que se maneja.

## **7. DINÁMICA DEL CONFLICTO**

El proceso del conflicto es como una espiral que sigue ciertos cambios típicos y etapas que dependen de la forma como las partes se comportan en las diferentes fases de este proceso.

En cada una de ellas, las acciones de las partes son las que determinan el curso que seguirá la situación conflictiva, puede escalar o desescalar. Tenemos que entender que este proceso es dinámico, es decir los movimientos que realiza una de las partes van a afectar los movimientos siguientes de la otra, los que a su vez afectarán a la primera y así sucesivamente.

El tamaño, la intensidad, la frecuencia de los conflictos sociales dependen del manejo que realicen las partes en las diferentes etapas.

### **7.1. Etapas del conflicto**

La mayoría de conflictos surgen de diferentes fuentes conflictivas, generalmente éstas se combinan dando lugar al siguiente proceso:

#### **I. Latencia: Formación del conflicto**

Las condiciones para su aparición se están dando, el conflicto se está formando y está **latente**, se encuentra en la mente de las partes o en una de ellas, pero todavía no se ha exteriorizado.

En esta primera etapa se debe trabajar en el campo de la prevención para revertir y cambiar las condiciones que están propiciando la aparición del conflicto.

## **II. Inicio: Manifestación del conflicto**

El conflicto aparece debido a la ocurrencia de un evento precipitante o desencadenante que hace evidente la oposición entre las partes. Se inicia la discrepancia, ésta se ha hecho manifiesta en forma abierta.

Al inicio del conflicto las personas sienten que tienen un problema y se esfuerzan en resolverlo. La mayoría de veces se logra armonizar estas diferencias. (Suarez, 2002)

## **III. Respuesta**

Son las acciones de las partes como respuesta a la discrepancia.

Si las personas involucradas no pueden armonizar sus diferencias empieza a crecer la tensión, se echa la culpa al otro, se comienza a ver sus defectos y a personalizar el problema. Casi no se escucha al otro ni se perciben sus emociones. Empiezan a centrarse en sí mismos.

Las partes involucradas, ante el conflicto manifiesto pueden adoptar alguno de los comportamientos que ya hemos estudiado anteriormente:

- Evadir: pueden evadirlo y simular que no existe.
- Ceder: ceder ante el pedido de la otra parte para no enfrentarse a mayores problemas
- Competir: enfrentar abiertamente a la otra parte y tratar de ganar e imponer su punto de vista
- Transar: acordar resolverlo cediendo recíprocamente ambas partes
- Colaborar: trabajar juntos para enfrentarlo y encontrar la solución.

Cuando se enfrentan personas o grupos con un comportamiento competitivo la dinámica que sigue el conflicto conlleva cada vez mayor aumento de tensión entre las partes. Cada uno se fija más en su posición y se endurecen las posturas, se añaden más acusaciones, la interacción se vuelve rígida y aumentan las agresiones.

Se involucran terceras personas en cada una de las partes que casi siempre se parcializan con quien las busca, contribuyendo a acrecentar la brecha que los separa.

En estas circunstancias se rompe la comunicación, casi no se escucha al otro, dejan de hablarse. La violencia es inminente.

## **IV. Consecuencias: Resultados del conflicto**

Ante los comportamientos de las partes, es decir ante sus respuestas o no respuestas, el conflicto puede evolucionar de la siguiente manera:

- Reprimirse: puede hacerse menos manifiesto durante algún tiempo.
- Escalar: puede tender a hacerse más intenso y evolucionar hacia mayores formas de violencia.
- Desescalar: puede tender a disminuir en su intensidad.
- Estancarse: cuando las partes se endurecen en sus posiciones y ambos perciben que no pueden conseguir sus objetivos.
- Resolverse: con la voluntad y la colaboración de las partes.

En las personas o grupos con un comportamiento competitivo, su dinámica conflictiva permite que fácilmente escalen en intensidad y violencia. Se pasa fácilmente del enojo a la hostilidad abierta, se busca dañar o aniquilar al otro con la excusa de castigarlo. Existe el peligro de la violencia desenfrenada. (Suarez, 2002)

### 7.3. Prevención de conflictos

Actualmente existen técnicas de resolución de conflictos con las cuales podemos intervenir, de preferencia en las primeras etapas del conflicto, teniendo en cuenta que el tamaño, la intensidad y la frecuencia de los conflictos sociales dependen del manejo que realicen las partes, de la dinámica que se establezca entre ellas desde el inicio, para que los involucrados puedan transformar lo negativo en expresiones positivas y logren encontrar solución a sus controversias.

Los modernos enfoques de resolución de conflictos inciden en la importancia de la **prevención de los conflictos** reforzando la capacidad de diálogo de las personas o grupos involucrados en la discrepancia y generando condiciones adecuadas para gestionar los conflictos sociales.

## 8. ANÁLISIS DE CONFLICTOS

Al encontramos con conflictos suscitados entre personas o grupos de personas, nos pueden parecer complejos y confusos. Para intervenir con éxito necesitamos realizar un análisis del conflicto para tener claridad y comprensión de la situación problemática.

Los elementos del conflicto estudiados anteriormente (en el tema 4), **la situación conflictiva, las actitudes conflictivas de las partes y los comportamientos que presentan**, nos pueden ayudar para realizar el análisis de los conflictos.

P. Wher (Conflict Regulation, 1978) sugiere hacer “un mapa” del conflicto para saber, figurativamente, cómo estamos, dónde estamos y hacia dónde vamos.

De acuerdo al esquema propuesto, en la técnica de análisis de los conflictos se toma en cuenta:

1. Las personas
2. El proceso
3. El problema

### **Personas**

- a. Identificamos los grupos y las personas involucradas:
  - Partes primarias: las personas directamente involucradas
  - Partes secundarias: las personas que están detrás y que tienen influencia
- Terceros: los mediadores
  
- b. Tratamos de entender la percepción que cada una de las partes tiene del problema:
  - Cómo perciben el problema y cómo lo describen.
  - Cómo les ha afectado.
  - Cuáles son sus posiciones.
  - Cómo se puede replantear el problema, para mejorar la percepción.

### **Proceso**

- a. Describimos la dinámica del conflicto:
  - Cómo se inició el conflicto.
  - Qué acciones han aumentado el conflicto.
  - Qué se ha hecho para enfrentar el conflicto.
  
- b. Describimos y analizamos cómo se da la comunicación entre las partes:
  - Quién habla a quién, cuándo, cuánto y por qué.
  - De qué manera podría mejorar la comunicación.

### **Problema**

- a. Describimos el meollo del conflicto:
  - Cuál es el motivo o la causa del conflicto.
  - Cuáles son los intereses y necesidades de cada uno.
  
- b. Hacemos una lista de los problemas a dar solución:
  - Cuáles son los asuntos conflictivos que deben resolverse.
  
- c. Buscamos y analizamos los recursos que pueden regular las diferencias que existen entre las partes:
  - Cuáles son los intereses y necesidades comunes.
  - Qué propuestas están dispuestas a hacer las partes

## **9. CONFLICTO Y CULTURA: FORMAS POPULARES DE RESOLVER CONFLICTOS EN EL PERÚ**

Paralelas a la forma litigante de resolver los conflictos, existen otras formas de resolver los conflictos en el Perú desde tiempos ancestrales. En algunos lugares de la sierra peruana se utiliza la mediación y formas de conciliación para resolver conflictos pequeños y grandes.

El rol de conciliador o mediador es asumido por las personas más notables del pueblo: los padrinos, los ancianos o los padres. Inclusive, en la actualidad, en asuntos familiares no es raro que ante un conflicto, esta intervención se extienda a familiares, amigos y personas allegadas a las partes en conflicto. Estas son formas populares de resolver los conflictos.

### Para recordar

1. El conflicto en sí mismo no es negativo o positivo, sino que lo es la manera como respondemos a la situación conflictiva.
2. Es importante diferenciar las "posiciones" que adoptan las personas en conflicto de sus verdaderos "intereses".  
Las **Posiciones** son lo que plantea, pide o exige cada una de las partes, son las discrepancias que manifiesta cada uno.  
Los **Intereses** son las verdaderas razones de las posiciones. Son las necesidades, deseos, temores, valores, que no se dicen, están ocultos, pero que mueven a las personas a adoptar determinadas posiciones.
3. En todo conflicto se produce un proceso que tiene tres elementos que se afectan mutuamente y están en permanente evolución: la situación conflictiva, las actitudes conflictivas (percepciones y emociones) y los comportamientos.
4. Los estilos que tienen las personas para responder o enfrentar las situaciones conflictivas son: Competitivo, Evitativo, Complaciente, Repartidor, Colaborador.
5. El conflicto muchas veces surge de una diversidad de fuentes o elementos que a menudo se combinan, interactúan entre sí y se influyen mutuamente para manifestarse: Los hechos, Los Recursos, Las Necesidades Humanas Básicas, Los Valores, La Relación, La Estructura, Dificultades en la Comunicación
6. El proceso del conflicto es el modo en que un conflicto social se desarrolla, transforma y crece. Es como una espiral que sigue ciertos cambios típicos y etapas: formación del conflicto, manifestación, respuesta y resultados.
7. En el análisis de los conflictos se toma en cuenta: las personas, el proceso y el problema

### Reflexionemos

El conocerla naturaleza de los conflictos y el proceso que siguen, ¿puede ayudar a las personas a manejar sus propios conflictos interpersonales?

## **Referencias Bibliográficas**

- Clay Lindgren , Henry, (1990). *Introducción a la Psicología Social*. México: Trillas
- Davis, Keith, Newstron, John (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill
- Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial (2002). *Manual Básico de Conciliación Extrajudicial*. Ministerio de Justicia, Secretaría Técnica de Conciliación. Lima.
- Highton, Elena y Alvarez, Gladys. *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: Ed. Ad-Hoc, 1998
- Fisher, Roger; Ury, William y Patton, Bruce, (1998). *Si...¡de acuerdo! Cómo Negociar sin Ceder*. Bogota: Ed. Norma
- Kriesberg, Louis, (1975). *Sociología de los Conflictos Sociales*. México: Editorial Trillas.
- Majers, David G, (1995) *Psicología Social*. México: Mc Graw Hill
- Suares, Marinés, (1996). *Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*. Buenos Aires: Talleres Gráficos D'Adversa
- Torrego Seijo, Juan Carlos (Coord); Aguado, J.C.; De Vicente, J.; Fernández I.; Funes, S.; López, J.; Martínez, M.C.; (2001). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores*. Madrid: NARCEA.
- Whittaker, J.O (1985). *En Psicología: Liderazgo, Conflicto y Cambio Social* . México: Trillas.

## MÓDULO II

# *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*



*“Es necesario comenzar a pensar en las formas alternativas de solucionar los conflictos, que con mayor creatividad permitirán hallar respuestas fuera del proceso judicial tradicional. La ancestral cultura adversarial, la visión del litigio judicial como única vía de solución de diferendos, deben ceder frente a esta realidad.”*

*Roque Caivano.*





## **1. SOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS: LOS MARCs**

Cuando se produce una controversia muchas personas piensan que la única manera de resolverla es asistir ante un juez para que resuelva, sin embargo actualmente existen los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos que son posibilidades distintas al Proceso Judicial que sustituyen la decisión del juez por una decisión de consenso entre las partes involucradas.

Ahora es posible abordar los conflictos de distintas maneras, utilizando como herramientas las posibilidades que se sustentan en el diálogo como son la negociación, mediación, conciliación y arbitraje que se están usando cada vez más en todos los campos de la interacción humana: en la escuela, la familia, los negocios, la comunidad, en aspectos laborales, vecinales, etc.

### **1.1. Definición**

Medios alternativos de resolución de conflictos, resolución alternativa de conflictos, resolución alternativa de disputas, son algunas de las denominaciones que se les da a los procedimientos que permiten resolver un conflicto sin recurrir a la fuerza y sin la intervención de un juez.

Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, más conocidos por la sigla MARC, son procesos con una característica y lógica diferente al proceso judicial, que contribuyen al logro de una solución durable, viable y adecuada de los conflictos sociales. (I. Ormachea, 1999). Se sustentan en la voluntad expresada libremente por las partes en conflicto, de encontrar la solución del mismo a través de una relación que puede ser autocompositiva (negociación, mediación y conciliación) o heterocompositiva (arbitraje).

## **2.- ANTECEDENTES DE LOS MARCs**

### **2.1. Historia**

La historia señala que la primera forma de resolución de conflictos entre los hombres fue la ley del más fuerte.

Más adelante, la organización de la familia y la búsqueda de armonía en la convivencia permitieron que surja la figura del padre o cabeza de familia y aparece el respeto a la sabiduría del anciano patriarca lo cual trajo nuevas formas de conciliación y avenimiento.

Con el tiempo, el inconformismo y la inexecución de las sentencias hicieron que aparezca la noción superior de una persona que concentre en sí la representación misma de la justicia y que cuente con una autoridad incuestionable: el Juez. Se crearon los códigos y se fue perfeccionando la administración de justicia.

Lamentablemente estos procedimientos con el correr de los tiempos empezaron a alejarse de sus fines primordiales. Hoy día es evidente la crisis del sistema judicial: la lentitud, los altos costos y la desconfianza en las personas que imparten justicia. En este contexto surgen los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos como alternativa a los procesos judiciales: la Negociación, la Mediación, la Conciliación, el Arbitraje.

Los MARCs se iniciaron en la década del 70 en EEUU, han tenido gran trayectoria en China, diversos desarrollos en distintos países como Francia, Inglaterra, Noruega, España, Canadá, etc.

En Latinoamérica países como Colombia, Argentina y Perú han empezado a trabajar en este campo. Sin embargo, se debe reconocer y tomar en cuenta que estas formas de resolver conflictos se han aplicado y todavía se aplican en muchas comunidades de la mayoría de los países.

### 3.-CARACTERISTICAS DE LOS MARCs

- a.- Autonomía de la voluntad: Depende de la voluntad de las partes lograr la solución a su conflicto. Ellos deciden la forma de resolver sus diferencias.
- b.- Flexibilidad: Pueden hacerse valer diferentes criterios elegidos creativa e imaginativamente por los interesados.
- c.- Ambiente no adversarial: Se busca promover una atmósfera de colaboración para solucionar las diferencias.
- d.- Perspectiva a futuro: Se reconoce la importancia de los hechos ocurridos en el pasado, pero se trata de encontrar en el presente soluciones satisfactorias, de mutuo beneficio, justas y duraderas para que el futuro sea mejor.
- e.- Resolución del conflicto en forma cooperativa: La posibilidad de que las dos partes salgan ganando (G-G) y no sólo una, como en el poder judicial (G-P).
- f.- Rapidez y economía: Economía de tiempo, dinero y desgaste emocional.
- g.- Contribuyen a fomentar una Cultura de Paz: Consiste en aceptar la existencia del conflicto, enfrentarse a él para resolverlo, buscar soluciones creativas mutuamente satisfactorias, superar el conflicto y continuar con la vida pacíficamente. Se cuidan y protegen las relaciones entre las personas.

#### 4.- CLASES DE MARCs

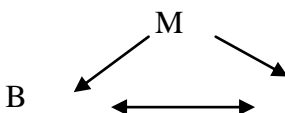
Los MARCs se dividen en:

- a) **Medios Autocompositivos.-** Se llaman así porque el control del proceso y la solución del mismo están a cargo de las mismas partes involucradas. Estos mecanismos son la Negociación, la Conciliación y la Mediación

a.- Negociación:            A ↔ B

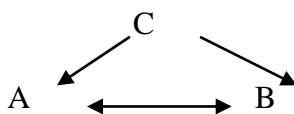
Es un proceso informal y flexible en el que las personas pueden dialogar entre sí de manera directa, sin la participación de un tercero.

b.- Mediación:  
A                    B                    M



Es un proceso en el que una tercera persona llamada Mediador ayuda a que las partes se escuchen y descubran sus verdaderos intereses facilitando sus negociaciones. El mediador no propone fórmulas de solución.

c.- Conciliación:  
A                    B                    C



Es un proceso de diálogo estructurado que se desarrolla con la participación de un tercero que es el Conciliador el cual facilita la búsqueda de soluciones en base a la autonomía de la voluntad de las partes, pero puede proponerles fórmulas de solución no obligatorias.

- b) **Medios Heterocompositivos.-** Se caracterizan porque el control y la solución del conflicto no es responsabilidad de las partes ya que ellas no tienen ningún control en el proceso el cual depende de un tercero que es el que va a resolver. Entre estos tenemos el Arbitraje.

a.- Arbitraje:  
A                    B                    A



Es un proceso en el cual la solución del conflicto proviene de un tercero denominado Árbitro el cual estudia el problema e impone una solución a través del Laudo Arbitral que debe ser acatado. Equivale a una justicia privada. Existe el arbitraje de derecho y el arbitraje de conciencia.

## 5.- CARACTERÍSTICAS Y DIFERENCIAS ENTRE LOS MARCs Y EL PROCESO JUDICIAL (Adaptación de R. Caivano, 1998)

Criterios	Negociación	Mediación	Conciliación	Arbitraje	Proceso Judicial
Formalidad	No existe, sin estructura	No existe, sin mayor estructura	Existe, un tipo de formalidad .	Existe un tipo de formalidad, hay etapas que cumplir	Totalmente formal y estructurado
Obligatoriedad del resultado	Si existe acuerdo	Si existe acuerdo	Si existe acuerdo	Obligatorio	Obligatorio a apelación
Participación de terceros	No	Sí, elegido por las partes	Sí, elegido por el centro	Sí, elegido por las partes	Sí, impuesto por el Estado
Resultado y satisfacción de las partes	Se busca que satisfaga a ambos	Se busca que satisfaga a ambos	Se busca que satisfaga a ambos	El resultado se basa en opiniones fundamentadas	El resultado se basa en principios fundamentados en las leyes
Control de las partes	Alto control	Alto control	Alto control	Menor control	Control nulo
Naturaleza del procedimiento	Libre, no adversarial, sin presentación de pruebas ni argumentos	Libre, no adversarial, sin presentación de pruebas ni argumentos	Libre, no adversarial, sin presentación de pruebas ni argumentos	Adversarial, regula el momento de presentación de pruebas y argumentos	Adversarial, regula las etapas de presentación de pruebas y argumentos

## 6.- VISIÓN GENERAL DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

Es un procedimiento mediante el cual un tercero neutral colabora con las partes en la búsqueda de solución a su problema, pudiendo inclusive proponerles fórmulas de solución.

La conciliación puede ser extra- proceso, como la Ley de Conciliación Extrajudicial o intra-proceso la que se da dentro del proceso judicial.

### 6.1. Definición

Es una Negociación Asistida mediante la cual las partes involucradas en un conflicto acceden voluntariamente a permitir la intervención de un tercero imparcial con capacidad de proponer fórmulas conciliatorias, que sirve de facilitador entre ellas, en el logro de una solución concertada.

## 6.2.- Ventajas de la conciliación

- Explora los intereses: El conciliador va a indagar cuales son los intereses y motivaciones de las partes buscando alternativas de solución.
- Ayuda para buscar criterios objetivos: El conciliador debe intentar ser agente de la realidad y sin perder su condición imparcial inducir a que cada una de las partes analice más objetivamente las alternativas.
- Brevidad y disponibilidad del proceso: La duración de un proceso de conciliación es como máximo 30 días, sin embargo por acuerdo de las partes puede prolongarse. Además teniendo en cuenta la voluntad propia de este mecanismo, cada una de las partes tiene la disponibilidad absoluta del proceso y puede retirarse cuando lo crea oportuno o conveniente.
- Economía: Está dirigida a que las partes eliminen el tiempo que les demandaría estar involucradas en un proceso judicial, ahorrando los costos en dicho proceso.
- Mantenimiento de los derechos: Al someter un conflicto a conciliación no se está renunciando a la posibilidad de llevarlo después a la justicia, es decir al fracasar la conciliación coloca a las partes en la misma situación en la que se encontraban antes de intentarla.
- Preservación de relaciones útiles: La conciliación al ser flexible, es también más amigable, utiliza un lenguaje sencillo y directo que permite que la relación entre las partes sea preservada, a diferencia de lo que ocurre en los procesos judiciales, cuya duración y el grado de enfrentamiento por su carácter adversarial, generan un desgaste difícil de revertir.
- Control sobre el proceso y sobre el resultado: Las partes controlan el proceso, miden y manejan su avance y también controlan el resultado, que es producto exclusivo de sus propias voluntades. La conciliación devuelve a la gente la posibilidad de resolver sus disputas lo que paradójicamente debería ser la forma natural y no “alternativa” de hacerlo.
- Soluciones creativas: En la conciliación pueden explorarse alternativas de solución no necesariamente atadas a lo estrictamente reclamado. A diferencia del proceso judicial en el que existen límites que impiden al Juez decidir algo que exceda o que no se encuentre entablado en la demanda o contestación, aquí las partes por decisión conjunta, pueden discutir dentro de la audiencia los temas que adicionalmente se acuerden.

### 6.3. Desventajas

- **Voluntariedad:** Esta característica, que es al mismo tiempo una de las más preciadas ventajas de la Conciliación, suele traducirse en desventaja cuando una de las partes se muestra obstinada y renuente a cualquier clase de solución negociada. El sistema es absolutamente dependiente de la voluntad de las partes, lo que se manifiesta en la inasistencia a las audiencias de conciliación.
- **Incertidumbre:** La Conciliación no garantiza que el conflicto sea resuelto, lo que prolonga la situación de falta de certeza en las partes, pues en ella, a diferencia de un proceso judicial, no existe una resolución (sentencia) emitida por el tercero que pone fin al conflicto.

## 7.- OTROS MARCs

### a. Ombudsman

Es el equivalente al defensor del pueblo, el mismo que es fuente de consulta de los ciudadanos y órgano de control de los demás poderes estatales.

“Es un funcionario independiente e imparcial, se ocupa de quejas específicas del público usuario del servicio prometido y tiene facultades para investigar, criticar y dar publicidad a las deficiencias del obrar administrativo” (Gozaini). El modelo de confianza que sugiere permite que cualquier conflicto del ciudadano común pueda encontrar respuesta.

### b. Mini trial: pequeño juicio

Es el encuentro voluntario entre las partes en el que los abogados se reúnen exponen sus pretensiones y tratan de alcanzar puntos de coincidencia para llegar a una solución final. Es una negociación.

### c. Mediación arbitraje (Med-Arb)

El tercero neutral funciona como un mediador al intentar que las partes arriben a una solución satisfactoria; pero si la mediación fracasa, automáticamente actúa como árbitro y decide la disputa (Caivano)

### d. Dictamen por expertos

Es como una pericial arbitral, se confiere a uno o varios expertos la decisión de un conflicto. Por ejemplo si en un accidente marítimo hubo o no avería.

### f. Oyente neutral

Similar al arbitraje, en donde un tercero neutral libremente escogido por las partes, que goza de la confianza de ellas recibe las propuestas que estas tienen para su oponente. Ese tercero evalúa las propuestas sobre las cuales se podrá intentar un acuerdo final.

## **7.1. Otras estrategias de solución de conflictos**

Hemos visto cómo se encienden los conflictos. Sin embargo en ocasiones las hostilidades pueden evolucionar en amistades, los conflictos en armonía. Los estudios psicosociales han desarrollado algunas estrategias para ayudar a resolver conflictos que los conciliadores debemos tener en cuenta.

### **1. Contacto**

Si las partes en conflicto son puestas en contacto cercano, en una situación de igualdad de posiciones, esto hace que se reduzcan las hostilidades entre ellos. De esta manera pueden empezar a comunicarse con menores errores de percepción, uno respecto de otro, que si mantuvieran alejados.

### **2.- Cooperación**

Los contactos son benéficos si las partes en conflicto sienten que están juntas trabajando para vencer una amenaza común o para alcanzar una meta compartida. El esfuerzo cooperativo se ha utilizado para reconciliar, incluso, grupos en guerra. El desafío que aquí se enfrenta es identificar y concordar en las metas y estructurar esfuerzos cooperativos para lograrlas.

### **3.- Reciprocidad y Reducción de la Tensión**

Cuando las tensiones entre las partes llegan a niveles altos que les dificulta la comunicación, pequeños gestos amigables de una de las partes pueden producir actos conciliatorios recíprocos en la otra. De esta manera se logra que la tensión se reduzca un nivel donde se pueda dar la comunicación.

### **4.- Instrucción**

Es otra estrategia de pacificación. Consiste en instruir a las partes en la dinámica del conflicto y las estrategias de resolución de conflictos. Se basa en que la comprensión del conflicto, puede ayudarlos a establecer mejores relaciones entre ellos.

Con esta estrategia se hace prevención de conflictos instruyendo a las potenciales partes en conflicto. Se puede trabajar con ella para realizar promoción de la cultura de paz.

### **Para recordar**

1. Los Medios alternativos de resolución de conflicto son los procedimientos que permiten resolver un conflicto sin recurrir a la fuerza y sin la intervención de un juez.
2. Los MARCs se dividen en:
  - a. Medios Autocompositivos: el control del proceso y la solución del mismo están a cargo de las mismas partes involucradas. Estos mecanismos son:
    - Negociación,
    - Conciliación
    - Mediación
  - b. Medios Heterocompositivos: las partes no tienen ningún control en el proceso el cual depende de un tercero que es el que va a resolver. Entre estos tenemos el:
    - Arbitraje.
3. Otros MARCS: Ombudsman, Mini trial: pequeño juicio, Mediación arbitraje (Med-Arb), Dictamen por expertos, Oyente neutral

### **Reflexionemos**

¿Cómo pueden contribuir los MARCS a la paz en nuestras sociedades?



## Referencias Bibliográficas

Caivano, Roque, (1998). Negociación, Conciliación y Arbitraje. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. Lima: APENAC.

Caivano, Roque J., (1998). Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos. Lima: APENAC.

Clay Lindgren , Henry, (1990). Introducción a la Psicología Social. México: Trillas

Ertel, Danny (1996). Negociación 2000. Colombia: Mc Graw Hill.

Fisher, Roger; Ury, William y Patton, Bruce, (1998). Si...;de acuerdo! Cómo Negociar sin Ceder. Bogota: Ed. Norma

Kriesberg, Louis, (1975). Sociología de los Conflictos Sociales. México: Editorial Trillas.

Majers, David G, (1995) Psicología Social. México: Mc Graw Hill

Ormachea Choque, Iván, (2000). Manual de Conciliación Procesal y Pre Procesal. Lima: Academia de la Magistratura.

Raiffa, Howard, (1996). El arte y la ciencia de la Negociación. México: Fondo de Cultura Económica

.

.



## MÓDULO III

# *Los Modelos Conciliatorios*



*Existen caminos que nos pueden conducir a la meta*



## 1.- LOS MODELOS CONCILIATORIOS

Teniendo en cuenta que la conciliación es un acto comunicacional entre el conciliador y las partes, los modelos conciliatorios que presentamos son:

- A. Modelo Harvard
- B. Modelo Transformativo
- C. Modelo Circular Narrativo

Sabemos que en toda comunicación se dan dos aspectos en forma simultánea, el contenido y la relación.

Los modelos conciliatorios difieren entre sí en asignar importancia a uno de estos dos elementos de la comunicación.

El contenido es la información que se transmite en el proceso comunicacional, son los mensajes que se expresan en forma verbal (digital) y en forma no verbal (analógica).

La relación es la interacción que se establece entre las personas producto del mensaje que se transmite. Cómo entiende el receptor la información verbal o no verbal que transmite el emisor. La relación entre ellos se define mediante aspectos no verbales. El mensaje “por favor” dicho en diferente tono e intensidad de voz va a definir la relación según el tono y el volumen con que se emite y la forma como se receptiona.

### A. Modelo Harvard

Este modelo toma en cuenta el contenido del conflicto, no tanto la relación entre las partes.

El conciliador es el facilitador de la comunicación y busca que las partes se comuniquen tratando de descubrir sus intereses, procurando eliminar las diferencias entre ellos.

El objetivo de este modelo es la solución del conflicto, es decir lograr un acuerdo, aumentando las semejanzas, buscando los intereses comunes de las partes y disminuyendo las diferencias.

El método está basado en la negociación entre las partes.  
Este modelo es el más usado en nuestro país.

### B. Modelo Transformativo

El modelo Transformativo de Bush y Folger le da importancia al aspecto relacional del conflicto buscando el cambio o la transformación de las relaciones entre las partes.

El conciliador intenta que las personas tomen conciencia de su responsabilidad frente al conflicto, potenciar los recursos que les permitan ser protagonistas de su vida reconociendo el co-protagonismo del otro, es decir intenta modificar la relación entre ellas, al margen de si se logra un acuerdo o no.

El objetivo de este modelo es cambiar la relación de las partes en conflicto. Se supone que si mejoran sus relaciones y cada uno asume su responsabilidad ante las situaciones, en adelante ellos podrán buscar soluciones a sus discrepancias.

### C. Modelo Circular Narrativo

Este modelo da importancia a la comunicación tanto en su aspecto de contenido y de relación.

Su objetivo es lograr un acuerdo para lo cual las personas involucradas en el conflicto necesitan cambiar su forma de verlo, cambiar el significado que le dan. Lo importante es cambiar la historia del conflicto que las partes han construido y que llevan a la conciliación. Para cada uno de ellos su historia es la verdadera. El conciliador tiene que construir una historia que les permita ver el problema desde otro ángulo.

El objetivo de este modelo es fomentar la reflexión acerca de la historia que traen las partes, cambiar su significado para lograr un acuerdo.

Al respecto, Suares (1996), en el Capítulo Preguntando sobre el preguntar, de su obra Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas, plantea los 5 pasos del Modelo Circular-Narrativo:

1. Conocer la idea y/o la historia que cada una de las partes ha construido acerca de la disputa, no sólo del hecho en sí, sino del proceso que han generado, y que los ha llevado a este empantanamiento que les impide lograr un acuerdo. La comprensión del mediador acerca de las ideas de las partes debe ser lo más completa posible.
2. Tener una idea clara de los objetivos que cada parte desea lograr en el proceso de mediación.
3. Tener una idea clara de las contribuciones o aportes de cada parte para lograr un acuerdo.
4. Intentar desestabilizar las historias que cada una de las partes trae a la mediación, para permitir la construcción de una historia alternativa en la cual las partes se sientan legitimadas.
5. Ayudar a que las partes encuentren un acuerdo, que puede ser transitorio.

Sobre esta base afirma que en este modelo existen fundamentalmente tres momentos:

- a. Búsqueda de información sobre el proceso de la disputa, la construcción de las historias sobre ese proceso, los objetivos y las contribuciones.
- b. Intentos de modificación de las relaciones, en base a la desestabilización de las historias de las partes y a la construcción de una nueva historia alternativa.
- c. Construcción y confección del acuerdo.

Manifiesta “nuestro foco debe estar primero centrado en obtener información, luego en desestabilizar las historias y/o modificar las relaciones y, sólo por último, en que las partes arriben a un acuerdo del cual se sientan protagonistas”.

La ventaja de este modelo es que se tiene en cuenta el protagonismo de las partes, ellas pueden lograr acuerdos que se cumplan mejor y tengan menos "recidivas", es decir que se evita que, aunque parezca eliminado el problema, al tiempo vuelva a reaparecer.

### **Diferencias entre los modelos conciliatorios**

1. La importancia que cada uno de los modelos conciliatorios da a los elementos de la comunicación, el contenido o la relación.
2. La importancia que cada modelo conciliatorio atribuye al acuerdo.
3. El modelo de Harvard se centra en el conflicto y se posiciona sobre los intereses de las partes con el objetivo fundamental de llegar a un acuerdo. El modelo Transformativo de Bush y Folger se centra casi exclusivamente en las relaciones, tratando de modificarlas, sin importar mayormente que se llegue o no a un acuerdo. El modelo Circular Narrativo da importancia tanto al contenido de los mensajes como a la relación de las partes y trata que ellas lleguen a construir un acuerdo.

## Para recordar

1. Los tres modelos conciliatorios son:
  - A. Modelo Harvard: Este modelo toma en cuenta el contenido del conflicto, no tanto la relación entre las partes. Le interesa llegar a acuerdos.
  - B. Modelo Transformativo: da importancia al aspecto relacional del conflicto buscando el cambio o la transformación de las relaciones entre las partes.
  - C. Modelo Circular Narrativo: da importancia a la comunicación en su aspecto de contenido y de relación. Le interesa llegar a acuerdos pero cambiando la relación entre las partes.
2. Las diferencias entre los tres modelos conciliatorios se dan por la conceptualización e importancia de los elementos de la comunicación: contenido y relación y en la importancia que cada uno le atribuye al acuerdo.

## Reflexionemos

1. ¿Cuál de estos tres modelos conciliatorios es el que puede permitir a los conciliadores peruanos realizar mejor su trabajo?



## **Referencias Bibliográficas**

Caivano, Roque, (1998). *Negociación, Conciliación y Arbitraje*. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. Lima: APENAC.

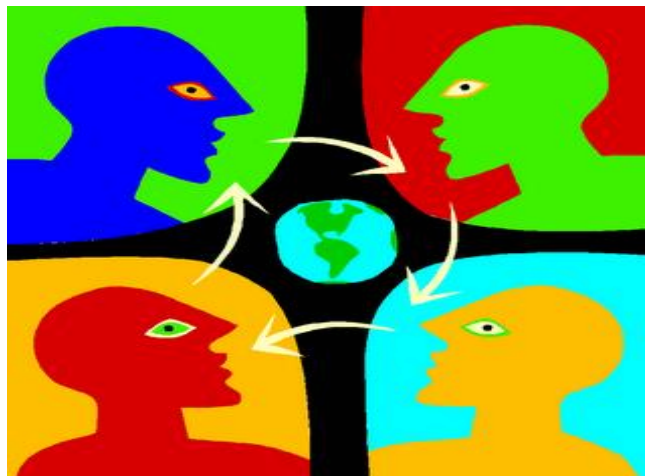
Suárez, Marínés, (1996). *Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

Suárez, Marínés, (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.



## MÓDULO IV

# *Técnicas de Comunicación Aplicadas a la Conciliación*



*“La fuerza de los comunicadores brillantes no reside en lo que dicen,  
sino en cómo lo dicen”*

**John Grinder**



## 1. TEORIA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

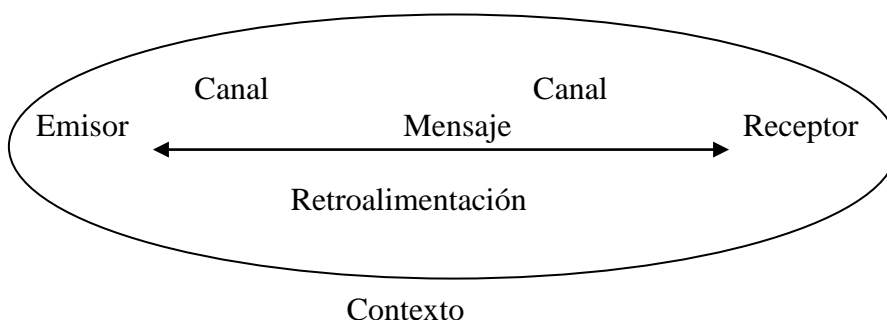
### 1.1. La comunicación

Comunicar corresponde al acto de transmitir un mensaje el cual siempre es retroalimentado. Este puede ser una información, una idea, un sentimiento, una emoción, etc. Sea cual sea la forma de comunicación humana, la interacción y retroalimentación que se produce en ella crea relaciones.

El estudio de la comunicación humana es muy importante en el campo de la resolución de controversias porque nos da pautas a los conciliadores para ayudar a las partes a entender mejor el problema y las percepciones que tienen acerca de él. Además el mejor conocimiento de sus problemas permite asistir mejor a las partes y planificar intervenciones preventivas con mayor claridad e intencionalidad.

### 1.2. El Proceso de la comunicación

La comunicación humana es un proceso interpersonal en el cual circulan mensajes entre dos o más partes a través de distintos canales al mismo tiempo o sucesivamente, retroalimentándose, y que se da inmerso en un contexto (M. Suares, 1996).



El emisor codifica el mensaje que puede ser verbal o no verbal y lo transmite al receptor mediante diferentes canales, este lo decodifica e inmediatamente lo devuelve en un proceso de retroalimentación comunicacional continuo.

Los elementos del proceso de comunicación son los siguientes:

- **Emisor:** La persona que codifica el mensaje y envía la información.
- **Receptor:** La persona a quien se dirige la información, decodifica el mensaje y retroalimenta al emisor quien se convierte en receptor y así sucesivamente.
- **Mensaje:** Es la información que envía o transmite el emisor, es el producto físico real de su codificación.
- **Canal:** Es el medio que se utiliza para transmitir la información: verbal, auditivo, etc.
- **Retroalimentación:** Es el proceso permanente de intercambio de la comunicación entre emisor y receptor.

- **Contexto:** Es la situación en la que se produce el proceso de la comunicación.

### 1.1. Barreras que se presentan en el proceso de la comunicación

- a. Codificación del mensaje: lo que el emisor dice no tiene la claridad requerida.
- b. Transmisión del mensaje: existen problemas en la transmisión del mensaje relacionados con la claridad del mismo, por ejemplo ruidos, mensajes dobles.
- c. Decodificación del mensaje: se presentan dificultades en el receptor para decodificar y entender el mensaje, por ejemplo experiencias previas, valores personales, falta de atención, atención selectiva, cansancio, etc.
- d. Retroalimentación del receptor: en este proceso permanente de intercambio comunicacional con el emisor pueden presentarse problemas en a, b y c.

## 2. CANALES DE LA COMUNICACION

Según sea el canal de comunicación que utilizamos para transmitir el mensaje, la comunicación humana es de dos formas: verbal o digital, y no verbal o analógica.

### 1. La comunicación verbal o digital

Utiliza los códigos lingüísticos ya sean palabras orales o escritas que tienen un significado claro, inequívoco y que pueden ser entendidos claramente. Se transmite mediante el lenguaje verbal, tiene un significado específico y claro y una sintaxis precisa. Esta forma de comunicación también incluye signos como la luz roja del semáforo que tienen un significado único.

### 2. La comunicación no verbal o analógica

Está dada por aspectos corporales y tonales. Tiene gran potencia comunicativa. Dentro del aspecto corporal, tenemos: la postura, caminar, sentarse, gestos del rostro, (frente y cejas; ojos, barbilla, nariz), manos y brazos, los movimientos, contacto físico y distancia corporal.

El aspecto tonal está dado por las formas con que se enuncian las palabras y los sonidos que acompañan a los gestos. Se considera el volumen, velocidad, tono y pausas.

La comunicación analógica posee gran potencia comunicativa, sin embargo a diferencia de la comunicación digital, transmite una información cuyo significado no puede ser descifrado con exactitud porque puede ser interpretado de diferentes maneras y llevar a la confusión. Tiene riqueza semántica pero no precisa.

En la comunicación humana ambas formas comunicativas casi siempre se dan en forma simultánea, dentro de un **contexto** que son las circunstancias en las cuales se da el proceso de la comunicación y es el que le da un significado especial.

### **3. PRINCIPIOS O AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA**

Los procesos de la comunicación son dinámicos y variables, pero a la vez existen unos principios que están presentes en todo acto comunicacional humano y que debemos conocer. Estos principios llamados también axiomas son las siguientes:

#### **a. No es posible no comunicar**

Las personas siempre estamos comunicando a través de nuestras acciones o inacciones. La comunicación no sólo es intencional o motivada, permanentemente enviamos mensajes (en forma verbal, postural, gestual, tonal) aunque no seamos conscientes de ello. No solo las palabras, sino los silencios, los movimientos, o la inmovilidad tienen valor de mensajes. No existe la no conducta.

#### **b. Toda comunicación transmite un contenido y define una relación entre las personas.**

En la comunicación se dan dos aspectos: el contenido y la relación.

Se transmite un contenido: a través de la comunicación se lleva información, los mensajes se transmiten principalmente en forma verbal.

Define una relación: la relación entre las personas, producto del mensaje se define mediante aspectos no verbales, es decir cómo debe de entenderse la información que se transmite por el canal verbal. Por ejemplo la palabra “por favor” dicha en diferente tono e intensidad de voz va a definir la relación según el tono y el volumen con que se emita y la forma como se recepcione. Permanentemente confirmamos, rechazamos o desconfirmamos la relación con las personas.

Comunicar al otro acerca de nuestras comunicaciones es indispensable para lograr una comunicación adecuada y tener una buena relación. En esto consiste la metacomunicación.

#### **c. La comunicación puede ser digital y analógica**

Ambas se dan generalmente en forma simultánea.

El componente digital brinda información respecto al contenido. Se transmite mediante el lenguaje verbal, tiene significado específico y claro, sintaxis precisa,

El componente analógico brinda información acerca de la relación. Se transmite a través de la comunicación no verbal.

#### **d. La interacción en la comunicación es simétrica o complementaria**

Si la interacción está basada en la igualdad existe simetría. Ejemplo la comunicación entre los hermanos, los empleados de una empresa, los alumnos. En esta relación

las conductas tienden a igualar a su correspondiente recíproco. Existe el peligro de una escalada simétrica.

Si en la interacción existen diferencias de estatus o de roles existe asimetría. Ejemplo la comunicación entre un padre y su hijo, entre un jefe y un subordinado, entre un profesor y un alumno, entre el conciliador y las partes. Estas relaciones están basadas en la diferencia, allí es donde las conductas se complementan. Puede existir el peligro de una complementariedad rígida.

**e. La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes**

Entre las personas que se relacionan e interactúan se dan una serie de comunicaciones que constituyen una secuencia ininterrumpida de intercambios. La puntuación de la secuencia organiza la conducta y la actitud del individuo. Puntuar significa ponerle punto de inicio y de fin a una secuencia. Esto nos lleva a encontrar en las personas conductas repetitivas que son percibidas por ellas como respuestas a la conducta del otro y no como un estímulo a la presentación de dicha conducta. Esta forma de puntuar las secuencias comunicativas lleva a conflictos en los que se tiene la firme convicción que sólo hay una realidad: la propia.

A través de la forma como puntuamos o contamos nuestros relatos, historias o pautas comunicacionales, podemos determinar la naturaleza de nuestra relación.

Ejemplo:

La esposa reniega y llora porque el esposo llega tarde a la casa.

El esposo llega tarde a la casa porque la esposa reniega y llora y eso le incomoda.

**4. EL PROCESO COMUNICATIVO EN SITUACIONES DE CONFLICTO**

En situaciones de conflicto los procesos comunicativos se alteran, se distorsionan, se cortan. Los detallamos a continuación:

1. En situaciones de conflicto se producen maltratos verbales, insultos a la dignidad de la persona porque los mensajes se distorsionan y se bloquea la objetividad. Esto se acrecienta porque las partes involucradas tienden a ver al otro como persona negativa y a sí mismas como víctimas de injusticia.
2. La presencia de fuertes emociones negativas especialmente la cólera impiden a las personas pensar con claridad y más bien encienden y acrecientan la discordia.
3. Se corta la comunicación, no se dirige la palabra, aumentando así la tensión entre ellos, a veces por largos periodos de tiempo.
4. Los mensajes no se transmiten bien. Existen vacíos: “no entiendo lo que dices” o “no entiendes lo que digo”, lo cual acrecienta el conflicto. También se da la incongruencia entre las palabras y los gestos, la contradicción entre el contenido y la relación, tanto consciente como inconsciente, la cual es inmediatamente percibida por la otra parte.



5. La comunicación se realiza mediante “indirectas”, es decir aparentemente se dirige a un interlocutor pero el objetivo es que escuche otra persona.
6. Aparentemente existe indiferencia y no se presta atención al interlocutor mientras éste habla y se procura no mirarlo a los ojos.

## 5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN APLICADAS A LA CONCILIACIÓN

Las principales técnicas comunicativas en el área de la resolución de conflictos son:

### 5.1. Escucha Activa

La escucha activa es la forma de escuchar poniendo total atención e interés en la persona que nos habla, demostrándole con señales no verbales que está siendo escuchado y comprendido. Mediante la escucha activa podemos captar el mensaje verbal (los hechos) y no verbal (las emociones) de nuestro interlocutor.

Esta importante técnica de comunicación se compone de dos aspectos fundamentales:

1. No verbal: atención, empatía, reflejo.
2. Verbal: parafraseo, preguntas.

#### 1. Componentes no verbales:

- **Atención.** Implica adoptar una postura física utilizando el contacto visual y emitiendo gestos y tonos de voz que transmitan una actitud de genuino respeto y atención a la persona que nos habla.
- **Empatía.** Es la capacidad de entender lo que la otra parte siente, es “ponernos en el zapato del otro” para comprender sus emociones, sentimientos, intereses, actitudes y expresarle cómo se le entiende. Esta sensación podemos trasmitirla en forma verbal y no verbal, a través de un trato cálido y correcto, evitando reacciones valorativas.

Mediante la empatía hacemos sentir a las partes que tenemos verdadero interés en ayudarles y que los entendemos como personas. La empatía demostrada ayuda a las partes a controlar sus emociones permitiéndoles que expresen su versión de los hechos.

- **Técnica del reflejo.** Consiste en imitar la postura corporal, el estado anímico y el tono de la voz para lograr que la persona se sienta cómoda. Consiste en entrar en sintonía con ella.

#### 2. Componentes verbales:

Para asegurarnos que hemos comprendido cabalmente el mensaje podemos usar el parafraseo y las preguntas para completar la información.

## 5.2. Parafraseo

*“Si he entendido bien, lo que usted dice es.....” “¿Es correcto?”*  
*“Entiendo que usted se siente.. (emociones) por lo que ha ocurrido...(hechos)¿Es así?”*

El parafraseo consiste en repetir lo que nuestro interlocutor dice, utilizando otras palabras, en forma breve y clara. Se puede parafrasear los hechos y emociones que las partes expresan para asegurarnos que hemos comprendido cabalmente el mensaje y lograr que se sientan escuchadas y entendidas. De esa manera aclaramos la información y la devolvemos de forma que sea comprensible y manejable para las partes.

En la paráfrasis de hechos sólo se repiten los hechos. En la paráfrasis de emociones se puede disminuir o eliminar la carga agresiva y negativa de lo que dicen las partes al resumir el sentimiento negativo. Podemos utilizar las dos de acuerdo a la circunstancia.

Ejemplo:

Parte: “Ya no soporto más esta situación”

Conciliador: “Entiendo que usted está muy preocupado por...”

“A usted le causa molestia...”.

Se puede además utilizar el parafraseo para resumir y para concretar los puntos materia de la controversia.

Nos damos cuenta que hemos parafraseado bien cuando preguntamos “Le entendí bien?, Es así? y la otra parte confirma y dice: “Así es” “Eso mismo”.

## 5.3. Las Preguntas

El preguntar es un arte. La mejor forma de preguntar es hacerlo sin que parezca un interrogatorio, para esto las preguntas deben realizarse de tal manera que las partes perciban un clima de diálogo. Antes de preguntar debemos saber cual es la finalidad que buscamos.

Existen diferentes formas de hacer preguntas como se detalla a continuación:

### a. Preguntas Abiertas

Propician una mayor información, ayudan a clarificar detalles importantes, así como a expresar deseos, necesidades e intereses que subyacen a las posiciones. Este tipo de preguntas inducen respuesta que desarrolla un tema determinado, proporcionando mayor cantidad y calidad de información.

Ejemplo:

- ¿Qué opinas de esta propuesta?
- ¿De qué manera te gustaría que se solucionara esta situación?
- ¿Cómo comenzó este problema para usted?

### b. Preguntas Cerradas

En contraste con estas preguntas, las preguntas cerradas implican respuestas de tipo sí o no, verdadero o falso, o datos concretos, tales como cifras, nombres y fechas.

Ejemplo:

- ¿Cuál es tu fecha de nacimiento?
- ¿A cuánto asciende la deuda?
- ¿Cuántos hijos tiene y cuáles son sus edades?

### c. Preguntas Circulares

Tienen como finalidad hacer que las partes comprendan que en el problema que tienen existe una mutua influencia entre ellos, que son parte de una causalidad circular.

Las preguntas circulares son muy útiles para lograr el protagonismo (la responsabilidad) de la parte y también para el reconocimiento de la responsabilidad del otro.

Suárez (1996) señala cómo podemos utilizarlas:

1. Para preguntar a una de las personas presentes acerca de la relación entre otras dos, para conocer la forma cómo la relación entre estas dos personas afecta a la tercera o para conocer lo que una de las partes piensa, actúa o siente de su contraparte. Esta pregunta genera empatía, ayuda al entendimiento del otro.

Ejemplo:

- ¿Qué pensaba usted cuando su padre maltrataba a su madre?
- ¿Qué cree que piensa el Sr. Rodríguez cuando usted no le paga la renta?
- ¿Cómo se imagina que actuará el Sr. Pérez si usted construye esa pared?

2. Para conocer cómo actúan las partes cuando ellas interactúan.

Ejemplo:

- ¿Qué hizo usted cuando se dio cuenta de que ella iba a retirarse?
- ¿Qué hizo ella cuando usted no se inmutó al ver que ella se retiraba?

3. Para que las partes se den cuenta que las situaciones se dan en una secuencia que incluye el pasado, el presente y el futuro. Son preguntas sencillas de hacer y sin embargo muy efectivas.

Ejemplo:

- ¿Que pasó antes de...?
- ¿Qué hizo después de ....?
- ¿Qué piensa que puede pasar después de...?

4. Para que las partes se den cuenta que puede haber otras alternativas y posibilidades, se hacen preguntas hipotéticas.

Ejemplo:

- ¿Qué piensa usted que pasaría si él...?
- ¿Qué piensa usted que él podría hacer si usted hace esto que acaba de decir?
- ¿Qué piensa usted que tendría que ocurrir antes para que él estuviera dispuesto a realizar aquello?

#### d. Preguntas Estratégicas

Se utilizan para replantear situaciones, para salir de una situación del pasado complicada o de culpa y cuando las partes rechazan propuestas de solución y endurecen su posición.

Ejemplo:

- ¿Qué sugeriría Ud.?
- ¿Qué cambios le haría a esta propuesta?
- ¿Cómo podríamos hacer para resolver esta situación?

#### e. Preguntas Reflexivas

Sirven para que las personas analicen las consecuencias de alguna posición intransigente al inducirlos que piensen en las consecuencias negativas futuras de su posición inflexible. Son palancas mentales.

Ejemplos:

- ¿Tiene idea de cuánto costaría si decide ir a un proceso judicial?
- ¿Ha pensado cuánto tiempo demorará en resolverse esta situación?
- ¿Ha pensado cuánto se pueden afectar emocionalmente en el futuro sus hijos si ellos no ven a su padre?

### 5.4. Preguntas para convertir posiciones en intereses

Los especialistas en resolución de conflictos podemos explorar los intereses de las partes, convirtiendo sus mensajes, que son posiciones, en expresiones de intereses o necesidades.

Existen dos preguntas para descubrir intereses o necesidades ocultos:

- ¿**Por qué** pide, quiere, exige...?
- ¿**Para qué** se quiere o se pide...?

Esta conversión que nosotros hacemos de los mensajes de las partes, de posiciones a intereses, son hipótesis que vamos a plantear, por eso tenemos que pedirles la confirmación de ello: “¿es correcto?¿es así?”

Ejemplo:

Jorge : Estoy cansado, quiero que saque a su perro de la azotea porque que sus ladridos a toda hora no me dejan trabajar.

Conciliador : (piensa: ¿**para qué** desea Jorge que saquen al perro de la azotea?)  
Me parece que lo que usted desea es tranquilidad para trabajar, es así?

Esta técnica es importante por las siguientes razones:

- Es necesario que las personas involucradas reconozcan cuáles son sus verdaderas necesidades e intereses.
- La otra parte podrá escuchar mucho mejor si se expresa de esta forma.
- Existen más soluciones posibles cuando se habla de intereses o necesidades en vez de posiciones.
- Recordemos que los conflictos se resuelven en base a los intereses y no a las posiciones.

### 5.5. Pregunta en base a los intereses para generar soluciones

Esta es una pregunta de replanteo muy eficaz. Aquí se incluyen los intereses o necesidades prioritarias de las dos partes en conflicto, los cuales deben estar bien definidos. Se utiliza en la fase de negociación o búsqueda de soluciones.

El replanteo va unido con la letra “y”.

Ejemplo:

¿Cómo podemos hacer para que Jorge logre satisfacer su interés X y a la vez Manuel consiga su interés Z?

¿Cómo podemos hacer para que Jorge tenga tranquilidad para trabajar y a la vez Manuel siga teniendo a su mascota?

### 5.6. Replanteo o Reformulación de la Comunicación Negativa

Parte : *“¿Contigo no se puede hablar, nunca escuchas!”*

Conciliador : *“Usted manifiesta que se siente incómodo porque la comunicación se ha vuelto difícil”*

Consiste en cambiar algunas frases en forma objetiva, dejando de lado las expresiones críticas o acusadoras, cambiándolas por un lenguaje más racional.

Esta técnica nos permite cambiar los mensajes planteados de manera no constructiva para que den información más útil y específica. Generalmente respuestas como “Cuéntame un poco más sobre lo que me has dicho...”, o “Puedes darme un ejemplo...” ayudan.

El replanteo también ayuda a disminuir la tensión, las actitudes defensivas y aumentar la comprensión. Centra el sentido de la frase en el problema y no en la persona, desvía

la carga emocional hacia el problema. Las frases objetivas y racionales dejan abierta la posibilidad de más de una solución a los problemas.(Ormachea, 1998).

Esta técnica nos sirve para replantear las frases generalizadoras, para neutralizar los ataques verbales, para evitar que las personas hablen por otros.

Ejemplos:

a. Las generalizaciones:

Parte : Ella no es responsable

Conciliador: ¿Me puedes dar un ejemplo de cuándo no se responsabilizó?

Parte : Ella jamás dice la verdad

Conciliador: Podrías decirme ¿en qué situación no te dijo la verdad?

b. Neutralizar ataques verbales:

Parte : José es un flojo y llega tarde al colegio

Conciliador: Lo que a ti te preocupa es que no cumpla con su tarea a tiempo.

Parte : Rolo es un inconsciente, maneja su moto como loco y toma al mismo tiempo

Conciliador: Lo que te preocupa es que pueda sucederle un accidente.

c. Hablar por otros:

Parte : Nadie quiere que Jorge sea el presidente de la promoción

Conciliador: ¿Podrías decirme las razones por las cuales no quieres que Jorge sea presidente de la promoción?

Parte : Todos desean que Mario se vaya del grupo

Conciliador: Yo te pediría que nos centremos en los motivos por los cuales tú deseas que Mario no forme parte del grupo.

### **5.7. Asertividad: Mensajes en “Yo”**

Sirve para aprender a comunicar a las otras personas las necesidades y deseos respecto a situaciones que le incomoda. Se utiliza para modificar el comportamiento problemático de otra persona, induciéndola a comportarse de manera más aceptable.

Para formular este tipo de mensajes:

1. Describo mis sentimientos
2. Describo objetivamente el comportamiento problemático de la persona
3. Especifico los efectos o las consecuencias que el comportamiento de la otra persona tiene.
4. Señalo en forma objetiva lo que necesito para mejorar la atención.

La estructura es la siguiente:

Me siento _____	(Sentimiento)
Cuando _____	(Conducta)
Porque _____	(Consecuencia)
Me gustaría _____	(Necesidad)

### 5.8. Lluvia de ideas

Es una técnica que permite que las partes generen todas las opciones de solución que puedan, de una manera ordenada.

Consiste en, primer lugar, en pedir la participación de las partes en la búsqueda de soluciones aportando la mayor cantidad de ideas posibles, en esta etapa no hay críticas a las ideas.

En un segundo momento se van revisando cada una de las propuestas y se van depurando, quedando las más viables. Ambas partes van trabajando juntas y se van poniendo de acuerdo.

El centro de conciliación tiene que brindar todas las facilidades materiales: papel, pizarra, plumones, etc.

### 5.9. Agente de realidad

Durante la etapa de la búsqueda de soluciones muchas veces las partes no aceptan las opciones propuestas porque no tienen criterios objetivos para tomar decisiones adecuadas.

El conciliador puede convertirse en agente de realidad al fomentar el análisis y la reflexión en las partes, basándose en hechos reales, objetivos y racionales, tratando de fomentar criterios objetivos de realidad.

Se puede usar en la sesión privada.

#### Ejemplo

Sra. Rojas: Quiero que Manuel me pague los 3,000 soles que me debe, máximo en una semana, de lo contrario le haré un juicio

Conciliador: Ha pensado que Manuel le debe hace un año y manifiesta que no tiene trabajo, ¿cuánto tiempo y dinero cree que Ud. gastará si decide ir a un juicio?

### **5.10. Sesión privada con cada una de las partes**

Es una técnica comunicacional y también procedimental que permite al conciliador reunirse por separado con cada una de las partes. Cuando el conciliador se queda a solas con una de las partes el contexto cambia y la persona se predispone a comunicarse mejor con el conciliador sin la presencia del otro. La comunicación se hace más efectiva y directa.

Las partes deben haber sido informadas de la posibilidad de la sesión privada en el monólogo introductorio. La reunión deberá realizarse con ambos y por igual espacio de tiempo, respetando el principio de confidencialidad.

El conciliador durante la reunión privada puede en su papel de “agente de realidad” explicar a las personas los aspectos de la situación que él considere importante transmitir, utilizando criterios de realidad para ayudarlos a tomar decisiones.



### **Para recordar**

1. La comunicación humana es un proceso interpersonal en el cual circulan mensajes entre dos o más partes a través de distintos canales al mismo tiempo o sucesivamente, y que se da inmerso en un contexto.
2. Según sea el canal de comunicación que utilizamos para transmitir el mensaje, la comunicación humana es de dos formas: verbal o digital, y no verbal o analógica.
3. Existen unos principios o axiomas que están presentes en todo acto comunicacional humano: No es posible no comunicar; Toda comunicación transmite un contenido y define una relación entre las partes; La comunicación puede ser digital y analógica; La interacción en la comunicación es simétrica o complementaria; La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.
4. Las principales técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación son:
  1. Escucha activa
  2. Parafraseo
  3. Las preguntas
  4. Preguntas para convertir posiciones en intereses
  5. Pregunta en base a intereses para generar soluciones
  6. Replanteo
  7. Mensajes en “Yo”
  8. Lluvia de ideas
  9. Agente de realidad
  10. Sesión privada.

### **Reflexionemos**

¿Por qué se dice que la comunicación es uno de los pilares de la conciliación?

## **Referencias Bibliográficas**

Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial (2002). Manual Básico de Conciliación Extrajudicial. Ministerio de Justicia, Secretaría Técnica de Conciliación. Lima.

Folger, Joseph P.; Jones, Tricia S. (1997). Nuevas direcciones en Mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales. Buenos Aires: Ed. Paidós.

Moore Christopher, (1995) . El Proceso de Mediación. Métodos Prácticos para la Resolución de Conflictos. Buenos Aires: Granica.

Ormachea Choque, Iván, (2000). Manual de Conciliación Procesal y Pre Procesal. Lima: Academia de la Magistratura.

Suárez, Marinés, (1996). Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas. Buenos Aires: Paidós

Suárez, Marinés, (2202). Mediando en sistemas familiares. Buenos Aires: Paidós.

Watzlawick, . Beavin, J. & Jackson.D (1967). Pragmática de la Comunicación Humana. Barcelona: Editorial Herder.

Whittaker, J.O (1985). En Psicología: Liderazgo, Conflicto y Cambio Social . México: Trillas.

## MÓDULO V

# *Teoría de la Negociación y Técnicas de la Negociación*



*“Nada es tan confuso que no pueda aclararse en un diálogo”*

**Eurípides**



## 1. LA NEGOCIACIÓN

La negociación se encuentra presente en todos los aspectos de nuestra vida, en lo personal, familiar, con nuestros compañeros de estudio o de trabajo, en la comunidad, en los contratos empresariales, las negociaciones internacionales, etc, es un acto cotidiano que desarrollamos cuando tratamos de conseguir algo que necesitamos de otra persona.

Los conceptos sobre negociación han sido desarrollados e investigados desde la década del 70, lo que ha dado origen a lo que los estudiosos han denominado como “La teoría de la negociación, como una disciplina académica con un método y con estudios e investigación sistemática, recogiendo experiencias de negociación de diferentes partes del mundo y sobre diversas materias.”

Danny Ertel Director del Grupo Latinoamericano de Conflict Managament sostiene que la negociación es un proceso de búsqueda conjunta de soluciones a problemas u oportunidades compartidas.

### Definición

La negociación es un proceso de solución de problemas en el cual dos o más personas, cuyos intereses están parcialmente en conflicto, dialogan tratando de encontrar un acuerdo o arreglo conjunto.

La negociación es un proceso de intercambio de ideas y de desarrollo de nuevas posibilidades mediante la cual es posible influir a otros, las ideas y puntos de vista particulares pueden enriquecerse y quizás modificarse por medio de ellos.

## 2. ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN

Roger Fisher (1981) propone los siguientes siete elementos de la negociación:

### 1. Comunicación

La negociación eficiente requiere de una efectiva comunicación entre las partes, este es un punto clave en la negociación. La comunicación tiene un sentido y un propósito, si no lo hay es mejor el silencio.

La comunicación no debe estar dirigida a convencer al otro o imponer argumentos o puntos de vista, sino a que la otra parte los entienda, a destacar que ambos tienen un problema común. No está dirigida a convencer sino a persuadir.

### 2. Relación

Una negociación producirá un mejor resultado en la medida que las partes hayan fomentado su capacidad para trabajar juntas. Para esto tenemos que separar las personas del problema entendiendo que lo que causa dificultades es la situación problemática y no la persona, por lo tanto los esfuerzos deben concentrarse en resolver el conflicto.

Es necesario tener en cuenta la percepción que tenemos respecto al problema, es decir qué pensamos acerca de él. Para comprender las percepciones de la otra parte es necesario tener empatía e intentar apreciar la situación como lo aprecia la otra parte.

Igualmente es importante reconocer y comprender las emociones propias y de la otra parte, permitimos ventilarlas a fin de que se canalicen productivamente.

Debemos cuidar la relación teniendo en cuenta el principio: suaves con la persona, duros con el problema.

### **3. Alternativas**

Son las posibilidades que tienen las partes fuera de la mesa de negociación y de las que disponen si no llegan a un acuerdo negociado. Es necesario generar alternativas para acudir a la negociación con mayor seguridad. Son el plan B.

Entre las alternativas tenemos que determinar nuestra MAAN (Mejor alternativa a un acuerdo negociado). Esto nos va a servir como medida para seguir negociando o retirarnos.

### **4. Intereses**

Es aquello que realmente cada una de las partes desea obtener. Estos intereses se encuentran detrás de las posiciones y están constituidos por las necesidades, inquietudes, deseos, esperanzas, temores de las partes. Cuando se va a negociar es importante tener en cuenta los intereses de la otra parte.

### **5. Opciones de solución**

Son toda la gama de posibilidades que tienen las partes para llegar a un acuerdo. Son las opciones de solución que están sobre la “mesa de discusión”.

Un acuerdo óptimo será aquel que contenga la mejor de muchas posibles soluciones.

### **6. Legitimidad**

Los criterios de legitimidad son normas externas de imparcialidad. Son referencias externas, normas, leyes, costumbres, criterios o principios que van más allá de la simple voluntad de cualquiera de las partes y que van a apoyar a las posibles opciones de solución.

Cuando los otros factores son iguales, un acuerdo es mejor en la medida que a cada parte le parece justo en comparación con alguna referencia externa.

### **7. Compromiso**

Son planteamientos verbales o escritos que especifican lo que una parte hará o no hará. Un acuerdo será mejor en la medida que sea claro, específico, ejecutable, duradero y de fácil comprensión para quienes tienen que llevarlo a cabo.

### 3. ETAPAS DEL PROCESO NEGOCIAL

El proceso de negociación consta de las siguientes tres etapas:

#### 1. Preparación

- Tomamos la decisión de dialogar. Determinamos las reglas del diálogo. La primera reunión será para conocernos.
- Analizamos cuáles son nuestros objetivos e intereses (¿por qué quiero eso? ¿qué problema deseo resolver?), nuestras alternativas: MAAN (comparamos: ¿qué podemos hacer aisladamente para lograr nuestros intereses? con ¿qué podemos ofrecer a la otra parte para que respete nuestros intereses?). Pensamos en varias posibles soluciones (y luego los evaluamos viendo cuáles satisfacen nuestros intereses y los de la otra parte). Finalmente buscamos criterios objetivos de legitimidad que sostengan nuestras propuestas.
- Analizamos cuáles serán los objetivos y los intereses de la otra parte (¿por qué quiere eso? ¿para qué lo necesitará?), sus alternativas (tratamos de identificar su MAAN).

#### 2. Desarrollo

Hablamos y escuchamos. Lo que diremos, las preguntas que necesitaremos hacer, los principales puntos de la agenda o temas de la negociación, cuál será nuestra estrategia respecto a cada uno de estos temas. Vemos cómo se está negociando, si se están generando opciones de solución y cómo las evaluamos en relación a nuestras alternativas. Vemos si se están aplicando los criterios objetivos que legitimen nuestras opciones. Vemos si la otra parte ha comprendido claramente el acuerdo y sus implicancias.

#### 3. Implementación

- Revisamos si el acuerdo es equilibrado, si hay una satisfacción mutua en la medida que se han satisfecho los intereses de ambos, si supera nuestra MAAN, si está respaldado por criterios objetivos que lo hacen justo y duradero para ambos.
- Vemos cómo se estructurará para minimizar futuros conflictos, vemos si se ha previsto su renegociación.

#### **4. FORMAS DE NEGOCIAR**

Existen las siguientes dos formas de negociación:

##### **1. Negociación distributiva o basada en posiciones o de esquema “Suma Cero”**

Este tipo de negociación está definida en base a las posiciones, está generalizada en nuestra sociedad y la usamos cuando tratamos de ponernos de acuerdo. Las posiciones están, dadas por lo que la persona pide, exige o plantea. Se caracteriza por lo detallado a continuación:

- a. El esquema negocial es: “Yo gano – Tu pierdes”
- b. Las posiciones se identifican en forma muy clara mediante frases que expresan la petición inicial: “yo quiero...”.
- c. Se plantea una serie de posiciones que se van flexibilizando en función a concesiones recíprocas hasta que se llega a un punto de contacto que determina el acuerdo o la finalización de la negociación.
- d. El acuerdo se funda en el punto medio entre las dos posiciones iniciales: oferta y contra oferta.
- e. Este tipo de negociación se caracteriza porque la ganancia o beneficio de una parte se traduce en pérdida para la otra parte, por eso se le conoce como negociación de tipo “Suma Cero” o “Ganar – Perder”.
- f. En ella se busca la máxima ganancia individual, se basa en el poder, la fuerza de voluntad, la terquedad, la manipulación y el engaño.
- g. Con frecuencia lleva al deterioro de las relaciones entre las partes.
- h. En este tipo de negociación la estrategia básica consiste en: Tomar la iniciativa y mantenerla, limitar la libertad de acción del contrario, persuadir mediante la presión.
- i. Las tácticas mas usuales son las demandas excesivas, amenazas, seducción, la “oferta final”, la demanda de último minuto, etc.

##### **2. Negociación colaborativa, integrativa, basada en principios o estratégico racional**

En este tipo de negociación las metas se plantean en relación a los intereses. Los intereses son las necesidades, deseos, temores que están detrás de las posiciones. Se basa en que las partes son quienes resuelven los problemas. Se caracteriza por lo detallado a continuación:



- a. El esquema negocial es: Yo gano – Tu ganas
- b. La meta es un resultado mutuamente satisfactorio alcanzado en una forma eficiente y cordial.
- c. Se diferencia a las personas de los problemas, Fisher (1981) afirma “ser duro con el problema y blando con las personas”.
- d. En este tipo de negociación se cede ante principios no ante presiones, se trata de estar abierto a razones.

**Comparación entre la negociación distributiva y la negociación integrativa**

<b>NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA</b>	<b>NEGOCIACIÓN INTEGRATIVA</b>
Competencia Basada en posiciones Maximiza la propia ganancia Lineal o de opción única Esconde información Ataca a la persona Gana – Pierde	Colaboración Basada e intereses Busca ganancias mutuas Acciones e intereses múltiples Comparte información Ataca al problema Gana – Gana

**5. METODO DE LA NEGOCIACIÓN BASADA EN INTERESES**

1º Relación Comunicación
2º Alternativas (MAAN)
3º Intereses Opciones de solución Criterios de legitimidad
4º Acuerdo o compromiso

El método de la negociación basada en intereses, llamada también integrativa o colaborativa se le conoce con el nombre de Método de Harvard. Se basa en los 7 factores estudiados anteriormente.

- 1° Tenemos que separar a las personas del problema porque la persona no es la que causa las dificultades sino la situación conflictiva que se ha presentado. R. Fisher afirma que debemos ser “duros con el problema y suaves con la persona”, se trata de cuidar la **relación** entre las partes y potenciarla sabiendo escuchar y hablar con claridad sobre el problema, hablar de sus emociones, **comunicarse**.
  - 2° Buscamos nuestra **mejor alternativa al acuerdo negociado (MAAN)** es decir qué otra posibilidad tenemos si la negociación no nos resulta favorable. Igualmente detectamos cuál de ellas es la peor alternativa al acuerdo negociado (PAAN). Este conocimiento nos da seguridad al negociar.
  - 3° Ponemos especial énfasis en lo siguiente:
    - a. Pensamos en los **intereses** no en las posiciones. Recordemos que entender los propios intereses es tan importante como comprender los del otro.
    - b. Generamos **opciones de solución** satisfactorias para ambas partes, basadas en sus intereses. Una vez que tenemos claros los intereses de ambos, podemos realizar una pregunta con el fin de buscar opciones de solución: ¿Cómo hacemos para satisfacer mis propios intereses y los tuyos?
    - c. Utilizamos **criterios objetivos de legitimidad**, es decir pautas independientes de la voluntad de ambas partes para respaldar las opciones de solución que se planteen y que las hagan justas a los ojos de ambos.
  - 4° Llegamos al **acuerdo o compromiso** en el cual deben estar claras las obligaciones de cada una de las partes, los términos y condiciones con el fin de evitar conflictos posteriores.
- 6. PRINCIPALES OBSTÁCULOS QUE IMPIDEN LLEGAR A UNA NEGOCIACIÓN**
- a. Muchas veces existe una tendencia a centrarse en las posiciones y no en los intereses sin tener en cuenta que el problema no radica en las posiciones conflictivas sino en los intereses, necesidades, deseos, inquietudes, temores de cada una de las partes.
  - b. Suponer que los intereses son opuestos, sin embargo en la mayoría de las negociaciones existen mucho más intereses compartidos o compatibles de lo que se piensa.
  - c. Intransigencia de alguna de las partes debido a poco autocontrol y tolerancia.

### **Para recordar**

1. La negociación es un proceso de solución de problemas en el cual dos o más personas, cuyos intereses están parcialmente en conflicto, dialogan tratando de encontrar un acuerdo o arreglo conjunto.
2. Los principales elementos de la negociación son: comunicación, relación, alternativas, intereses, opciones de solución, legitimidad, compromiso.
3. El proceso de negociación consta de las siguientes tres etapas: preparación; desarrollo; implementación.
4. Existen dos formas de negociación:
  1. Negociación distributiva o basada en posiciones.
  2. Negociación colaborativa o basada en intereses, Esta forma es la que utilizamos los conciliadores en nuestro trabajo con las partes.
5. El método de negociación basado en intereses se basa fundamentalmente en:
  - a. Separar las personas del problema
  - b. Pensar en los intereses, no en las posiciones
  - c. Generar opciones de solución mutuamente satisfactorias
  - d. Usar criterios objetivos de legitimidad que apoyen las opciones planteadas
6. En la negociación colaborativa es muy importante descubrir los propios intereses y los de la otra parte con el fin de encontrar soluciones mutuamente satisfactorias basadas en los intereses de ambos.
7. Dentro de los principales obstáculos que impiden llegar a una negociación está la tendencia a centrarse en las posiciones y no en los intereses y suponer que los intereses son opuestos. Tenemos que ser conscientes de ello.

### **Reflexionemos**

¿Por qué la mayoría de personas negocia en base a las posiciones y no en base a los intereses?

## **Referencias Bibliográficas**

Caivano, Roque, (1998). Negociación, Conciliación y Arbitraje. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. Lima: APENAC.

Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial (2002). Manual Básico de Conciliación Extrajudicial. Ministerio de Justicia, Secretaría Técnica de Conciliación. Lima.

Ertel, Danny (1996). Negociación 2000. Colombia: Mc Graw Hill.

Godefroy, Christian H.; Robert, Luis (1995). Cómo negociar con éxito. Barcelona: Ediciones Martínez Roca, S.A.

Fisher, Roger; Ury, William y Patton, Bruce, (1998). Si...¡de acuerdo! Cómo Negociar sin Ceder. Bogota: Ed. Norma

Ormachea Choque, Iván, (2000). Manual de Conciliación Procesal y Pre Procesal. Lima: Academia de la Magistratura.

Raiffa, Howard, (1996). El arte y la ciencia de la Negociación. México: Fondo de Cultura Económica

## MÓDULO VI

# *Procedimiento y Técnicas de Conciliación Extrajudicial*



*“Nosotros... no somos creadores de la tensión.  
Simplemente traemos a la superficie la tensión oculta que ya está viva.  
La traemos al descubierto donde puede ser vista y enfrentada”*

**Martin Luther King Jr.**



## 1. EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

El Proceso Conciliatorio es la secuencia lógica de actos de comunicación entre el conciliador y las partes, activamente conducidas por el conciliador. Comprende una serie de etapas que se desarrollan de manera continua y son flexibles.

En este tipo de acciones el manejo del conciliador es crucial, así como su conocimiento del procedimiento y las técnicas que emplee para que las partes involucradas en una discrepancia puedan resolverla y llegar a acuerdos que puedan cumplir y que sean beneficiosos para ambos.

Es importante tener en cuenta que:

- No todo procedimiento conciliatorio concluye con acuerdo.
- Todo procedimiento conciliatorio empieza con la presentación de la solicitud y concluye con la expedición de un acta de conciliación.
- El poder en lo referente al procedimiento reside en el Conciliador en tanto lo dirige, lo encausa y lo administra.
- El poder sobre el fondo del asunto y su resolución lo tienen las partes en conflicto

## 2. ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS

Los conciliadores tenemos que construir hipótesis que guíen y orienten nuestro trabajo. Las hipótesis son construcciones mentales que se generan de lo que las personas nos manifiestan y de nuestras experiencias previas. Nuestras intervenciones tienen que tener una lógica que nos lleve a actuar.

El objetivo de construir hipótesis es orientar nuestro accionar, realizar las preguntas más adecuadas, realizar reformulaciones, determinar la información relevante de la que no lo es. Todo esto va a servir para determinar las técnicas a emplear.

## 3. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Estas etapas, las cuales para su mejor comprensión explicamos en su procedimiento y en las técnicas a emplear, pueden ser simplificadas por el conciliador y llevadas a cabo en forma sencilla dependiendo del caso y de las personas involucradas.

Debemos tener en cuenta que el objetivo que mueve a las partes puede ser el deseo de arreglar y solucionar el conflicto pero también puede ser solamente el cumplir con el requisito de admisibilidad.

Las etapas del proceso conciliatorio son:

1. Pre – Conciliación: evaluación de casos
2. Convocatoria: actos previos.
3. Apertura: palabras iniciales del conciliador.
4. Comunicación: escuchar versión de las partes en conflicto.
5. Negociación: búsqueda de soluciones.
6. Clausura: el acuerdo
7. Seguimiento

### **3.1. Pre – Conciliación: evaluación de casos**

Son las acciones que los conciliadores deben realizar antes de dar inicio al procedimiento conciliatorio.

#### Objetivo:

1. Determinar si el conflicto es conciliable para admitir a trámite la solicitud.

#### Acciones a realizar:

- El Centro de Conciliación tiene que determinar si el caso es materia conciliable.
- Determinar si las partes son capaces legal y mentalmente.
- Cumplir con las formalidades de la Solicitud que se encuentran en el Art. 12° del Reglamento de la Ley de Conciliación:
- Recibir la solicitud: la Ley dice que la solicitud puede ser presentada en forma individual o conjunta.
- Recibir y verificar los Anexos de la solicitud que presenta el solicitante y que están señalados en el Art. 14° del Reglamento de la Ley de Conciliación.

### **3.2. Convocatoria: actos previos**

Son las acciones que los conciliadores deben cumplir hasta antes de dar inicio a la Audiencia de Conciliación que van desde el momento que el conciliador es designado, la redacción de las invitaciones y su respectiva notificación, así como la revisión del expediente para generar hipótesis referentes al caso.



Objetivos:

1. Alistarse para realizar la conciliación en las mejores condiciones.
2. Cumplir con el procedimiento y los plazos para la convocatoria.
3. Crear un clima de confianza para estimular a las partes a que asistan a la audiencia.

Acciones a realizar:

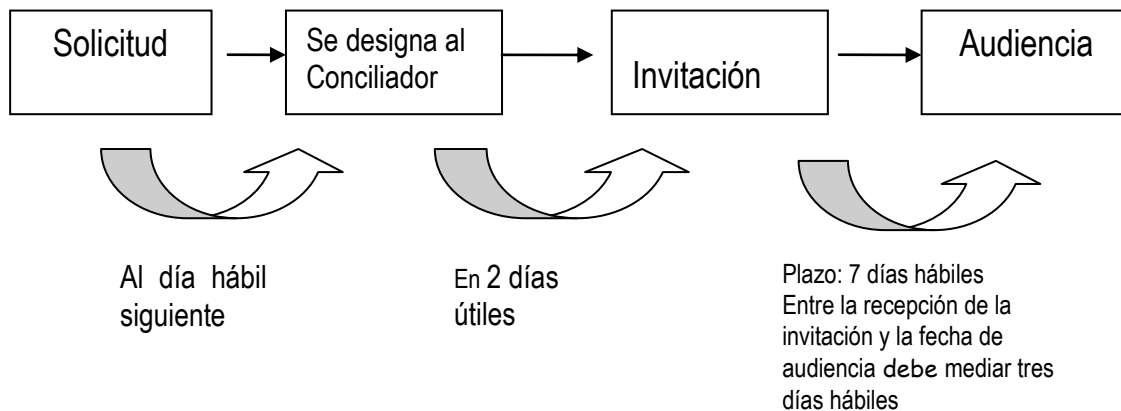
- Cumplir con el Procedimiento y plazos para la convocatoria que señala el Art.12° de la Ley de Conciliación

Recibida la solicitud, el Centro de Conciliación designará al conciliador al día hábil siguiente, teniendo éste dos días hábiles a fin de cursar las invitaciones a las partes para la realización de la audiencia de conciliación.

El plazo para la realización de la audiencia no superará los siete días hábiles contados a partir del día siguiente de cursadas las invitaciones, debiendo mediar entre la recepción de la invitación y la fecha de audiencia no menos de tres días hábiles.

De no concurrir una de las partes, el conciliador señalará una nueva fecha de audiencia notificando en el acto a la parte asistente, respetando los plazos señalados en el párrafo anterior.

**Esquema del Procedimiento Conciliatorio y sus plazos**



- Revisar el expediente para verificar que no se encuentre impedido de guiar el procedimiento conciliatorio.
- Cumplir con los Requisitos de la Invitación para Conciliar a ambas partes que están claramente señalados en el Art. 16° del Reglamento de la Ley.
- Enviar las notificaciones de las invitaciones a conciliar, cumpliendo con lo señalado en el Art. 17° del Reglamento de la Ley
- El Conciliador tiene que preparar el ambiente físico donde se realizará la Audiencia de Conciliación. Procurará que el espacio físico sea cómodo y privado, libre de

interferencias. La sala de audiencias se utiliza tanto para las sesiones conjuntas como para las privadas. Se recomienda utilizar una mesa redonda.

- El Conciliador tiene que realizar un análisis del expediente, elaborar un resumen, generar hipótesis sobre el caso y analizar posibles opciones parciales de solución.

### **3.3. Apertura: palabras iniciales del conciliador**

Son unas palabras que el conciliador dirige a las partes al inicio de la conciliación. Es el monólogo de apertura.

#### Objetivos:

1. Informar a las partes, mediante un diálogo con ellas, acerca de la conciliación, sus fines y ventajas.
2. Que sepan cómo se va desarrollar la audiencia, cuáles son las reglas de conducta a seguir, el rol del conciliador.

#### Acciones del conciliador:

- Recepcionar a las partes: recibirlos en forma simultánea, hacerlos sentir cómodos. Se debe permitir que se ubiquen donde se sientan más cómodos.
- Dar la bienvenida a las partes.
- Romper “el hielo” si existe mucha tensión.
- Presentarse y preguntarles cómo desean ser llamados.
- Mencionar el fin y las ventajas de la conciliación.
- Explicar el rol del conciliador.
- Explicar los principios de imparcialidad y de confidencialidad en la sesión conjunta y privada.
- Explicar el valor legal del Acta: constituye título de ejecución, similar a una sentencia.
- Fijar las reglas de comportamiento: invocar una conducta respetuosa entre las partes, que no se interrumpan cuando se están expresando, que traten de escucharse uno al otro, si tienen preguntas o comentarios que los anoten para decirlos en su turno.
- Explicar la posibilidad de una sesión privada con cada una de ellos.
- Absolver preguntas sobre el proceso y aclarar dudas.
- Invocarles que pongan de su parte para solucionar su diferencia.

Requisitos del monólogo de apertura:

- El conciliador tiene que mostrarse sereno y decirlo con naturalidad.
- Utilizará un lenguaje adecuado a las partes.
- Procurará mirar alternadamente a ambas partes.
- Debe transmitir un clima de cordialidad.
- Se recomienda un tono de voz suave.
- Eliminar el lenguaje adversarial.
- Tratar de usar la primera persona en plural: nosotros.

**3.4. Comunicación: escuchar la versión de las partes**

Las partes expresan su punto de vista sobre los hechos así como sus sentimientos. En muchos casos esta es la primera oportunidad en mucho tiempo en que las partes se reúnen a discutir sus problemas en forma regulada. Por esto es muy importante el manejo del conciliador y la escucha activa que realice.

Se compone de dos etapas:

1. Escuchar a las partes
2. Identificación de problemas aceptados por ambas partes: Agenda.

Objetivos:

1. Obtener información sobre el problema y crear empatía con las partes.
2. Determinar las posiciones y descubrir los intereses.
3. Elaborar la agenda de los puntos controversiales.

Acciones a realizar:

- Escuchar la versión de las partes para formar una versión única, dejar que expresen sus sentimientos sin excesos.
- Escuchar activamente, que la comunicación entre el conciliador y las partes sea clara y fluida.
- Parafrasear a las partes para entender mejor los problemas y reducir las emociones.
- Hacer preguntas para precisar y obtener mayor información y para determinar los intereses.
- Manejar la conducta de las partes mediante la sesión privada en caso que se produzcan roces entre ellos, cuando se presentan emociones fuertes debido a las malas percepciones entre sí o si se dificulta la comunicación.

- Evitar que las partes se interrumpan.
- Interrumpir a las partes si hablan demasiado.
- Elaborar una agenda de los puntos a tratar, para ello se identifica y delimita los puntos controversiales para llegar a una agenda común. Luego se determinará el orden en que se tratarán. Se recomienda comenzar con el más sencillo para dar confianza a las partes que pueden ser capaces de solucionar sus problemas.

Técnicas comunicacionales a usar:

- Escucha activa:
- No verbal: atención, empatía, reflejo
- Verbal: Parafraseo
- Preguntas abiertas, cerradas, circulares
- El ¿Por qué?, ¿Para qué? para descubrir los intereses
- Mensajes en “Yo”
- Replanteo
- Técnicas para el manejo de la conducta de las partes.
- Para elaborar la agenda de los puntos a tratar se hace una lista de los problemas que las partes han señalado, la cual debe ser compartida por ambas y debe centrarse en problemas que pueden ser negociables. Debe ser breve y manejable. Finalmente preguntar si la lista está completa. Si es así pasamos a la fase de negociación para la búsqueda de soluciones a nuestra agenda planteada.

### **3.5. Negociación: búsqueda de soluciones**

En esta fase el conciliador estimula a las partes a buscar soluciones creativas e imaginativas, los ayuda a examinar su realidad, las alternativas que han desarrollado y los apoya para que adopten una postura cooperativa para la solución de sus problemas.

Objetivo:

Ayudar a las partes a buscar soluciones satisfactorias a los problemas identificados en la fase anterior, en base a sus verdaderos intereses, sin que se afecte a terceros.

Acciones a realizar:

- Redefinir el conflicto en base a los intereses, señalando como se plantearon las posiciones de cada uno al inicio de la audiencia y como después del diálogo se plantean los intereses de cada uno.
- Realizar la pregunta en base a intereses para generar opciones de solución.
- Empezar con uno de los problemas y preguntar si alguna parte tiene alguna propuesta de solución.

- Tender puentes entre intereses que puedan conjugarse en una opción de solución.
- Incentivar la búsqueda en conjunto de soluciones creativas e imaginativas, que satisfagan los intereses de las partes.
- Estimular a las partes para que manejen soluciones con criterios objetivos.
- Manejar el entrapamiento de posturas inflexibles mediante la reunión privada donde las partes puedan evaluar sus opciones o pensar en otras, con mayor detenimiento.
- Ser agente de realidad ante las propuestas de solución que excedan los límites de sus voluntades.
- Preguntar qué es necesario para implementar en forma viable la posible solución: Cómo, cuándo, dónde, qué, cuánto.
- El conciliador puede proponer fórmulas de solución si las partes no las generan.
- Ayudar a las partes a evaluar objetivamente sus alternativas. En sesión privada se puede preguntar acerca de las consecuencias de un no acuerdo: ¿ha pensado qué va a suceder si no llega a un acuerdo?, ¿Qué otra posibilidad tiene para solucionar este problema? para que las partes evalúen su MAAN.

#### Técnicas de generación de soluciones:

- Pregunta en base a intereses para generar opciones de solución.
- Preguntas estratégicas para generar soluciones.
- Preguntas reflexivas cuando las partes endurecen sus posturas.
- Agrandar el pastel: cuando hay recursos escasos que generan conflicto examinar cómo se pueden incrementar los recursos disponibles.
- Lluvia de ideas:
  - Identificar el problema.
  - Estimular a las partes a que señalen ideas.
  - No evaluar las opciones hasta el final.
  - Toda idea es bien recibida y será registrada.
  - Evaluar las ideas, combinar opciones, mejorarlas, hacerlas viables.
- Acuerdos fraccionados: se identifican problemas menores que se deben resolver, en vez de intervenir en toda la complejidad. Primero los problemas específicos para poco a poco solucionar todos los problemas.

- Acuerdos marco: se parte de lo general y se finaliza en lo específico. Hay un punto de partida que sirve de guía para la solución.
- Acuerdos en el procedimiento: a veces no es necesario entrar a discutir los problemas sino la forma como se puede resolver el problema. Por ejemplo: un turno a través del lanzamiento de una moneda.
- Ser agente de la realidad.
- Reunión privada con cada una de las partes.

### **3.6.Clausura: el acuerdo**

Es el momento en que las partes, de acuerdo a la autonomía de su voluntad, llegan a una toma de decisiones con respecto a la solución del conflicto, la cual será plasmada en el Acta de Conciliación.

Son los acuerdos que se comprometen a cumplir. Estos acuerdos deben ser: Ciertos (cuando están debidamente descritos en el Acta), Expresos (cuando constan por escrito en el Acta) y Exigibles (cuando se señala el momento a partir del cual cada una de las partes puede solicitar a la otra el cumplimiento de lo acordado y se señala el lugar y modo del cumplimiento).

#### Objetivos:

1. Que las partes tomen decisiones informadas.
2. Lograr un acuerdo claro y viable.
3. Obtener el compromiso de cumplimiento del acuerdo por las partes.

#### Acciones a realizar:

- Evaluar cada opción para así descartar y definir las soluciones adoptadas.
- Ayudar a examinar la realidad y las consecuencias de las soluciones que han desarrollado las partes e incentivarlas a adoptar una postura cooperativa que satisfaga los intereses de ambas partes.
- Analizar las posibles soluciones haciendo que las partes “se pongan en los zapatos del otro”.
- Si hay un estancamiento con relación a las posibles soluciones intentar salir de él mediante una sesión privada.
- Hacer uso de la escucha activa para validar, enfocar y aclarar lo que sea necesario.
- Intentar que las partes se hagan concesiones mutuas.
- Ser intermediario en la transmisión de las ofertas sucesivas que se hacen los participantes.
- Asegurarse que todas las partes tengan la misma oportunidad de expresarse y que hayan comprendido exactamente el alcance de los acuerdos a los que están llegando.
- Los acuerdos a los que se llega son plasmados en el Acta de Conciliación.

- Ser cuidadoso al colocar los datos personales.
- Sugerir acuerdos que aseguren su cumplimiento.
- Detallar los acuerdos a los que se arribaron, señalando con precisión el momento, el lugar y el modo en que se cumplirán los acuerdos.
- ¿Qué?, ¿cuánto?, ¿cuándo? (día, hora, frecuencia), ¿dónde?, ¿cómo?, ¿quién?, etc.
- Usar un lenguaje claro y sencillo.
- Antes de firmar el compromiso las partes deben leerlo.
- Firmar y poner las huellas digitales, las partes, el conciliador y el abogado.
- Entregar una copia certificada a cada parte.

### El Acta

Es el documento que expresa la manifestación de voluntad de las partes en la Conciliación Extrajudicial.

El Artículo 16° de la Ley N° 26872, modificado por el art. 1° del D. Legislativo 107 señala los requisitos que debe contener el Acta de Conciliación.

El Artículo 21 del Reglamento señala las reglas que deberán observarse para la realización de la Audiencia de Conciliación.

### **3.7. Seguimiento**

Es una etapa posterior a la realización de la audiencia.

#### Objetivos

1. Evaluar el cumplimiento y eficacia de los acuerdos
2. Adecuar los acuerdos a las nuevas circunstancias

#### Acciones a realizar

- Realizar entrevistas telefónicas
- Realizar entrevistas domiciliarias
- Hacer encuestas

## **4. REUNIÓN PRIVADA CON CADA UNA DE LAS PARTES**

Es una técnica que permite al conciliador reunirse por separado con cada una de las partes.

#### Objetivos:

1. Se usa para descubrir el interés oculto de las partes.
2. Es una oportunidad para hacer reflexionar a las personas sobre las posibles consecuencias de posturas inflexibles.
3. Es útil cuando las partes incumplen las reglas de conducta.

4. Se usa cuando se advierte falta de sinceridad.

Acciones a realizar:

- El conciliador se reunirá con una de las partes sin la presencia del otro para comunicarse de manera más efectiva y directa.
- Ambos deben haber sido informados en el monólogo introductorio.
- La reunión deberá realizarse con ambos y por igual espacio de tiempo, respetando el principio de confidencialidad.
- Si durante lo conversado el conciliador advierte algo que deba ser transmitido a la otra parte solicitará el permiso correspondiente para decirlo en la reunión conjunta.
- El conciliador durante la reunión privada puede en su papel de “agente de realidad” explicar a las personas los aspectos de la situación que él considere importante transmitir, utilizando criterios de realidad para ayudarlos a tomar decisiones.

Beneficios de la reunión privada:

- Propicia avances significativos en la negociación cuando hay bloqueo o entrapamiento.
- Propicia la reflexión de las partes examinando alternativas.

Desventajas:

- Puede crear desconfianza o suspicacia.

## 5. LA CO-CONCILIACIÓN

Se encuentra contemplada en el artículo 43, numeral 2 del Reglamento, D.S N° 014.

La co-conciliación sea realiza generalmente por dos conciliadores que llevan juntos el desarrollo de la audiencia, complementándose en función de un objetivo. También se le llama conciliación en equipo. Se la usa para solucionar conflictos complejos o cuando los conciliadores tienen poca experiencia.

Para que la co-conciliación sea efectiva, los co-conciliadores tienen que prepararse previamente, evitando cualquier tipo de descoordinación entre ellos.

Ormachea, (1 999) afirma que se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Debe existir un nivel de empatía entre los conciliadores los cuales tienen que mantener, al menos, una conversación previa antes de iniciar la audiencia de conciliación para evitar diferencias en el momento en que se realice la audiencia.
- Tiene que determinarse el rol que asumirá cada uno dentro del procedimiento de conciliación, por ejemplo se puede alternar la participación durante la audiencia, dividiéndola en partes, etc.
- Determinar el sistema de comunicación a utilizar durante la audiencia para lo cual se pueden utilizar señas, gestos o instrumentos que se tengan a la mano en el



momento. Es importante reflejar ante las partes la coordinación necesaria para inspirar en ellas la confianza que permita el éxito de la conciliación.

- Es importante tener en cuenta que no deben existir diferencias entre los co-conciliadores; y en caso se dieran, la mejor postura será ceder y no romper el clima de calma de la conciliación.
- La co-conciliación permite combinar habilidades, experiencias, disciplinas de origen, lo que permite abordar conflictos de manera más eficiente.
- La co-conciliación se puede utilizar en temas de familia, en temas donde sea importante tomar en cuenta la visión de género, en conciliaciones con multipartes, en caso de conciliadores novatos, en conflictos sobre materias complejas, donde la combinación de profesiones de origen permiten un mejor abordaje del conflicto como por ejemplo la combinación abogado -ingeniero en un caso de mala construcción de un edificio.

## 6. MANEJO DE LOS ASESORES Y PARTES DIFÍCILES

Muchas veces las personas invitadas a las audiencias de conciliación concurren acompañadas de asesores, que pueden ser abogados o no. Este hecho genera dificultades al momento de desarrollar la audiencia de conciliación.

En estos casos el manejo del conciliador puede ser:

- Dentro del monólogo de apertura, el conciliador debe dejar muy en claro cuáles serán los roles que los asesores tendrán dentro de la audiencia de conciliación.
- En el caso de los abogados, el conciliador debe tomar en cuenta que ellos sienten la obligación de procurar lo mejor para sus patrocinados. En este caso, el conciliador debe señalar la diferencia de enfoque que existe en la conciliación.
- Tener en cuenta que la presencia del abogado en la sesión puede ser de gran ayuda por lo que debe hacer participar al abogado cuando se requiera información de tipo jurídico.
- Ante la presencia de partes con las cuales se hace muy difícil trabajar, el conciliador debe explorar cuales son los motivos que condicionan esa actuación y trabajar esos aspectos antes de entrar a revisar el conflicto.
- Se puede utilizar la técnica de la sesión privada donde el conciliador podrá constituirse como agente de la realidad para que las personas tomen conciencia sobre su actitud, haciendo una evaluación sobre la conveniencia de permanecer o no en la conciliación.

## 7. CONCILIACIÓN CON MULTIPARTES

El conciliador deberá tener en cuenta:

- En la conciliación multipartes se presenta una sesión con tres o más participantes.
- Para poder realizar un trabajo adecuado en este tipo de audiencias, el conciliador debe contar con un ambiente que le permita trabajar tomando en cuenta el número de personas que participará en la audiencia.

- Solicitar la presencia de un co-conciliador
- Definir un moderador o líder si hay alianzas.
- Manejar los tiempos.

## **8. MANEJO DE SITUACIONES COMPLEJAS**

En la audiencia de conciliación se pueden presentar situaciones difíciles por los siguientes factores:

- Desbordes emocionales
- Desbalance de poder
- Conductas agresivas
- Desinterés , aparente indiferencia
- Abandono de la sesión
- Ocultamiento
- Dilaciones
- Problemas de salud

Ante estos hechos el conciliador debe contar con algunas estrategias que le permitan afrontar con éxito este tipo de situaciones:

- Recordar las reglas de conducta expresadas en el monólogo
- Utilizar la sesión privada
- El conciliador tiene que legitimarse frente a las partes
- Buscar la simetría de poder entre las partes
- Realizar el monólogo de apertura de acuerdo a las características de las partes
- Utilizar la validación y el empoderamiento para revalorizar a la parte débil
- Utilizar el reconocimiento para que la parte fuerte tome en cuenta a la persona débil y tenga la voluntad de colaborar con ella
- Usar el replanteo ante los ataques verbales y conductas agresivas
- Usar la técnica del agente de realidad
- Incluir asesores
- Cortar la sesión.

## **9. DERIVACIÓN DE CASOS Y TRABAJO EN RED**

Existen conflictos que no pueden ser conciliados, en estos casos el conciliador tiene que determinar adonde derivarlos.

Puede ser que la persona necesite información específica, que no tenga recursos económicos y necesite un abogado, que haya antecedentes de violencia familiar, etc.

Ante estos casos que son frecuentes se hace necesario que el Centro de Conciliación tenga un Directorio de instituciones y servicios de apoyo, atención y ayuda social a la mano con el fin de trabajar en red. Esto permitirá ayudar a las partes antes, durante y después de la conciliación.

## Para recordar

1. El Procedimiento Conciliatorio es la secuencia lógica de actos de comunicación entre el conciliador y las partes, activamente conducido por el conciliador, con el fin de que las partes encuentren una solución a su conflicto.
2. Las etapas del procedimiento conciliatorio son:
  1. **Pre – Conciliación:** determinamos si el conflicto es materia conciliable para admitir a trámite la solicitud.
  2. **Convocatoria:** cumplimos con los plazos para la convocatoria y creamos un clima de confianza para estimular a las partes a que asistan a la audiencia..
  3. **Apertura:** informamos a las partes acerca de la conciliación, sus fines y ventajas.
  4. **Comunicación:** obtenemos información sobre el problema, creamos empatía con las partes, descubrimos intereses y elaboramos la agenda de los puntos a resolver.
  5. **Negociación:** ayudamos a las partes a buscar soluciones satisfactorias a sus problemas, en base a su realidad, sin que se afecte a terceros.
  6. **Clausura:** las partes toman decisiones informadas para lograr acuerdos claros y viables y que puedan ser cumplidos.
  7. **Seguimiento:** se evalúa el cumplimiento y la eficacia de los acuerdos.
3. La reunión privada con cada una de las partes es una importante técnica que permite al conciliador reunirse por separado con cada una de las partes. Tiene múltiples usos en la audiencia.
4. La co-conciliación se realiza por dos conciliadores que llevan juntos el desarrollo de la audiencia. Se la usa para solucionar conflictos complejos.
5. Para el manejo de los asesores y partes difíciles, el conciliador, en el monólogo de apertura, debe dejar muy en claro cuáles serán los roles que los asesores tendrán dentro de la audiencia de conciliación.
6. Cuando se presentan situaciones difíciles el conciliador debe contar con algunas estrategias que le permitan afrontar con éxito este tipo de situaciones.
7. Existen conflictos que no pueden ser conciliados, en estos casos el conciliador tiene que determinar adonde derivarlos y trabajar en red.

## **Referencias Bibliográficas**

Caivano, Roque, (1998). *Negociación, Conciliación y Arbitraje*. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. Lima: APENAC.

Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial,(2009). *Manual Básico de Conciliación Extrajudicial*. Lima, Ministerio de Justicia.

El Peruano, Normas Legales. *Ley de Conciliación, Ley N° 26872 (13-11-97)*, modificada por el D. Legislativo 1070, publicada el 28 de junio de 2008.

El Peruano, Normas Legales. *Nuevo Reglamento de la Ley de Conciliación, Decreto Supremo N° 014-08-JUS del 30 de agosto de 2008* y la fe de erratas publicada el 11 de setiembre de 2008.

Ledesma Narváez, Marianela, (2000). *El Procedimiento Conciliatorio*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.

Ormachea Choque, Iván, (2000). *Manual de Conciliación Procesal y Pre Procesal*. Lima: Academia de la Magistratura.

Pinedo Aubián, Martín (2008). *El fin de la Conciliación*. Art. en: *Actualidad Jurídica*. Publicación mensual de Gaceta Jurídica. Tomo 180, pp. 88-102. Lima.

Pinedo Aubián, Martín, (2008). *Procedimiento de Conciliación Familiar*. Separata de trabajo, Lima.

## MÓDULO VII

# *Marco Legal de la Conciliación Extrajudicial*





## 1. MARCO LEGAL DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

Las normas que actualmente rigen nuestro sistema conciliatorio son:

1. Ley de Conciliación, Ley N° 26872 (promulgada el 13 de noviembre de 1997), modificada por el Decreto Legislativo 1070, publicada el 28 de junio de 2008. Ley N° 29876 que modifica el artículo 9° de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación.
2. Nuevo Reglamento de la Ley de Conciliación, Decreto Supremo N° 014-08-JUS del 30 de agosto de 2008, modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2010-JUS.

## 2. DEFINICIÓN DE LA CONCILIACIÓN

La Ley de Conciliación Extrajudicial, en su artículo 5, modificado por el Decreto Legislativo N° 1070 del 28 de junio de 2008, señala:

La Conciliación Extrajudicial es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación extrajudicial, a fin de que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto.

## 3.- PRINCIPIOS GENERALES DE LA CONCILIACIÓN

1. El artículo 1° de la Ley de Conciliación señala que es de interés nacional **la institucionalización** y desarrollo de la conciliación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos.  
Actualmente la Conciliación se encuentra en un proceso de consolidación dentro de nuestra sociedad.
2. **Los Principios éticos** son los principios que rigen la Conciliación. Estos principios están señalados en el Artículo 2° de la Ley de Conciliación y de su Reglamento y son: equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad, celeridad y economía.
3. **La autonomía de la voluntad de las partes** (Art. 3° de la Ley de Conciliación y Art. 4° del Reglamento). La autonomía de la voluntad se entiende como la capacidad que tiene la persona para determinarse a realizar ciertos actos o a tomar decisiones. Sin embargo no se ejerce irrestrictamente como lo señala el Art. 4° del Reglamento.

Las restricciones a la autonomía de la voluntad son que las partes pueden disponer de sus derechos sin que afecte los derechos de terceras personas ni vaya en contra del ordenamiento legal vigente ni las buenas costumbres.

La conciliación es el resultado de la autodeterminación de las partes. Este carácter consensual es una de sus principales características ya que es un proceso totalmente

voluntario. El conciliador sólo puede proponer fórmulas conciliatorias, las cuales no son obligatorias para las partes.

4. **Función no jurisdiccional** (Art. 4° de la Ley de Conciliación y Art. 5° del Reglamento). En la conciliación extrajudicial no existe un tercero que va a resolver. El conciliador sólo va a ayudar a las partes a ponerse de acuerdo en base a lo que ellas determinen. Esta sólo se ejerce a través de los Centros de Conciliación debidamente autorizados y acreditados ante el MINJUS y los que la Ley señale. La función jurisdiccional sólo la tiene el juez que es el que decide y sentencia.

#### **4.. LA CONFIDENCIALIDAD EN LA CONCILIACIÓN**

Las personas que participan en la conciliación deben mantener reserva de lo actuado. El Art. 8° de la Ley y el Art. 10° del Reglamento señalan que nada de lo que se diga o se proponga durante el proceso de conciliación tiene valor probatorio en cualquier proceso judicial o arbitraje o administrativo que se promueva posteriormente, aún en aquellos que se originen en hechos distintos a los que dieron origen a la controversia materia de conciliación.

La excepción a la confidencialidad es el conocimiento en la audiencia de la inminente realización o la consumación de delitos que vulneren los derechos a la vida, el cuerpo, la salud, la libertad sexual u otros que por su trascendencia social no deben ser privilegiados con la confidencialidad y sean incompatibles con los principios y fines de la conciliación. Así mismo cuando una de las partes exprese por escrito su consentimiento.

Si el conciliador viola el principio de confidencialidad la responsabilidad del Centro de Conciliación se rige por lo dispuesto en el Art.1325 del Código Civil. Todo pacto que exima de responsabilidad al Centro de Conciliación es nulo

#### **5. FALTA DE INTENTO CONCILIATORIO**

El artículo 6° de la Ley de Conciliación señala: “Si la parte demandante, en forma previa a interponer su demanda judicial, no solicita ni concurre a la Audiencia respectiva ante un Centro de Conciliación extrajudicial para los fines señalados en el artículo precedente, el Juez competente al momento de calificar la demanda, la declarará improcedente por causa de manifiesta falta de interés para obrar”

La obligatoriedad es solicitar la conciliación y asistir al procedimiento. La inasistencia al procedimiento del solicitante genera el mismo efecto que el no solicitar.

Existen sanciones para la parte invitada que no cumpla con concurrir al procedimiento conciliatorio o que provoque el levantamiento del acta de conciliación por decisión motivada del conciliador.



El último párrafo del Art. 15° de la Ley de Conciliación señala: La inasistencia de la parte invitada a la Audiencia de Conciliación, produce en el proceso judicial que se instaure, presunción legal relativa de verdad sobre los hechos expuestos en el Acta de Conciliación y reproducidos en la demanda. La misma presunción se aplicará a favor del invitado que asista y exponga los hechos que determinen sus pretensiones para una probable reconvencción, en el supuesto que el solicitante no asista. En tales casos, el Juez impondrá en el proceso una multa no menor de dos ni mayor de diez Unidades de Referencia Procesal a la parte que no haya asistido a la Audiencia.

### **5.1. Obligatoriedad del Intento Conciliatorio en el Perú**

Actualmente tenemos la obligatoriedad del Intento Conciliatorio en 32 provincias del país. A continuación la normativa que aprueba el Calendario Oficial de su entrada en vigencia:

**El Decreto Supremo N° 007-2000-JUS** señala que se implementará a partir del 2 de noviembre de 2000, un Plan Piloto de obligatoriedad de la Conciliación Extrajudicial, como requisito para que los procesos judiciales que versen sobre los asuntos a que se refiere el Artículo 9° de la Ley N° 26872, sean materia de Conciliación. Del presente Plan Piloto quedan excluidas las materias sobre derechos de familia y laborales. El Plan Piloto comprenderá los distritos conciliatorios de las provincias de Trujillo y Arequipa, así como en el distrito judicial del Cono Norte de Lima, con excepción de la provincia de Canta.

**Ley N° 27398** del 12-01-2001, implementa la obligatoriedad en el distrito conciliatorio de Lima y Callao a partir del 01 de marzo del año 2001.

**Decreto Supremo N° 005-2010-JUS** del 29-04-2010, aprueba el siguiente Calendario Oficial, para el año 2010, de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1070 que modifica la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, en los distritos conciliatorios siguientes:

- 1 de julio de 2010 : Distrito conciliatorio de Cusco.
- 1 de agosto de 2010 : Distrito conciliatorio de Huancayo
- 1 de setiembre de 2010 : Distritos conciliatorios de Cañete y Huaura.
- 1 de octubre de 2010 : Distrito conciliatorio de Santa
- 1 de noviembre de 2010 : Distrito conciliatorio de Piura.

**Decreto Supremo N° 008-2011-JUS** del 05-07-2011, aprueba el Calendario Oficial para el año 2011, de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1070 que modificó la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, en los distritos conciliatorios siguientes:

- 1 de setiembre de 2011: Distrito Conciliatorio de Ica
- 4 de octubre de 2011 : Distrito Conciliatorio de Chiclayo
- 3 de noviembre de 2011 : Distrito Conciliatorio de Cajamarca
- 1 de diciembre de 2011 : Distrito Conciliatorio de Puno

**Decreto Supremo N° 015-2012-JUS** del 20-10-2012 aprueba el calendario oficial para los años 2012 y 2013 en los siguientes distritos conciliatorios:

Año 2012

- 07 de Noviembre de 2012 : Distrito Conciliatorio de Huamanga

- 14 de Noviembre de 2012 : Distrito Conciliatorio de Huánuco
- 12 de Diciembre de 2012 : Distrito Conciliatorio de Tacna

#### Año 2013

- 03 de Abril de 2013 : Distrito Conciliatorio de Maynas.
- 05 de Junio de 2013 : Distrito Conciliatorio de Huaraz.
- 07 de Agosto de 2013 : Distrito Conciliatorio de San Martín.
- 04 de Setiembre de 2013 : Distrito Conciliatorio de Tumbes.
- 02 de Octubre de 2013 : Distrito Conciliatorio de Coronel Portillo.
- 06 de Noviembre de 2013 : Distrito Conciliatorio de Mariscal Nieto.

**Decreto Supremo N° 008-2014-JUS** del 29-09-2014 aprueba el calendario oficial para el año 2014 en los siguientes distritos conciliatorios:

- 01 de Octubre de 2014 : Distrito Conciliatorio de Abancay, Departamento Apurímac.
- 22 de Octubre de 2014 : Distrito Conciliatorio de Pasco, Departamento Pasco.
- 05 de Noviembre de 2014 : Distrito Conciliatorio de Huancavelica, Departamento Huancavelica.
- 26 de Noviembre de 2014 : Distrito Conciliatorio de Tambopata, Departamento Madre de Dios.
- 11 de Diciembre de 2014 : Distrito Conciliatorio de Chachapoyas, Departamento Amazonas.

**Decreto Supremo N° 004-2015-JUS** del 07-08-2015 aprueba el calendario oficial para los años 2015 y 2016 en los siguientes distritos conciliatorios:

#### Año 2015

- 30 de Setiembre de 2015 : Distrito Conciliatorio de San Román, Departamento Puno
- 28 de Octubre de 2015 : Distrito Conciliatorio de Sullana, Departamento Piura.
- 25 de Noviembre de 2015 : Distrito Conciliatorio de Barranca, Departamento Lima
- 16 de Diciembre de 2015 : Distrito Conciliatorio de Moyobamba, Departamento San Martín.

#### Año 2016

- 17 de Abril de 2016 : Distrito Conciliatorio de Chincha, Departamento Ica .
- 22 de Junio de 2016 : Distrito Conciliatorio de Pisco, Departamento Ica.
- 24 de Agosto de 2016 : Distrito Conciliatorio de Rioja, Departamento San Martín.
- 21 de Setiembre de 2016 : Distrito Conciliatorio de Satipo, Departamento Junín..
- 26 de Octubre de 2016 : Distrito Conciliatorio de Ilo, Departamento Moquegua.
- 23 de Noviembre de 2016 : Distrito Conciliatorio de Andahuaylas, Departamento Apurímac.

## **6. MATERIAS CONCILIABLES**

El artículo 7 de la Ley de Conciliación dice:

“Son materia de conciliación las pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes.

En materia de familia, son conciliables aquellas pretensiones que versen sobre pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otras que se deriven de la relación

familiar y respecto de las cuales las partes tengan libre disposición. El conciliador en su actuación deberá aplicar el Principio del Interés Superior del Niño.

La conciliación en materia laboral se llevará a cabo respetando el carácter irrenunciable de los derechos del trabajador reconocidos por la Constitución Política del Perú y la ley. La materia laboral será atendida por los Centros de Conciliación Gratuitos del Ministerio de Justicia, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y por los Centros de conciliación privados para lo cual deberán de contar con conciliadores acreditados en esta materia por el Ministerio de Justicia. En la audiencia de conciliación en materia laboral las partes podrán contar con un abogado de su elección o, en su defecto, deberá de estar presente al inicio de la audiencia el abogado verificador de la legalidad de los acuerdos.

En materia contractual relativa a las contrataciones y adquisiciones del Estado, se llevará a cabo de acuerdo a la ley de la materia”.

Cabe señalar que la Conciliación Laboral todavía no se ha implementado en nuestro país, por ahora no se puede conciliar en materia laboral bajo los alcances de la Ley N° 26872 y su Reglamento aprobado por D.S. N° 014-2008, siendo los Centros de Conciliación del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo los únicos competentes para conciliar en dicha materia. En estos casos la Conciliación Administrativa Laboral está Regulada por el D.L. N 910 (17-03-2001) Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador y su Reglamento aprobado por D.S. N° 020-2001-TR (29-06-2001).

Respecto a a las contrataciones y adquisiciones del Estado está normada por la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado (11-07-2014) y su Reglamento aprobado por D.S. N° 350-2015-EF.

El Artículo 182 del Reglamento señala “las controversias que surjan entre las partes sobre la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia o invalidez del contrato se resuelven mediante conciliación, junta de resolución de disputas o arbitraje, según el acuerdo de las partes. Las controversias referidas al incumplimiento del pago final también son resueltas mediante conciliación y/o arbitraje. Bajo responsabilidad, el Titular de la Entidad o por quien este haya delegado tal función evalúa la decisión de conciliar o de rechazar la propuesta de acuerdo conciliatorio considerando criterios de costo-beneficio y ponderando los costos y riesgos de no adoptar un acuerdo conciliatorio”.

Tenemos las siguientes materias conciliables:

#### **1. Materias civiles obligatorias**

- Pago de deudas
- Obligaciones de hacer y de no hacer
- Incumplimiento de contrato
- Desalojo
- Pago de alquileres atrasados
- Pago de indemnización por daños y perjuicios
- Interdictos
- Otorgamiento de escritura
- División y partición de bienes
- Rectificación de áreas
- Ofrecimiento de pagos, etc.

## 2. Materias de familia

La Ley de Conciliación, Ley 26872, y su Reglamento señalan que en temas de familia son conciliables los derechos de libre disposición en asuntos relativos a:

- Alimentos
- Tenencia
- Régimen de visitas
- Otras que deriven de la relación familiar.

No se puede conciliar:

- a) Reconocimiento (filiación) en ninguna de sus formas,
- b) Adopción,
- c) Separación o divorcio en ninguna de sus formas,
- d) Reconocimiento de uniones de hecho,
- e) Tutela,
- f) Curatela,
- g) Patria Potestad,
- h) Colocación familiar de menor,
- i) Autorización de viaje de menor

## 3. Materias laborales

En este campo la conciliación se orienta a la prevención y solución de los conflictos del ámbito laboral, conciliándose las materias que no vulneren los derechos de los trabajadores, respetando sus derechos intangibles. La conciliación sólo opera en el ámbito de disponibilidad que tienen los trabajadores.

Se pueden conciliar los siguientes casos:

- Forma de pago de beneficios sociales
- Forma de pago de remuneraciones insolutas,
- Forma de pago de la indemnización por despido arbitrario,
- Forma de pago de gratificaciones, etc.

### **Inexigibilidad de la conciliación extrajudicial**

Según el artículo 9 de la Ley de Conciliación: “Para efectos de la calificación de la demanda judicial, no es exigible la conciliación extrajudicial en los siguientes casos:

- a) En los procesos de ejecución.
- b) En los procesos de tercería.
- c) En los procesos de prescripción adquisitiva de dominio.
- d) En el retracto.
- e) Cuando se trate de convocatoria a asamblea general de socios o asociados.
- f) En los procesos de impugnación judicial de acuerdos de Junta General de Accionista señalados en el artículo 139° de la Ley General de Sociedades, así como en los procesos de acción de nulidad previstos en el artículo 150° de la misma ley.
- g) En los procesos de indemnización derivado de la comisión de delitos y faltas y los provenientes de daños en materia ambiental.
- h) En los procesos contencioso administrativos.

- i) En los procesos judiciales referidos a pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otros que se deriven de la relación familiar y respecto de las cuales las partes tengan libre disposición.  
En estos casos, la conciliación es facultativa”.

### **Materias excluidas o no conciliables**

Según el Art. 7-A de la Ley de Conciliación, no procede la conciliación en los siguientes temas:

- a) Cuando se desconoce el domicilio de la parte invitada.
- b) Cuando la parte invitada domicilia en el extranjero, salvo que el apoderado cuenta con poder expreso para ser invitado a un Centro de Conciliación.
- c) Cuando se trate de derechos y bienes de incapaces a que se refieren los artículos 43° y 44° del Código Civil.
- d) En los procesos cautelares.
- e) En los procesos de garantías constitucionales.
- f) En los procesos de nulidad, ineficacia y anulabilidad de acto jurídico, éste último en los supuestos establecidos en los incisos 1,3 y 4 del artículo 221° del Código Civil.
- g) En la petición de herencia, cuando en la demanda se incluye la solicitud de declaración de heredero.
- h) En los casos de violencia familiar, salvo en la forma regulada por la Ley N° 28494, Ley de Conciliación Fiscal en Asuntos de Derecho de Familia.
- i) En las demás pretensiones que no sean de libre disposición por las partes conciliantes.

## **7. EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

### **1. Audiencia Única**

El art. 10 de la Ley señala que la audiencia de conciliación es única y se realizará en el local del Centro de Conciliación autorizado en presencia del conciliador y las partes, pudiendo comprender la sesión o sesiones necesarias. Excepcionalmente el Ministerio de Justicia podrá autorizar la realización de la audiencia de conciliación en un lugar distinto, el cual deberá encontrarse adecuado para el desarrollo de la misma.

El plazo de duración de la audiencia de conciliación es de hasta 30 días calendarios contados a partir de la fecha de la primera sesión realizada. Este plazo sólo puede ser prorrogado por acuerdo de las partes, en sesión efectiva. (Art. 11 de la Ley)

### **2. Procedimiento y plazos para la convocatoria**

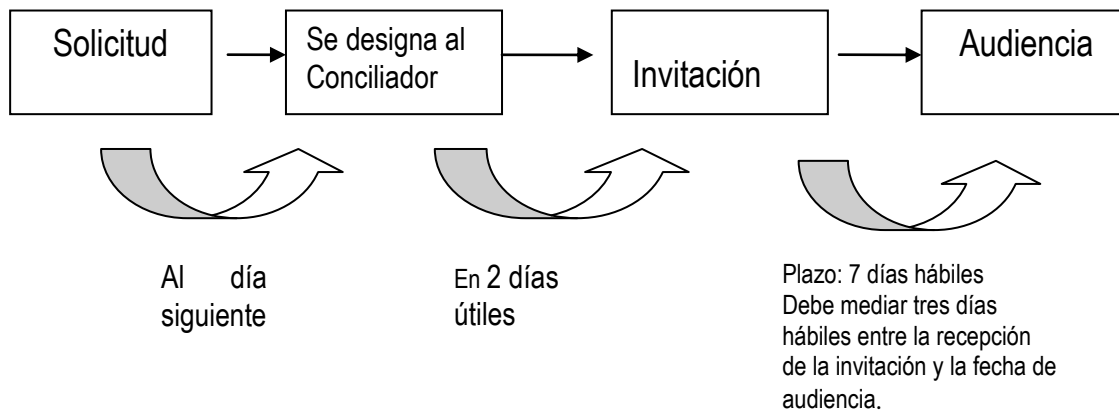
El Artículo 12 de la Ley señala:

Recibida la solicitud, el Centro de Conciliación designará al conciliador al día hábil siguiente, teniendo éste dos días hábiles a fin de cursar las invitaciones a las partes para la realización de la audiencia de conciliación.

El plazo para la realización de la audiencia no superará los siete días hábiles contados a partir del día siguiente de cursadas las invitaciones, debiendo mediar entre la recepción de la invitación y la fecha de audiencia no menos de tres días hábiles.

De no concurrir una de las partes, el conciliador señalará una nueva fecha de audiencia notificando en el acto a la parte asistente, respetando los plazos señalados en el párrafo anterior

### Esquema del Procedimiento Conciliatorio y sus plazos



### 3. La Solicitud de Conciliación

Petición.- El Artículo 13 de la Ley dice: Las partes pueden solicitar la Conciliación Extrajudicial en forma conjunta o individual, con arreglo a las reglas generales de competencia establecidas en el Artículo 14 del Código Procesal Civil.

Requisitos de la Solicitud de Conciliación.- El Artículo 12 del Reglamento señala los requisitos de la solicitud de Conciliación la cual deberá presentarse por escrito. Los Anexos de la solicitud de Conciliación están señalados en el Artículo 14 del Reglamento

### 4. La Invitación a conciliar

Contenido de las invitaciones a conciliar.- El Artículo 16 del Reglamento dice que las invitaciones deberán redactarse en forma clara, sin emplear abreviaturas, y señala los requisitos que deben contener.

### 5. Notificación de las invitaciones a conciliar

La notificación de las invitaciones a conciliar será responsabilidad del centro de conciliación, que podrá contratar a una empresa especializada para estos fines

debiendo verificar que ésta cumpla con los requisitos de validez de la notificación bajo apercibimiento de no producir efecto alguno.

Las invitaciones a conciliar deben ser entregadas personalmente al invitado, en el domicilio señalado por el solicitante. De no encontrarse al invitado, se entregará la invitación a la persona capaz que se encuentre en dicho domicilio en caso sea persona natural.

El Artículo 17 del Reglamento señala la forma y los requisitos de la notificación de las invitaciones a conciliar.

## **6. Concurrencia**

Concurrencia.- El Artículo 14 de la Ley dice que la concurrencia a la audiencia de conciliación es personal; salvo las personas que conforme a Ley deban actuar a través de representante legal.

En el mencionado artículo se señalan las consideraciones para ese fin.

## **7. De la representación de las personas naturales y jurídicas.-**

El Artículo 13 del Reglamento señala que tanto para las personas naturales como las jurídicas los poderes deberán consignar literalmente la facultad de conciliar extrajudicialmente y de disponer del derecho materia de conciliación. Lo mismo se aplica a los contratos de mandato con representación.

## **8. Reglas de la audiencia de conciliación**

El Artículo 21 del Reglamento señala con claridad las reglas básicas que deberán observarse para la realización de la Audiencia de Conciliación.

## **9. Conclusión del procedimiento conciliatorio**

El Artículo 15 de la Ley señala las formas en que puede terminar el procedimiento conciliatorio.

- a) Acuerdo total de las partes.
- b) Acuerdo parcial de las partes: se da en función a los puntos controvertidos. El acuerdo puede ser parcial en cuanto a las materias resueltas, pudiendo arribarse a soluciones sólo en uno o algunos de los puntos controvertidos discutidos en la audiencia.
- c) Falta de acuerdo entre las partes.
- d) Inasistencia de una parte a dos (2) sesiones.
- e) Inasistencia de las dos partes a una sesión

- f) Decisión debidamente motivada del Conciliador en Audiencia efectiva, por advertir violación a los principios de la Conciliación, por retirarse alguna de las partes antes de la conclusión de la Audiencia o por negarse a firmar el Acta de Conciliación.

La inasistencia de la parte invitada a la Audiencia de Conciliación, produce en el proceso judicial que se instaure, presunción legal relativa de verdad sobre los hechos expuestos en el Acta de Conciliación y reproducidos en la demanda. La misma presunción se aplicará a favor del invitado que asista y exponga los hechos que determinen sus pretensiones para una probable reconvencción, en el supuesto que el solicitante no asista. En tales casos, el Juez impondrá en el proceso una multa no menor de dos ni mayor de diez Unidades de Referencia Procesal a la parte que no haya asistido a la Audiencia.

También se debe tener en cuenta que el acta de conciliación no puede tener dos formas de conclusión, conforme a los Formatos Tipo de Actas, aprobado por Resolución Ministerial N° 0235-2009-JUS y lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Conciliación.

## **8. EL ACTA**

### **1. El contenido del Acta y sus requisitos**

El Acta es el documento que expresa la manifestación de voluntad de las partes en la Conciliación Extrajudicial.

El Artículo 16 de la Ley señala los requisitos que el Acta debe contener y lo que sucede si se incumple alguno de ellos. El Art. 22 del Reglamento lo complementa.

### **2. Rectificación del Acta**

Artículo 16- A de la Ley señala lo que se debe hacer en los casos que se haya omitido alguno o algunos de los requisitos señalados en el Art. 16.

### **3. Merito y Ejecución del Acta de conciliación**

El Artículo 18 de la Ley señala que el Acta con acuerdo conciliatorio constituye título de ejecución. Los derechos, deberes u obligaciones ciertas, expresas y exigibles que consten en dicha Acta se ejecutarán a través del proceso de ejecución de resoluciones judiciales.

## **9. EL CONCILIADOR**

### **1. Definición del Conciliador Extrajudicial**

El Conciliador Extrajudicial es uno de los operadores del sistema conciliatorio. El Artículo 20 de la Ley lo define:



El conciliador es la persona capacitada, acreditada y autorizada por el Ministerio de Justicia, para ejercer la función conciliadora. Dentro de sus funciones está promover el proceso de comunicación entre las partes y, eventualmente, proponer formulas conciliatorias no obligatorias.

En materia laboral o de familia se requiere que el Conciliador encargado del procedimiento conciliatorio cuente con la debida especialización, acreditación y autorización expedida por el Ministerio de Justicia.

Para el ejercicio de la función conciliadora se requiere estar adscrito ante un Centro de Conciliación autorizado y tener vigente la habilitación en el Registro de Conciliadores del Ministerio de Justicia, el que regulará el procedimiento de renovación de habilitación de los conciliadores.

## **2. Requisitos para la acreditación como conciliador**

El Artículo 33 del Reglamento señala los requisitos necesarios para ser acreditado como Conciliador Extrajudicial

## **3. Funciones del Conciliador**

El Artículo 42 del Reglamento señala las Funciones Generales que el Conciliador realiza en el procedimiento conciliatorio y el Artículo 43 del mismo señala sus Funciones Específicas.

## **4. Obligaciones y límites a la libertad de acción del Conciliador**

Las obligaciones que el Conciliador debe cumplir dentro del proceso conciliatorio están indicadas en el Artículo 44 del Reglamento.

Igualmente, los límites a la libertad de acción del Conciliador se señalan en el Art. 45 del Reglamento:

La libertad de acción a que hace referencia el Artículo 21 de la Ley tiene como límites naturales el orden público, las buenas costumbres y la ética en el ejercicio de la función conciliadora.

La ética del Conciliador en el ejercicio de la función conciliadora implica:

- a. El respeto a la solución del conflicto al que deseen arribar voluntaria y libremente las partes.
- b. El desarrollo de un procedimiento de Conciliación libre de presiones, con participación de las partes, y el comportamiento objetivo e íntegro del Conciliador, dirigido a facilitar la obtención de un acuerdo satisfactorio para ambas.
- c. El respeto al Centro de Conciliación en el que presta sus servicios, absteniéndose de usar su posición para obtener ventajas adicionales a la de su remuneración.

## **5. Separación del Conciliador**

Al conciliador le son aplicables las reglas de la abstención, recusación e impedimento establecidas en el Código Procesal Civil con el fin de salvaguardar la neutralidad e imparcialidad del conciliador.

## **6. Sanciones del conciliador**

Están contempladas en el Título V del Reglamento de la Ley de Conciliación.

Las sanciones imponibles que puede tener son:

- Amonestación: Arts. 111º, 112º, 113ºa)
- Multa: Arts. 114º, 115ºa)
- Suspensión: Arts. 116º, 117º a)
- Cancelación del Registro de Conciliadores: Arts. 118º, 119º a).

## Para recordar

1. Las normas que actualmente rigen nuestro sistema conciliatorio son:  
La Ley de Conciliación, Ley N° 26872 (13-11-97), modificada por el D. Leg. 1070, publicada el 28 de junio de 2008 y el Nuevo Reglamento de la Ley de Conciliación, Decreto Supremo N° 014-08-JUS del 30 de agosto de 2008.
2. Los Principios generales de la conciliación son: la institucionalización y el desarrollo de la conciliación, los principios éticos, la autonomía de la voluntad de las partes y la función no jurisdiccional.
3. La confidencialidad consiste en que las personas que participan en la conciliación deben mantener reserva de lo actuado.
4. La obligatoriedad consiste en que la conciliación extrajudicial tiene carácter obligatorio en cuanto es un requisito previo de procedibilidad de la demanda. La persona que quiera iniciar un proceso judicial deberá, obligatoriamente, acudir a un centro de conciliación e intentar conciliar.
5. Las materias conciliables son las pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes.  
En materia de familia, son conciliables aquellas pretensiones que versen sobre pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otras que se deriven de la relación familiar y respecto de las cuales las partes tengan libre disposición.
6. En el procedimiento conciliatorio existen lineamientos precisos respecto al procedimiento y plazos para la convocatoria, solicitud de conciliación, invitación a conciliar, concurrencia, reglas de la audiencia de conciliación y conclusión del procedimiento conciliatorio-
7. El Acta es el documento que expresa la manifestación de voluntad de las partes en la Conciliación Extrajudicial. Existen lineamientos precisos respecto al contenido del Acta y sus requisitos, la rectificación del Acta y mérito y ejecución del Acta de conciliación
8. Respecto al Conciliador Extrajudicial, la Ley y su Reglamento señalan los requisitos para la acreditación como conciliador, funciones del Conciliador, obligaciones y límites a la libertad de acción del Conciliador, Separación del Conciliador

## **Referencias Bibliográficas**

Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial,(2009). Manual Básico de Conciliación Extrajudicial. Lima, Ministerio de Justicia.

El Peruano, Normas Legales. Ley de Conciliación, Ley N° 26872 (13-11-97), modificada por el D. Legislativo 1070, publicada el 28 de junio de 2008.

El Peruano, Normas Legales. Nuevo Reglamento de la Ley de Conciliación, Decreto Supremo N° 014-08-JUS del 30 de agosto de 2008 y la fe de erratas publicada el 11 de setiembre de 2008.

Ley de Conciliación, Ley N° 26872, modificada por el Decreto Legislativo 1070, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 014-08-JUS, modificado por Decreto Supremo N° 006-2010-JUS.

Pinedo Aubián, Martín (2008). El fin de la Conciliación. Art. en: Actualidad Jurídica. Publicación mensual de Gaceta Jurídica. Tomo 180, pp. 88-102. Lima.

Pinedo Aubián, Martín, (2008). Procedimiento de Conciliación Familiar. Separata de trabajo, Lima.

## MÓDULO VIII

# **ÉTICA APLICADA A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL**



*“A la luz de las funciones que debe cumplir un conciliador, puede -y de hecho le ocurrirá más tarde o más temprano- encontrarse en situaciones en las que deberá enfrentar dilemas éticos de muy difícil solución.”*

**Roque Caivano**



## 1. ÉTICA, MORAL Y VALORES

Ética y Moral son términos fusionados para referirse a lo que se entiende por correcto. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española menciona para cada uno de los términos lo siguiente:

- Ética: Es la parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.
- Moral: Trata de la bondad o malicia de las acciones humanas.

### La Ética

Se considera que es el sistema de valores que determinan la elección de las acciones de los seres humanos, es un sistema de valores aceptado por todas las sociedades humanas. Son principios universales que regulan la conducta del hombre, reflexiones críticas sobre la validez del acto humano

La expresión más nítida de la ética es La Declaración Universal de los Derechos Humanos. Los Derechos Humanos se sustentan en una base filosófica y se basan en la dignidad del ser humano.

La ética personal es una actitud de vida, reflexivamente asumida, es una filosofía práctica que uno ejerce. Son reglas, prohibiciones que se impone uno mismo después de hacer un análisis. Somete a la razón las prácticas culturales, reexamina los valores externos y los articula con los personales.

### La Moral

Es el conjunto de reglas, normas, preceptos, principios impuestos por una determinada sociedad que regulan la convivencia y permiten vivir en ella. Estos principios se adquieren al vivir con entes socializadores. Estas normas son relativas, son valores que tienen vigencia tan solo en una o varias sociedades humanas. A estos valores se adecua la conducta individual o colectiva de las personas y se establece así un código de costumbres.

### Los Valores

Son las creencias, sentencias de valor, reglas por las que uno rige su vida. Tienen un carácter evolutivo. No son fáciles de cambiar.

## 2. EL DESARROLLO MORAL DEL SER HUMANO

El estudio y la comprensión del desarrollo moral por el que atravesamos todas las personas es muy importante para los conciliadores. Significa reconocer la importancia que tiene el comportamiento moral en la mejora de la convivencia social y la prevención de conflictos.

Jean Piaget y Lawrence Kohlberg han estudiado el desarrollo moral del ser humano.

Ambos comparten la idea de que la moral se desarrolla en cada individuo pasando por una serie de fases o etapas. Estas etapas son las mismas para todos los seres humanos y se dan en el mismo orden, creando estructuras que permitirán el paso a etapas posteriores. Sin embargo, no todas las etapas del desarrollo moral surgen de la maduración biológica, estando las últimas etapas ligadas a la interacción con el ambiente. El desarrollo biológico e intelectual es, entonces, una condición necesaria para el desarrollo moral, pero no suficiente. Según Kohlberg, no todos los individuos llegan a alcanzar las etapas superiores de este desarrollo.

La etapa superior de autonomía moral se interpreta, como uno de los signos de la madurez alcanzada por la persona. El hombre plenamente desarrollado no necesita recibir las normas de fuera sino que es capaz de dárselas a sí mismo. Evidentemente, esto no es algo que se logre de la noche a la mañana, sino que es parte de un proceso de superación personal hasta lograr esta autonomía que, como hemos dicho, no siempre está al alcance de todos.

### **Niveles del desarrollo moral de Kohlberg**

El desarrollo moral comienza con la etapa cero, donde se considera bueno todo aquello que quiere y que gusta al niño (de 0 a 2 años). Una vez superado este nivel anterior a la moral, se produce el desarrollo según el esquema que presentamos a continuación.

Kohlberg estableció tres niveles fundamentales divididos cada uno de ellos en dos etapas diferentes. Son las siguientes:

#### **Nivel I. Moral Pre-convencional**

Aquella en el que el individuo actúa según sus intereses concretos. La norma es concebida como algo exterior y coercitivo, que se obedece tan sólo en función de sus consecuencias. Las decisiones y acciones del niño se dirigen a evitar el castigo o a lograr algún tipo de recompensa o premio. El mundo se divide en grandes categorías: bueno-malo, mentira-verdad, correcto-incorrecto. La norma es puramente instrumental.

Dentro de este nivel se distinguen dos etapas:

1. ***Orientación de la obediencia para evitar el castigo***: El premio o el castigo se convierten en los criterios de actuación, sin que haya un cuestionamiento de los mismos o una valoración de sus causas o legitimidad.
2. ***Orientación de premio***: Es bueno lo que ayuda al niño a satisfacer sus intereses y necesidades. El niño usa el mundo y el orden moral según sus gustos y preferencias. Es la etapa en la que se realiza un cálculo moral (echar cuentas para determinar quién me ayuda y cuánto me ayuda)



## Nivel II. Moral Convencional

El individuo va adoptando el punto de vista de ser un miembro de la sociedad. El grupo (sea la clase, los amigos, etc) se convierte en la referencia moral permanente: lo bueno es vivir de acuerdo a los estereotipos que marca el grupo. El niño (o el adolescente) logra interiorizar la moral del grupo para convertirse en uno más del mismo: se trata de la moral de la imitación y la socialización.

Las etapas de este nivel son las siguientes:

3. **Orientación de buen chico /chica:** aquí lo importante es ajustarse a las imágenes sociales de lo bueno en todos los órdenes: ser un buen hijo, un buen amigo, un buen compañero. Se busca la aprobación o la simpatía del grupo, y se comienza a apreciar valores morales como la gratitud o la lealtad. A la vez, se empieza a juzgar las acciones por la intención de las mismas.
4. **Orientación a la autoridad:** se valora el mantenimiento del orden social global. Se valora positivamente la autoridad que termina casi sacralizada. Lo bueno es siempre cumplir la ley, ajustarse a las normas, hacer lo que se debe, que vendrá marcado por la autoridad o el código social.

## Nivel III. Moral Postconvencional o de Principios

Es la etapa de la autonomía moral. El sujeto intenta regirse por principios universalmente válidos y por razones distintas de la mera tradición, la costumbre o la autoridad. Buscará una legitimación y unos motivos para la decisión o acción emprendida. Ahora decide el propio individuo, y no una instancia exterior al mismo. Se supera un comportamiento que se ajuste a las leyes o las normas exteriores.

Las dos últimas etapas serían:

5. **Orientación de contrato social:** el individuo cree que hay un conjunto de valores y derechos que son válidos independientemente de lo establecido por una sociedad cualquiera en un momento determinado. Dichos valores forman parte de lo que podría entenderse como un pacto social fundamental, cuya legitimidad última puede ser la utilidad social. Se piensa que las leyes pueden cambiarse y si se mantienen es porque conviene a todos los individuos de la sociedad, que es lo que justifica su validez.
6. **Orientación de los principios éticos universales:** se supera el plano social de la etapa 5 para adoptar un punto de vista ético, con aspiraciones universales. En este estadio, se aceptan los principios de un modo reflexivo, como algo bueno o valioso desde un punto de vista racional, no exclusivamente social. La conciencia moral autónoma decide qué es lo justo y qué no lo es. El sujeto se da las normas a sí mismo, y reflexiona sobre conceptos éticos como justicia, libertad, igualdad, respeto, dignidad y aspira a tomar decisiones y actuar en base a estos principios éticos universales

El objetivo de estudiar los niveles y las etapas del desarrollo moral es aumentar el número de niños, jóvenes y adultos que usen orientaciones más avanzadas para tomar decisiones morales. Hemos visto que a partir de los niveles II y III las personas tienen que considerar las consecuencias de sus acciones ante los demás.

**Niveles del desarrollo moral de Kohlberg** (Adaptado de Atkinson, 1983)

<b>I. Moral Pre-Convencional (2a 8/9 años)</b>	<b>1. Orientación de castigo</b>	<b>Obedece reglas para evitar castigo</b>
	<b>2. Orientación de premio</b>	<b>Se comporta para obtener premios y favores en el futuro</b>
<b>II Moral Convencional (8/9a14/15 años)</b>	<b>3. Orientación de buen chico/chica</b>	<b>Se comporta para evitar desaprobación de los demás</b>
	<b>4. Orientación hacia la autoridad</b>	<b>Mantiene leyes y reglas para evitar censura de autoridades y sentimientos de culpa por no hacer lo debido.</b>
<b>III. Moral Post-Convencional o de Principios (14/15 años en adelante)</b>	<b>5. Orientación de contrato social</b>	<b>Realiza acciones guiadas por principios comunes para lograr el bienestar público, por respeto a sus iguales y luego por auto-respeto.</b>
	<b>6. Orientación de principios éticos</b>	<b>Realiza acciones guiadas por principios éticos universales y autoescogidos.</b>

### 3. PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA EN LA CONCILIACIÓN

El conciliador conduce la Audiencia de Conciliación con libertad de acción teniendo como límites el orden público, las buenas costumbres y la ética en el ejercicio profesional.

#### Los principios éticos

El conciliador para desempeñar su papel eficientemente tiene en cuenta los principios éticos que rigen la Conciliación Extrajudicial. Estos se encuentran enumerados y desarrollados en el artículo 2 de la Ley y del Reglamento de Conciliación Extrajudicial y se detallan a continuación:

**a) Principio de equidad.**-En el procedimiento conciliatorio se velará por el respeto del sentido de la Justicia aplicada al caso particular, materia de Conciliación. El Conciliador está obligado a generar condiciones de igualdad para que los conciliantes puedan lograr acuerdos mutuamente beneficiosos.

**b) Principio de veracidad.**-La veracidad está dirigida a la búsqueda de lo querido realmente por las partes. El Conciliador no alterará nunca el sentido o significado de los hechos, temas, intereses o acuerdos a que arriben éstas en el procedimiento conciliatorio.

Los operadores del sistema conciliatorio deben remitirla información veraz y auténtica cuando les sea requerida por el MINJUS.

**c) Principio de buena fe.**-La buena fe se entiende como la necesidad que las partes procedan de manera honesta y leal, confiando en que esa será la conducta a seguir en el procedimiento conciliatorio.

Cuando el Conciliador tenga duda de la viabilidad de un acuerdo, tiene conocimiento o al menos un indicio de que está basado en información falsa o de mala fe, deberá recomendar a los conciliantes que se apoyen en expertos de la materia relacionada con dicho acuerdo antes de finalizarlo, cuidando que tal intervención no perjudique o entorpezca el procedimiento de Conciliación o, en su caso, a alguno de los conciliantes.

**d) Principio de confidencialidad.**-La información derivada del procedimiento conciliatorio es confidencial, y no debe ser revelada a persona ajena a las negociaciones, sin el consentimiento de quien proporcionó dicha información. La confidencialidad involucra al Conciliador, a las partes invitadas, así como a toda persona que participe en el procedimiento conciliatorio.

**e) Principio de imparcialidad.**-El conciliador no debe identificarse con los intereses de las partes, quien tiene el deber de colaborar con los participantes sin imponer propuesta de solución alguna. La Conciliación se ejerce sin discriminar a las personas y sin realizar diferencias.

**f) Principio de neutralidad.**-El Conciliador debe en principio, abstenerse de conocer los casos en los que participan personas vinculadas a él o su entorno familiar, al personal del Centro de Conciliación, o en los que participen conciliantes con los cuales lo vincule parentesco, salvo que las partes soliciten expresamente la intervención de aquél.

**g) Principio de legalidad.**-La actividad conciliatoria se enmarca dentro de lo establecido en la Ley y Reglamento, en concordancia con el ordenamiento jurídico.

**h) Principio de celeridad.**-La función conciliatoria debe ejercerse permitiendo a las partes la solución pronta y rápida de su conflicto.

**i) Principio de economía.**-El procedimiento conciliatorio está orientado a que las partes ahorren tiempo y costos que les demandaría involucrarse en un proceso judicial.

#### **4. EL PERFIL DEL CONCILIADOR**

El conciliador requiere de algunas condiciones para poder cumplir en forma efectiva su rol. R. Caivano (1998) presenta las siguientes habilidades con las que debe contar:

1. Imparcialidad: tiene que situarse en una situación de equidistancia respecto a las partes y no dejarse influir por circunstancias que le impidan ver con objetividad el problema.
  2. Capacidad de análisis: debe tener la capacidad de analizar y comprender la situación y el conflicto para ayudar a encontrar las posibles soluciones.
  3. Estabilidad emocional: tiene que tener equilibrio emocional para manejar las situaciones problemáticas con serenidad, igualmente estar dispuesto a respetar los tiempos que la situación requiere, sin alterarse.
  4. Saber escuchar: es necesario tener la capacidad de escuchar activamente para descubrir los intereses de las partes en conflicto.
- 
1. Habilidad para expresarse: debe saber expresarse tanto verbalmente como por escrito, y aún mediante actitudes o gestos para transmitir seguridad, confianza, imparcialidad y esperanza a las partes.
  2. Creatividad y flexibilidad: debe ayudar a las partes a encontrar nuevas opciones imaginativas que sean mutuamente satisfactorias y solucionen el problema.
  3. Respeto y creatividad: el conciliador asume un liderazgo natural en el proceso, por eso debe lograr que las partes lo respeten para lo cual él a su vez deberá respetarlas. Debe mantener un ascendiente sobre ellas que le permita ser creíble a la hora de evaluar alternativas y sugerir soluciones.
  4. Capacidad de organización: es el organizador del proceso de conciliación, él es quien dirige y dispone, infundiendo confianza a las partes.
  5. Seguridad en sí mismo: necesita conocer su rol y el manejo de las técnicas de conciliación, demostrando en todo momento seguridad en si mismo y manejando las situaciones con solvencia.
  6. Comportamiento asertivo: debe ser asertivo que significa no ser pasivo ni agresivo, sino decir las cosas que desea, en el momento preciso.

## **5. DILEMAS ÈTICOS QUE SE PUEDEN PRESENTAR EN LA CONCILIACIÓN**

Son situaciones que se le pueden presentar a los conciliadores y que requieren que se muestre y actúe en el marco de los principios éticos.

Al respecto Elena Highton y Gladys Alvarez (1998) en su obra *Mediación Para Resolver Conflictos*, afirma que el facilitador debe enfrentarse a lo siguiente:

- La tentación de dar a las partes una solución. Esto lleva aparejado un dilema cuando las partes piden al mediador una recomendación o una decisión.

- El mediador vislumbra una solución ideal en que las partes no han considerado, pero que el facilitador cree aceptarían.
- La tentación de oponerse a una solución formulada por las partes. Esto se da cuando sucede lo siguiente:
  - La solución es ilegal
  - La solución es injusta debido a un desequilibrio de poder;
  - La solución es injusta según la opinión del mediador, aunque no existe desequilibrio de poder.
  - La solución es contraria al interés de un tercero ausente.

Antes de cerrar el acuerdo, el mediador tiene la obligación de verificar lo que se menciona a continuación:

- Que las partes hayan considerado los diversos aspectos que el acuerdo representa y las posibles consecuencias que pudieran derivarse de él.
- Que las partes hayan considerado también los intereses de otras personas que puedan resultar afectada por el acuerdo.
- Que las partes hayan accedido al acuerdo en forma voluntaria.
- El mediador alentará a que las partes revisen el proyecto de acuerdo.
- Como son las partes quienes tienen la responsabilidad última de solucionar el conflicto la obligación del mediador consiste en asistirlos para que lo solucionen de manera voluntaria y luego de una elección informada.
- Los facilitadores no deben jamás y bajo ninguna circunstancia coaccionar a las partes para que acepten los acuerdos ni pueden tomar decisiones de fondo por ninguno de ellos. Los mediadores están facultados para explorar opciones, hacer sugerencias o redactar propuestas sometidas a consideración de las partes, pero las propias partes deben tomar todas las decisiones en forma voluntaria.
- Si un mediador considera que los participantes no están capacitados para participar en forma constructiva o que no existen mayores probabilidades de concretar un acuerdo razonable, puede suspender o cancelar la mediación. Y debe instar a las partes a que busquen otras formas de asistencia para la resolución de la disputa.
- Si los participantes llegan a una situación de estancamiento final, el mediador no debe prolongar discusiones improductivas que podrían resultar en nuevos costos emocionales para los participantes”.

## **6. TOMA DE DECISIONES EN SITUACIONES DONDE EXISTEN PROBLEMAS ÉTICOS**

A lo largo del procedimiento de conciliación, el conciliador va tomando una serie de decisiones basadas en los valores y creencias que, como ser humano interactuante, ha adquirido a lo largo de su desarrollo personal. Sin embargo su actuación debe estar delimitada por cinco criterios importantes:

### **1. La autodeterminación de las partes**

Para poder llegar a un adecuado acuerdo, las partes deberán tener toda la información necesaria para que puedan elegir la opción que, a su parecer, más les convenga.

Es importante que el conciliador trabaje adecuadamente cada una de las fases de la conciliación, a fin de tener toda la información que servirá para originar las opciones de solución.

El mejor acuerdo es el acuerdo elaborado por las partes en base a la decisión informada de cada una.

### **2. Confidencialidad**

Todo lo que se discute en una sesión de mediación es estrictamente reservado. Igualmente todo lo propuesto en este proceso carece de valor probatorio.

En las sesiones privadas, sólo puede transmitirse a la otra parte la información recibida, si el mediador ha sido autorizado para ello.

La excepción al principio de confidencialidad se dará al conocerse un delito o de la inminente realización de uno.

### **3. Imparcialidad**

El rol del conciliador es mostrar imparcialidad ante las partes.

No puede mostrar favoritismo hacia ninguno de ellos en conversaciones, gestos, actitudes, etc.

### **4. Simetría de poderes**

El conciliador tiene que procurar desaparecer las condiciones que coloquen a una de las partes en posición de inferioridad respecto a la otra, evitando la desigualdad en la audiencia, dando seguridad y confianza a la parte débil.

Si la asimetría es muy marcada y pone en riesgo el logro de buenos acuerdos e impide el desarrollo normal de la audiencia, lo más aconsejable es suspender la audiencia para que ambos, especialmente la parte débil, se asesoren de sus derechos. Además se le puede sugerir que a la próxima reunión venga acompañado de un familiar o un abogado, con el fin de equilibrar el poder entre ambos.

### **5. Competencia**

Es la capacidad profesional que debe tener todo conciliador para desempeñar su rol con eficacia.

## Para recordar

1. Se considera que la **Ética** es el sistema de valores que determinan la elección de las acciones de los seres humanos, este sistema de valores es aceptado por todas las sociedades humanas. Son principios universales que regulan la conducta del hombre, reflexiones críticas sobre la validez del acto humano.
2. La **Moral** es el conjunto de reglas, normas, preceptos, principios impuestos por una determinada sociedad que regulan la convivencia y permiten vivir en ella.
3. Los **Valores** Son las creencias, sentencias de valor, reglas por las que uno rige su vida. Tienen un carácter evolutivo. No son fáciles de cambiar.
4. Conocer el desarrollo moral del ser humano significa reconocer la importancia que tiene el comportamiento moral en la mejora de la convivencia social y la prevención de conflictos. El desarrollo moral tiene 3 niveles: Moral Pre convencional, Moral Convencional y Moral Post convencional o de principios.
5. Los principios éticos se encuentran en el artículo 2º de la Ley y del Reglamento de Conciliación Extrajudicial y son: Equidad, Veracidad, Buena Fe, Confidencialidad, Imparcialidad, Neutralidad, Legalidad, Celeridad, Economía
6. El perfil del conciliador está dado por las competencias cognitivas, actitudinales y procedimentales que debe tener para poder cumplir en forma efectiva su rol
7. Los dilemas éticos que se pueden presentar en la conciliación son situaciones que requieren que el conciliador se muestre y actúe en el marco de los principios éticos.
9. En la toma de decisiones en situaciones donde existen problemas éticos la actuación del conciliador debe estar delimitada por cinco criterios importantes: La autodeterminación de las partes en base a la decisión informada, La Confidencialidad, Imparcialidad, Simetría de poderes, Competencia

## Reflexionemos

¿Por qué el comportamiento moral tiene importancia en la mejora de la convivencia social y en la prevención de conflictos?

¿Cómo podemos llegar al más alto nivel de desarrollo moral?

## **Referencias Bibliográficas**

Caivano, Roque, (1998). Negociación, Conciliación y Arbitraje. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. Lima: APENAC.

Clay Lindgren , Henry, (1990). Introducción a la Psicología Social. México: Trillas

Comisión Permanente de Educación para la Paz. Ministerio de Educación del Perú, (1989). Cultura de paz. Lima: Ed. Universo S.A.

El Peruano, Normas Legales. Ley de Conciliación, Ley N° 26872 (13-11-97), modificada por el D. Legislativo 1070, publicada el 28 de junio de 2008.

El Peruano, Normas Legales. Nuevo Reglamento de la Ley de Conciliación, Decreto Supremo N° 014-08-JUS del 30 de agosto de 2008 y la fe de erratas publicada el 11 de setiembre de 2008.

Escobar Valenzuela, Gustavo. Etica: Introducción a su problemática e historia. México: Mac Graw-Hill, 1992

Highton, Elena y Alvarez, Gladys. Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires: Ed. Ad-Hoc, 1998



## MÓDULO IX

# *MODELADO DE AUDIENCIAS*





A continuación presentamos una guía o modelo de cómo llevar a cabo una audiencia de conciliación y luego una sesión privada

## 1. GUÍA PRACTICA PARA UNA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

### 1. Monólogo de apertura: Presentamos dos modelos.

A. Los puntos que los conciliadores podemos manifestar a las partes son:

- Damos la bienvenida a las partes en conflicto.
- Nos presentamos y les preguntamos cómo desean ser llamados.
- Mencionamos el fin y las ventajas de la conciliación..
- Explicamos el rol del conciliador.
- Mencionamos los principios de imparcialidad y confidencialidad.
- Explicamos el valor legal del Acta
- Damos normas de comportamiento, invocando una conducta respetuosa entre ambos.
- Explicamos la posibilidad de una sesión privada con cada una de las partes.
- Aclaremos dudas y absolvemos preguntas.
- Les invocamos que pongan de su parte para solucionar su diferencia.

B. Presentamos otro modelo de cómo decir el Monólogo de apertura:

¡Buenos días!, Bienvenidos a la audiencia de conciliación, me llamo.....soy el/la Conciliador/a. ¿Su nombre es...? (mirando a una de las partes) ¿Y el suyo...? (mirando a la otra)

Lo que vamos a hacer en esta audiencia de conciliación es lo siguiente:

- Después que les diga las reglas que tenemos que respetar, me van a contar – por turnos – su problema desde su punto de vista. Yo les haré algunas preguntas para aclarar lo que ha sucedido y estar seguro de si nos estamos entendiendo bien.
- Luego les preguntaré acerca de las ideas que tienen sobre cómo resolver el problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estén de acuerdo para, finalmente, escribirla y firmarla en un Acta que tiene el valor de una sentencia judicial. Yo soy imparcial, no voy a tomar parte ni a decirles lo que tienen que hacer.
- Si en algún momento lo creo necesario y estamos todos de acuerdo, haremos una sesión por separado con cada uno de ustedes.

Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

**Primera:** ¿Están de acuerdo en que han venido voluntariamente y todo lo que digan aquí será confidencial, es decir tendrán que mantenerlo en reserva? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

**Segunda:** ¿Están de acuerdo en escucharse el uno al otro y no interrumpirse? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

**Tercera:** ¿Están de acuerdo en no insultarse o agredirse, ni en utilizar un lenguaje ofensivo para dirigirse el uno al otro? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

**Cuarta:** ¿Están de acuerdo en esforzarse en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que puedan? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

**Quinta:** Van a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar su problema. ¿Están de acuerdo? ¿Desean hacer alguna pregunta? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

## 2. Comunicación: Escuchamos la versión de las partes

- A cada una de las partes le puedes decir:  
Cuénteme lo que ha pasado... Cómo se ha sentido... Cuénteme más acerca de... (Asegúrate de si hay alguien más afectado o implicado en el problema.  
Pregunta si quieren agregar algo más).
- Empieza a realizar preguntas para ir entendiendo el problema:  
¿Qué es lo que quiere decir con.....?  
¿De qué manera / qué / cómo / cuándo / dónde / cuánto / quién exactamente...?  
¿Cómo sabe Ud. ...?  
¿Comparado con qué?  
¿Qué le hace creer que...?  
¿Siempre? / ¿Nunca? / ¿Todos? / ¿Nadie?
- Parafrasea para ver si estás entendiendo bien:  
Perdone, pero no le he entendido. Podría explicarme otra vez?.  
Si he entendido bien, lo que Ud. ha querido decir es...(parafraseo)...Es así?  
Es correcto si digo...?
- Intenta detectar los intereses de las partes, sus necesidades, sentimientos:  
De todo lo que me ha contado ¿Qué es lo más importante para Ud.?  
¿Por qué se ha sentido molesto /incómodo?  
Intenta parafrasear sus intereses, sus necesidades, sentimientos, etc.  
Yo entiendo que sus intereses principales son...(le dices mirando a una de las partes) y los suyos son...(mirando a la otra). ¿Es así?
- A la hora de escuchar el conflicto, ten en cuenta los siguientes aspectos:

### Relaciones / comunicación

(Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración. Indaga):

¿Cómo se ven: cercanos, lejanos, enemigos?

¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen?

### **Compromiso**

(Es el grado en que las partes se involucran en la negociación, en el proceso, en los acuerdos, las ganas que tienen de llegar a buen puerto. Procura que siempre quede explícito)

### **Intereses**

(Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos. Para descubrirlos, pregunta:) ¿Por qué / para qué lo quieres / necesitas?

### **Límites**

¿Qué van a hacer si no llegan a un acuerdo?

¿Hasta qué punto les conviene seguir negociando?

### **Legitimidad**

(Identifica criterios justos y normas, ya que no se puede hacer nada ilegal, que sirvan de marco para la negociación y para evaluar las opciones.)

### **Realizamos la agenda de los puntos que se tratarán**

*(Resume ante las partes el conflicto en su totalidad, cómo lo has entendido, señalando cada uno de los intereses, necesidades, etc. de ambos. Recuerda que se trata de devolverles el conflicto de una forma más objetiva y racional. Presentas de esta manera los puntos que se tratarán y el orden que seguirán)*

Yo entiendo que en este problema tus intereses principales son...*(le dices mirando a una de las partes)* y los tuyos son...*(mirando a la otra)*. ¿Es así? ¿Les entendí bien?

### **3. Negociación: Búsqueda de soluciones**

*(Separa siempre el proceso de **crear** las propuestas, del de **evaluar** y **decidir** cuál es la más adecuada o la que más responde a las necesidades de las partes)*

¿Qué podemos hacer para solucionar este problema?

¿Qué propondrían...?

¿Cómo piensan que esto pueda resolverse?

¿Qué cambios propondría?

¿Qué se podría cambiar?

¿Qué es lo que más les gustaría?

¿Qué pueden hacer para resolver el problema?

¿Qué pasaría si ...?

¿Qué pensaría / haría / diría... si la otra parte...*(para usar en la sesión privada)*

¿Qué pasa si no encontramos una solución?

¿Qué es lo peor que le podría pasar?

¿Qué no puede tolerar o permitir que ocurra?

¿Qué es lo mejor que le podría pasar?

¿Qué términos serían satisfactorios para Ud.?

¿Está buscando ganancias mutuas?

¿Cómo puede mejorar su proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?

*(Preguntas acerca de la relación)*

¿Podrían continuar con su relación? ¿Cómo?

¿Podemos mejorar la relación? ¿Le interesa mejorar la relación?

*(Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio)*

¿Le parece justo?

¿Esto sería justo para Ud. y para la otra parte?

¿Cree que así se resolvería el problema?

¿En que circunstancias me conviene retirarme y no negociar?

¿Esto sería legítimo?

*(Deberás resumir las propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes.*

*Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de llegar al acuerdo)*

¿Debería consultar a alguien antes de decidir?

#### **4. Clausura**

*(Resumimos los acuerdos antes de redactar el acta, y les preguntamos si están de acuerdo con ellos. Es muy importante que les mostremos el borrador del acta y les pidamos que vean si sus datos están correctos. Recordemos que las partes y el conciliador deben firmar el acta y poner su huella digital)*

¿Podemos considerar que el problema está resuelto?

¿Están dispuestos a firmar este acuerdo en el Acta?

*(Adaptado de Torrego, 2001)*

## 2. GUÍA PRACTICA PARA LA SESIÓN PRIVADA

Las sesiones privadas son un recurso imprescindible cuando se concilia en situaciones difíciles. A continuación, describimos cuándo y cómo utilizar esta técnica.

### ¿Por qué y cuándo hacer una entrevista individual durante el proceso de conciliación?

- Cuando las emociones o la agresividad se disparen a dimensiones que se te escapan de las manos.
- Cuando notes que no se escuchan o que no son sinceros.
- Cuando te lo pidan.
- Para entender las necesidades y los intereses que están detrás de lo que las partes piden.
- Para ayudar a tomar decisiones que les causan dificultades.
- Para hablar de temas que resulta difícil hacerlo en conjunto.
- Para tranquilizar e inspirar confianza.
- Para reflexionar e incorporar el principio de realidad.
- Para superar situaciones difíciles o negativas entre el mediador y cada una de las partes.
- Para evaluar la opción de solución si no hay acuerdo.
- Para limitar y/o controlar a una persona o situación difícil.

### Sugerencia de guión para la sesión individual

En confianza:

- ¿Qué es lo que más te ha dolido?
- ¿Por qué estás enfadado/ con rencor/ etc.?
- ¿Qué es lo que te impide hacer...?
- ¿Qué piensas de la actitud de...?
- ¿Cómo podemos hacer para solucionar este problema?
- ¿Qué le podríamos ofrecer a... para que quede un poco más satisfecho?
- ¿Qué necesitarías tú para darte por satisfecho/ para dar el tema por terminado?
- ¿Por qué crees que... dijo/ hizo...?

### Aspectos a tener en cuenta

- El tono general de las sesiones privadas es más coloquial, más informal.
- Las entrevistas individuales se deben mantener con las dos partes, aunque sólo hubiera necesidad de hacerlo con una, para lograr una imagen de equidad.
- Debe haber igual número de sesiones para cada parte y de igual duración.

(Adaptado de Torrego, 2001)

## **Referencias Bibliográficas**

1. Torrego Seijo, J.C (Coord.); Aguado, J.C.; De Vicente, J. y otros; (2001). Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores. Madrid: NARCEA.



**MATERIAL**  
**DE**  
**LECTURA**

1. Lic. Juan Tausk. El oscuro objeto del deseo o de qué estamos discutiendo cuando disputamos acerca de algo.  
Exposición desarrollada en el II Congreso del Foro del Mediación realizado en Cuba, Diciembre de 1998.
2. Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton. ¿Qué pasa si ellos son más poderosos?  
*Encuentre su MAAN: Mejor alternativa a un acuerdo negociado.*  
En: Sí...¡ de acuerdo! Cómo negociar sin ceder.
3. Marinés Suares. Preguntando sobre el preguntar.  
En: Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas.
4. Marianela Ledesma Narvaez. El procedimiento conciliatorio. Un enfoque teórico- normativo.
5. Richard A. Zitrin. Cuestiones éticas emergentes en la Mediación. Con pocos modelos que guiarlos, los Mediadores a veces difieren en sus aproximaciones.

## **EL OSCURO OBJETO DEL DESEO O DE QUÉ ESTAMOS DISCUTIENDO CUANDO DISPUTAMOS ACERCA DE ALGO**

**Lic. Juan Tausk**

Exposición desarrollada en el II Congreso del Foro de Mediación realizado en Cuba, Diciembre de 1998.

Las personas disputan acerca de cosas fundamentales para sus vidas. Un observador externo podría asombrarse de la trivialidad o de la insignificancia de lo que está en juego, comparado con la pasión desplegada.

No obstante, en todo conflicto significativo para sus intervinientes, la fuerza de los argumentos, la desesperación el odio y la obsesión indican que se juega allí algo de mucha importancia, seguramente mayor de la que los contendientes suponen. A veces da la impresión y de hecho acontece, que se juegan la vida. Se matan por el objeto de la disputa. Su reclamo puede tener tal magnitud, que el objeto representa lo esencial en sus vidas, y por ello se puede incluso dar la vida, o quitarla. Pero nuestro observador externo insiste con su mirada asombrada y conjetura que no puede ser que se trate de eso, sino más bien que la disputa debe tener su raíz y su sentido en otro lado.

Desde temprano, la mirada de la mediación sobre el conflicto se basó en considerar una división en el sujeto de la disputa misma, y no solamente entre los contendientes. Esa premisa fue fundamental para abrir un campo de praxis novedosa, que contra las apariencias, no se apoyaba en nada obvio y evidente, en ninguna naturalidad de los fenómenos humanos. O sea, no era una cuestión solamente de sentido común y de practicidad simplemente porque las mediaciones funcionaban.

Había un concepto teórico. Como todo concepto, operaba en un par opositivo que fue denominado: posición/interés. La fuerza de este concepto permitió desplegar el campo de la mediación a condición de que los mediadores aceptaran este concepto como rector de su acción. Correlativamente, los mismos debían también aceptar la medida de su intervención: debían ser neutrales. Si aceptamos que las posiciones sostienen el argumento de la confrontación de dos sujetos, la no adhesión del mediador a las posiciones permite pasar a una segunda confrontación: de los sujetos consigo mismos. La diferencia entre su posición respecto de sus intereses, lo habría de llevar a una reformulación del conflicto. Notablemente, el conflicto habría de pasar a ser tratado y resuelto en el plano de las palabras y no en el de las acciones respecto de las cosas: imposiciones de poder o el irse a las manos.

Este presunto "ascenso" se hace posible en tanto el tercero no sume su propia posición (convicción, principios, preferencias, todas ellas más o menos concientes, más o menos desconocidas en sus reales motivaciones), ni despliegue su poder hacia la posición de los contendientes. Este poder reducirá a tramitar ese pasaje de posición a interés en la conciencia de los sujetos, con la premisa de que es a partir de allí, y a diferencia de la "solidez de las cosas", la dimensión de la palabra permitiría dialectizar: los términos, interrogar las actitudes y necesidades y sobre todo multiplicar las perspectivas respecto de lo que está en discusión al reformular los términos del conflicto.

Todo ello para descubrir que lo aparecía como la puerta única para entrar se transforma en una multitud de puertas posibles para salir. Ninguna es la fundamental, varias son las posibles, alguna es mas conveniente. Pero por ninguna se va la vida. Por el contrario, se reduce la dimensión tanática del choque y la controversia, y puede resurgir una fuerza vital que ya se daba por perdida. En otras palabras, la satisfacción y la alegría del mediador en la eficacia de su función, es que permitió a los sujetos de la disputa, una transición de un lugar a otro: un trabajo de cada uno y entre sí.... Ello solo sería posible debido a que su función es simbólica.

Era entonces evidente que entre/posición interés y neutralidad debía haber una relación interior, pero esta no debía pasar solamente por su funcionalidad: que sea efectiva y produzca resultados. Como toda apertura de un campo novedoso, los conceptos implícitos puestos a prueba, permiten en un segundo momento retornar a descubrirlos...nuevamente y entonces podemos pensar que una teoría puede fundar el sentido de una práctica. Solamente así demos entender que ello es transmisible a otros: o sea, que se puede enseñar y transformarse en una práctica social.

La confrontación entre los sujetos parte de la premisa que algo que el otro tiene, o representa, es fundamental para la vida del primero. Más aún que ello es la causa de su infortunio, por lo que su posesión o el tener la razón que se imponga al otro podría satisfacerlo. Esto se puede ilustrar en el relato de un abogado respecto de un juicio de divorcio donde el hombre resentido trataba de despojar de todo lo posible a su ex cónyuge. Logrado lo cual, y ya finalizado el juicio, manifiesta que en realidad no quería todo lo obtenido, y más aún, que no era lo que quería. El malestar del abogado era compartido por varios abogados que lo escuchaban: a todos les había pasado algo similar. Se preguntaban ¿qué quería entonces el hombre? Descubríamos que ahí radicaba la esencia de la mediación: percibir que no eran las cosas por sí mismas lo que se está disputando.

Enfoquemos nuestra mirada hacia ese otro lado, en el lugar del otro estaría lo fundamental. Tal vez el amor tenga su amarra en eso. Pero lo tiene el odio también. Si el otro tiene lo que es fundamental para el ser, lo debe obtener, arrancárselo y apropiárselo a cualquier precio. También puede evitar soportar la afrenta de esa diferencia desfavorable, destruyendo al objeto. Ninguno habría de tenerlo, aún a costa de perderlo, aún a costa de destruir también al otro. Que es un modo de decir que pierde el primero también: la confrontación es en espejo. Notablemente, el odio en eso no tiene miramientos, y asegura una adhesión al otro con amarras que los encadenan una "captura imaginaria" de la cual no se pueden desprender...y tampoco quieren. El otro deja de ser un sujeto, para ser un mero objeto carente de humanidad. Es interesante notar que las diversas modalidades de mediación no dejan de aseverar la importancia de reconocer al otro en su singularidad, en lo que quiere, piensa y siente. Sentarlos uno junto al otro, verse tomar y dar consistencia humana. Escucharse.

Pero en la disputa todos se gritan y escasamente se escuchan en serio. Eso se debe a que cada cual esta comprometido en la consistencia de su ser: se juega, al parecer, la vida. Observamos la aparición del objeto como un "todo", indiviso y sin equivalencias que permitan la sustitución de una cosa por otra (y por ello no es simbólico). Esto se sostiene "absolutamente" en la trivialidad de argumentos parciales, consistentes en su

argumentación pero incompletos respecto de la realidad que pretenden cernir; o inconsistentes en el despliegue de sus razones; debido a que pretendiendo abarcarlo todo, no supera lo inconciliable de la contradicción, apreciada tempranamente en el universo de la lógica: "la verdad se dice a medias", pues la otra mitad es su negación o sea falso. Siempre posible, es a la luz del par o positivo verdad/falso por el que se sostiene cualquier argumentación lógica. Se aprecia esto en la frase usual: "Todo el 'objeto' es para mí y `nada` para el otro. Tengo 'toda' la razón y el otro ``nada`` que merezca ser siquiera escuchado.

Demanda absoluta, que excluye la presencia de otras posibilidades y por supuesto el mediador para el caso, no tendría chance de ser sino un instrumento que debe sostener la razón de uno del otro, de uno sobre el otro.

¿Cuál sería entonces la función del mediador? Reducir la mediación de una "demanda absoluta" que se sostiene en las "posiciones" desplegadas y argumentadas, para que los sujetos de la disputa puedan interrogarse respecto de qué es lo que quiere. A eso en negociación se lo ha denominado 'interés', y en el campo del psicoanálisis, cuando se interroga lo que un sujeto quiere, mas allá de las conformaciones en que ordena el despliegue de sus demandas, sostenidas en sus representaciones imaginadas respecto del otro, se lo denomina `deseo`. En otras palabras, la pregunta pasa a ser si quiere aquello que desea, y entonces: ¿Cómo? ¿cuándo? ¿de quién?, etc.

Se ve que en una afirmación tal, se presenta la esencia de una paradoja, o de una división subjetiva. Hacia allí debe ir el mediador. Por ello la importancia de la pregunta en sus intervenciones. Antes de concluir en la naturalidad y evidencia de las aspiraciones y convicciones de los sujetos en juego, siempre son inevitablemente comparadas a las propias, que no son de un mayor grado de 'realidad'. Su función simbólica intenta llevar a que los sujetos se interroguen. En la dualidad de la confrontación, su lugar estaría signado por ser el tercero: pero no por ser representante de un saber superior y superador, ya que no es un banal predador de almas, sino que simplemente incorpora a la disputa otra dimensión: lo simbólico en otras palabras, la cultura.

Representa la incapacidad de satisfacer totalmente el deseo humano, debido no solamente a la condición de insuficiencia con que el humano entra a este mundo, requiriendo tanta asistencia y cuidado de los genitores, sino que también porque no tiene asegurado el objeto que le procura la 'felicidad'. Esa Insuficiencia le impone estar sometido a los avatares del destino, sin tener garantías. Como dice Amelia Biaggioni:

“Es imposible construir un hombre, siempre falta lo fundamental”

Eso fundamental que haría del hombre algo total y completo, carente de contradicción, le plantea las mas difíciles alternativas. Tal vez, una de las mas duras de soportar, es aquella que en la letra del grupo rockero La Renga, se enuncia así:

"La muerte siempre triunfa, y por ello es que te da toda una vida de ventaja”

Pero se puede enunciar la misma idea de otra manera, tal como lo hace una definición de economía que enunciaba el siguiente dilema sin solución: respecto de demandas infinitas, sólo se puede responder con recursos finitos. La demanda infinita es respecto de un objeto, innombrable, el que hace falta. Al fin de cuentas, ¿cuál es? Y sin embargo

aparece como el motor de todo. Posiblemente, como se piensa en psicoanálisis, ese oscuro objeto del deseo, no será sino aquello que pone en marcha las cosas. Sólo habría posibilidad de dirigir nuestros pasos hacia algún lugar en tanto procuremos algo imposible de lograr. Si ello fuera obtenible, si ello fuera representable razonablemente en los paraísos y utopías que la historia y las religiones han sugerido en sus diversas acepciones, donde la ausencia de toda necesidad garantizaría la paz entre las almas, veríamos que la falta de deseo, ya que todo se satisface, no solo haría la vida sumamente aburrida, sino que no tendría sentido alguno. En otras palabras, para bajar a una trivialidad, completar la colección de estampillas es decepcionante, nada mejor que la excitación de tratar de obtener la estampilla imposible, y perder el aliento al hallar la inhallable. Si contemplamos el álbum, no nos queda otra chance que buscar de vuelta otra cosa. La vamos a encontrar.

En eso consiste la función del mediador, y que había percibido nuestro abogado con tanta nitidez: cuando obtienes todo lo que quieres, no era lo que querías, era otra cosa. Asegurar que siempre es otra cosa, es lo que hacemos en mediación. ***Que alguien pueda imaginar que hay más opciones en su vida es lo que hacemos en mediación.*** Que alguien pueda imaginar que hay más opciones en su vida que aquella que lo enceguece, es también dar lugar a que pueda seguir deseando.

Pero debemos entender a la vez, que la mediación no es ni debiera ser una panacea. No solamente se deben excluir una diversidad de problemáticas que debe tener otros canales de solución o de impasse, sino que además hay quienes no pueden o no quieren tomar la mediación como alternativa. No solamente por la evolución o el momento del conflicto, o sus circunstancias personales, sino por algo de mayor envergadura.

En la ópera Jovanchina de Modest Musorgski un severo pastor luterano afirma, con la lucidez del texto del guionista, diciendo palabras que me apuré en registrar en la oscuridad de la sala, en una secreta complicidad con el bajo que las cantaba:

"El infierno fue creado para contener tanta ira"

Esas palabras me han dado la medida de la intervención del mediador. ¿Qué podría hacer un sujeto sin ese infierno? En otras palabras, ¿porque habría de substrarlo de allí? ¿Sabrá que hacer con su ira?

El mediador y su intervención no puede dar respuesta ni asumir esa responsabilidad y por ello, es necesario que los sujetos de la disputa estén convencidos que la mediación es lo que quieren para salir de su. infierno. Ellos deben saberlo, en eso consiste el "empowerment" de B. Bush y la 'autonomía' que enuncian los Standard de Conducta de SPIDIR y otros.

Ellos deben saberlo, y también nosotros, mediadores, cuando tratamos de saber que decimos cuando hablamos de neutralidad.

El resto, es como dice Roger Caillois en Los juegos y los Hombres:

“Todo juego es un sistema de reglas. Nada mantiene las reglas sino el deseo de jugar”

## ¿QUÉ PASA SI ELLOS SON MÁS PODEROSOS?

### *Encuentre su MAAN: Mejor alternativa a un acuerdo negociado*

**En: Sí...; de acuerdo! Cómo negociar sin ceder**

**Roger Fisher , William Ury, Bruce Patton**

¿De qué sirve hablar sobre los intereses, las opciones y los criterios si la otra parte está en una posición más fuerte para negociar? ¿Qué se puede hacer si la otra parte es más rica, tiene mejores conexiones o más personal o armas más poderosas?

No hay ningún método que pueda garantizar el éxito si la otra parte tiene todas las ventajas. No hay ningún libro de jardinería que le pueda decir cómo se cultivan los lirios en un desierto o los cactus en un pantano. Si usted llega a un almacén de antigüedades a comprar un juego de té estilo Jorge IV, elaborado en plata, que vale miles de dólares, y no tiene sino un billete de cien dólares, no ha de esperar que una negociación hábil pueda superar la diferencia. En toda negociación existen ciertas realidades que son difíciles de cambiar. Como respuestas al poder, lo más que cualquier método de negociación puede lograr es cumplir dos objetivos: primero, protegerlo contra un acuerdo que usted debe rechazar, y segundo, ayudarlo a utilizar al máximo las ventajas que pueda tener, de manera que cualquier acuerdo al que llegue satisfaga sus intereses lo mejor posible. Examinemos cada uno de estos objetivos.

#### **Protegerse**

Cuando usted está tratando de coger un avión, puede ser que eso le parezca muy importante; reflexionando después, usted ve que hubiera podido coger el siguiente avión. En las negociaciones se presentan con frecuencia situaciones similares. Le preocupará, por ejemplo, fracasar y no lograr acuerdo en un negocio importante en el cual usted ha gastado mucha energía. En estas circunstancias, el mayor peligro es que usted acepte con demasiada facilidad los puntos de vista de la otra parte - es decir, haber llegado a un acuerdo tan fácilmente. El canto de sirena de "Pongámonos de acuerdo y acabemos esto" se vuelve convincente. Usted puede terminar aceptando un acuerdo que debería haber rechazado.

#### **Los costos de utilizar un mínimo.**

Por lo general, los negociadores tratan de protegerse contra un resultado como ese, definiendo con anticipación el peor de los resultados aceptables - su "mínimo". Si usted va a comprar, el mínimo es el precio mas alto que estaría dispuesto a pagar. Si va a vender, el mínimo es el precio más bajo que estaría dispuesto a aceptar. Por ejemplo, usted y su cónyuge piden \$ 100 000 por su casa y se ponen de acuerdo en que no aceptarán ningún ofrecimiento por debajo de \$80 000.

Es más fácil resistir las presiones y las tentaciones del momento cuando se tiene un mínimo. En el ejemplo de la casa, puede ser imposible que un comprador pague más de \$ 72, 000; todo el mundo sabe que ustedes compraron la casa el año pasado por sólo \$50 000 . En esta situación, en la cual usted tiene el poder de lograr un acuerdo pero nadie más lo tiene, los demás presentes pueden volverse contra usted. Su mínimo prefijado lo puede salvar de tomar una decisión que más tarde lamentaría.

Si con usted hay más de una persona, la adopción común de un mínimo puede garantizar que ninguno de ustedes le sugiera a la otra parte que estarían dispuestos aceptar menos. Limita la autoridad de un buen abogado, comisionista u otro agente. "Obtenga el mejor precio posible, pero no lo autorizo para vender por menos de \$ 80000", podría decir usted. Si su parte está integrada por una coalición débil de sindicatos de periodistas que están negociando con una asociación de editores, el acuerdo sobre un mínimo reduce el riesgo de que uno de los sindicatos ceda unilateralmente ante la otra parte.

Pero la protección que da la adopción de un mínimo implica grandes costos. Limita su habilidad para aprovechar la información que obtenga durante la negociación . Por definición, un mínimo es una posición que no se puede cambiar. En ese sentido, implica cerrarse decidiendo de antemano que nada de lo que la otra parte pueda decir ha de llevarlo a subir o a bajar ese mínimo

Un mínimo también inhibe la imaginación. Reduce el incentivo para inventar una solución a la medida que podría conciliar los diferentes intereses de manera más ventajosa tanto para usted como para ellos. Casi toda negociación incluye más de una variable. En lugar de simplemente vender por \$80000, sería mejor para sus intereses aceptar \$ 67500 sin derecho a revender, proponiendo la finalización del negocio, el derecho a usar el granero para bodegaje durante dos años, y la opción de volver a comprar dos hectáreas de pasto. Si usted insiste en un mínimo, es probable que no explore las posibilidades de una solución imaginativa como ésta. Un mínimo - que es por naturaleza rígida - casi con seguridad será demasiado rígido.

Además, es probable que un mínimo sea demasiado alto. Supongamos que usted está desayunando en compañía de su familia, tratando de decidir el precio más bajo que podrían aceptar por su casa. Un miembro de la familia sugiere \$50000. Otro responde, "Nos deben dar por lo menos \$70000". El tercero dice, "¿70000 por nuestra casa? Eso sería un robo. Vale por lo menos \$ 100000". ¿Quién objetaría, sabiendo que les conviene un precio más alto? Una vez que se decide, este mínimo es difícil de cambiar y puede impedirle, durante varios años vender la casa. En otras circunstancias, un mínimo puede ser demasiado bajo; en lugar de vender por ese precio, para usted sería mejor arrendar.

En resumen, aunque la adopción de un mínimo puede protegerlo de un acuerdo muy inconveniente, también puede impedir que invente algo y que acepte una solución que sería prudente aceptar. Una suma seleccionada arbitrariamente no es una medida de lo que debe aceptar.



¿ Existe alguna alternativa para el mínimo? ¿Existe alguna medida para lograr convenios que lo protejan tanto de aceptar un acuerdo que usted debe rechazar como de rechazar uno que debe aceptar? Sí existe.

Conozca su MAAN. Cuando una familia decide el precio mínimo de su casa, la pregunta que deben hacerse no es qué "deberían" obtener, sino que deben hacer sí después de cierto tiempo no han vendido la casa. ¿La mantendrán en venta indefinidamente? ¿La arrendarán, la demolerán, convertirán el lote en un parqueadero, dejarán que alguien viva en ella sin pagar arriendo, con la condición de que la pinten, o que?. Teniendo todo esto en cuenta,¿ Cual de esas posibilidades es más atractiva? ¿Y como se comparan esas opciones con la mejor de las ofertas que han recibido hasta el momento?. Tal vez alguna de esas opciones sea más atractivas que vender la casa por S 80.00. Por otra parte, quizá vender la casa por 562.00 sea mejor que conservarla indefinidamente. Es poco probable que un mínimo seleccionado arbitrariamente refleje realmente los mejores intereses de la familia.

La razón para negociar es obtener algo mejor de lo que se obtendría sin negociar ¿ Cuáles son esos resultados? ¿Cuál es su MAAN: su mejor alternativa para negociar un acuerdo? Ese es el criterio que puede con el que se debe juzgar cualquier propuesta. Ese es el único criterio que puede protegerlo de aceptar términos demasiado desfavorables y de rechazar términos que sería conveniente aceptar.

Su MAAN no es solamente un mejor criterio, sino que tiene la ventaja de ser lo suficientemente flexible como permitirle explorar soluciones imaginativas. En vez de rechazar cualquier solución que no se ajusta a su mínimo, usted puede comparar una propuesta con su MAAN y ver si satisface mejor sus intereses.

La inseguridad de un MAAN **desconocido**. Si no ha pensado cuidadosamente en lo que hará si no logra un acuerdo, usted está negociando con los ojos cerrados. Por ejemplo, puede ser demasiado optimista y suponer que tiene muchas otras posibilidades: otra casa en venta, otros compradores para su automóvil de segunda mano, otros plomeros, otros empleos, otros vendedores, y así sucesivamente. Aun cuando su alternativa está determinada, es probable que usted tenga una visión demasiado optimista sobre las consecuencias de no lograr un acuerdo. Quizás usted no esté teniendo en cuenta la agonía de un pleito, de un divorcio no amistoso, de una huelga, de una carrera armamentista, o de una guerra.

Un error frecuente es ver las alternativas como un todo. Usted puede decirse que si no llega a un acuerdo sobre el salario para este empleo, de todos modos podría irse para California, para el Sur, o estudiar, o escribir, o trabajar en el campo, o vivir en París, o hacer alguna otra cosa Mentalmente, es probable que el conjunto de estas posibilidades sea más atractivo que trabajar en un empleo específico por un salario específico. El problema consiste en que no se puede tener el conjunto de esas opciones; si no llega a un acuerdo, debe seleccionar una sola de todas ellas.

En la mayoría de las circunstancias, sin embargo, el peligro más grande es estar demasiado comprometido con un acuerdo. Como usted no ha definido ninguna alternativa para obtener un acuerdo, es demasiado pesimista acerca de lo que sucedería si las negociaciones fracasan.

Por valioso que sea conocer su MAAN, usted puede vacilar en la exploración de otras alternativas. Confía en que este comprador o el siguiente le haga una oferta atractiva por la casa. O quizás usted evite enfrentarse con la pregunta sobre lo que habría si no se logra un acuerdo. Asimismo, puede reflexionar: "Primero negociemos y veamos qué sucede. Si las cosas no salen bien, entonces pensaré en alzo". Pero, para negociar con prudencia es absolutamente necesario tener por lo menos una respuesta tentativa para esa pregunta. El que usted llegue o no llegue a un acuerdo en una negociación, depende enteramente de lo atractiva que sea la mejor alternativa.

Formule un sistema de alarma. Aunque el MAAN es la medida verdadera con la que se debe jugar cualquier propuesta para un acuerdo, tal vez usted quiera otra posibilidad. Para poder tener un sistema que lo alerte lo más pronto sobre la posibilidad de que el contenido de un probable acuerdo está demasiado cerca de lo que se considera atractivo, es útil identificar un acuerdo que sea menos que perfecto pero mejor que su MAAN. Antes de aceptar un acuerdo peor que sea propuesta de alarma, es conveniente concederse una tregua y reexaminar la situación. Lo mismo que el mínimo, un sistema de alarma puede limitar la autoridad de un agente. "No venda por menos de \$ 79 000, lo que a mí me costó más los intereses, hasta que haya hablado conmigo.

Un sistema de alarma le da un margen de reserva. Si cuando se llegue a ese punto usted decide apelar a un mediador, le ha dejado algo a éste a favor de usted con lo que él puede trabajar. Todavía le queda espacio para maniobrar.

### **Utilización máxima de sus ventajas**

Protegerse contra un acuerdo desventajoso es una cosa. Utilizar al máximo sus ventajas para lograr un buen acuerdo, es otra. ¿Cómo se logra? De nuevo, la respuesta está en el MAAN.

Mientras mejor sea su MAAN, mayor sea su poder. La gente cree que el poder de la negociación está determinado por los recursos tales como la riqueza, las conexiones políticas, la fuerza física, los amigos, y el poderío militar. En realidad, el poder relativo de negociación de dos partes depende primordialmente de lo poco atractiva que sea la posibilidad de no llegar a un acuerdo.

Imagínese un turista acaudalado que quiere comprar un vaso de bronce por un precio modesto en la estación de ferrocarril de Bombay. El vendedor puede ser pobre, pero probablemente conoce el mercado. Si no le vende este vaso a este turista, es probable que se lo venda a otro. Por experiencia puede calcular por cuánto se lo podría vender a otra persona. El turista puede ser acaudalado y poderoso, pero en esta negociación es débil, a menos que sepa aproximadamente, cuánto le costaría un vaso comparable a éste y qué tan fácil sería encontrarlo. Casi con seguridad corre el riesgo de perder la oportunidad de comprar un vaso como éste o de pagar demasiado. La riqueza del turista no fortalece su poder de negociación. Si esta riqueza del turista no fortalece su poder de negociación. Si esta riqueza es evidente, puede debilitar su posibilidad de comprar un vaso a un precio bajo. A fin de que su riqueza se convierta en poder de negociación, el turista tendría que utilizarla para averiguar el precio de un vaso similar o más atractivo en otra parte.

Piense cómo se sentiría en la entrevista para un empleo sin otra oferta segura de empleo - sólo algunas sugerencias inciertas. Piense cómo sería la discusión sobre el salario. Compare eso con la manera como se sentiría si usted llegara a la entrevista seguro de otras dos ofertas de empleo. ¿Cómo sería entonces la discusión sobre el salario? La diferencia es poder.

Lo que se aplica a la negociación entre individuos, también se aplica a las negociaciones entre organizaciones. El poder relativo de negociación de una de una gran empresa y de un pequeño municipio que quiere aumentarle los impuestos a la fábrica no está determinado por el tamaño relativo de sus presupuestos ni por su poder político, sino por la mejor alternativa disponible para cada parte. En cierta ocasión, un pequeño municipio negoció con una gran empresa que tenía una fábrica en las afueras del perímetro urbano; como resultado, la empresa, que pagaba una contribución de "buena voluntad" de \$ 300 000 anuales, pasó a pagar \$ 2 300 000 al año. ¿Cómo se logró?

El municipio sabía exactamente lo que haría si no llegaba a un acuerdo: ampliaría el perímetro urbano de tal manera que la fábrica quedara incluida y entonces le cobraría el impuesto correspondiente a la zona residencial, el cual ascendería por lo menos a \$ 2 500 000 anuales. La empresa estaba comprometida con el mantenimiento de la fábrica; no tenía ninguna alternativa en caso de que no se lograra un acuerdo. A primera vista, parecía que la empresa tuviera mucho poder. Debido a que era el mayor empleador del municipio, el cual estaba sufriendo dificultades económicas, un cierre o traslado le hubiera acarreado gravísimas consecuencias. Además con lo que ya pagaba la empresa, satisfacía los salarios de los funcionarios municipales que estaban pidiendo más. Sin embargo, como todo este poder no se había traducido en un buen MAAN, no sirvió de mucho. Así, por tener un buen MAAN, el pequeño municipio estaba en mejor situación para influir sobre el resultado de la negociación, que una de las corporaciones más grandes del mundo.

**Encuentre** su MAAN. Una exploración vigorosa acerca de lo que usted podría hacer si no se logra un acuerdo, puede fortalecer mucho su posición. Las alternativas atractivas no están ahí esperándolo; por lo general hay que encontrarlas. Para encontrar posibles MAANs, se necesitan tres operaciones distintas: 1) inventar una lista de acciones que se podrían realizar en caso de no llegar a un acuerdo; 2) mejorar algunas de las ideas más prometedoras y convertirlas en opciones prácticas y 3) seleccionar, en forma tentativa, la mejor de estas opciones.

La primera operación es inventar. Si al fin del mes la compañía X no le ha ofrecido un empleo satisfactorio, ¿qué podría hacer? ¿Aceptar el empleo que le ofrece la compañía Y? ¿Buscar empleo en otra ciudad? ¿Iniciar un negocio propio? ¿Qué más? Para un sindicato, las alternativas para un acuerdo negociado serían probablemente entrar en huelga, trabajar sin contrato, dar un aviso de huelga a los sesenta días, y ordenar a los miembros del sindicato que "trabajen dentro de las normas".

La segunda etapa es superar la mejor de las ideas y convertir las más prometedoras en opciones reales. Si usted piensa que podría trabajar en Chicago, trate de que la idea se materialice en por lo menos la oferta de un empleo. Con la posibilidad de un empleo en Chicago, asegurada (o después de haber descubierto que no hay dicha

posibilidad), usted está en mejores condiciones para valorar los méritos de la oferta que se le hace en Nueva York. Mientras el sindicato todavía está negociando, las ideas de llamar un mediador o de entrar en huelga debe convertirlas en proyectos de decisiones operacionales específicas. listas para ejecutarse. El sindicato podría, por ejemplo, hacer una votación entre sus miembros para que autoricen una huelga si no se llega a un acuerdo en el momento de expirar el contrato vigente. El último paso para obtener un MAAN consiste en seleccionar la mejor de las opciones. Si no llega a un acuerdo en la negociación, ¿cuál de las opciones realistas piensa seleccionar?

Una vez realizado este esfuerzo, usted tiene un MAAN. Juzgue todas las ofertas a la luz del MAAN. Mientras mejor sea su MAAN, mejor será su habilidad para mejorar los términos de cualquier acuerdo negociado. Usted tendrá más confianza durante el proceso de negociación si sabe lo que hará en caso de no lograr un acuerdo. Es más fácil suspender las negociaciones si usted sabe para dónde va. Mientras mayor sea su posibilidad de suspender las negociaciones, mayor será la energía con que usted puede presentar sus intereses y la base sobre la cual cree puede lograrse un acuerdo.

La convivencia de revelarle a la otra parte su MAAN depende de lo que usted opine sobre lo que ella piensa. Si su MAAN es sumamente atractivo -si usted tiene otro cliente esperando en el cuarto vecino-, le conviene que la otra parte lo conozca. Si ellos creen que usted carece de una buena alternativa cuando en realidad usted sí la tiene, entonces es casi seguro que debe hacérselos saber. Sin embargo, si su mejor alternativa es peor de lo que ellos creen, revelárselas debilitará su posición en lugar de fortalecerla.

### **Tenga en cuenta el MAAN de la otra parte.**

También debe pensar en las alternativas de que dispone la otra parte. Pueden ser excesivamente optimistas acerca de lo que podrían hacer si no se llega a un acuerdo. Quizás ellos tiene una vaga idea de que disponen de muchas opciones y están bajo la influencia de todas ellas globalmente.

Mientras más sepa usted sobre sus opciones, mejor preparado estará para la negociación. Si conoce sus alternativas, podrá estimar en forma realista lo que puede esperar de la negociación. Si parece que ellos sobreestiman su MAAN, usted puede disminuir sus expectativas.

Es posible que su MAAN sea mejor para ellos que cualquier solución equitativa que usted pueda imaginar. Imagine que usted es un grupo de la comunidad que está preocupado por la posibilidad de que una planta de energía que se está construyendo pueda producir gases dañinos. El MAAN de la empresa es no tener en cuenta las protestas de usted, o seguir hablando con usted hasta que la fábrica esté construida. Para lograr que la empresa tenga en cuenta su preocupación, quizás usted se vea obligado a solicitar legalmente que se revoque el permiso de construcción de la empresa. Es decir, si su MAAN es tan bueno que ellos no ven la necesidad de negociar sobre la base de los méritos de la cuestión, piense en lo que podría hacer para cambiarlo.

Si ambas partes tienen un MAAN atractivo, es posible que el mejor resultado de la negociación - para ambas partes- sea no llegar a un acuerdo. En estos casos, una

negociación exitosa es aquella en que las partes descubren en forma amigable y eficiente que lo mejor para los intereses de ambas es explorar otras posibilidades y cesar en el intento de llegar a un acuerdo.

### **Cuando la otra parte es poderosa**

Si la otra parte tiene buenos argumentos usted no querrá que la negociación se convierta en una balacera. Mientras más fuerte parezca ser la otra parte en cuanto a poder físico o económico, más le conviene a usted negociar con base en los méritos de la cuestión. En la medida en que ellos tengan fuerza y usted cuente con sus principios, más le conviene a usted que el papel preponderante lo desempeñen los principios.

Un buen MAAN puede ayudarle a negociar con base en los méritos. Usted puede convertir sus propios recursos en poder efectivo en la negociación si encuentra y mejora su MAAN. Utilice sus conocimientos, su tiempo, su dinero, las personas que conoce, su influencia y su ingenio para llegar a la mejor solución para usted, independientemente del consentimiento de la otra parte. Mientras mayor sea para usted la posibilidad de dejar una negociación con facilidad y optimismo, mayor será su capacidad para influir en su resultado.

Su MAAN no sólo le permite determinar cuál es el mínimo aceptable en un acuerdo, sino que probablemente contribuirá a mejorar ese mínimo. Identificar su MAAN es quizá la manera más efectiva de entenderse con un negociador aparentemente poderoso.



## **PREGUNTANDO SOBRE EL PREGUNTAR**

**En: Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas**

**Marinés Suares**

### **Microtécnicas. Modo interrogativo – Preguntas**

La tecnología primaria de todos los seres humanos es el conversar.

He mencionado que en las lenguas occidentales (supongo que también en las otras lenguas) utilizamos tres modos en nuestro conversar: el afirmativo, el negativo y el interrogativo. Este último es 'el preguntar'. En algunas lenguas, como el inglés, tiene una construcción sintáctica especial que indica que lo que se dice debe ser escuchado por el otro o los otros de una forma especial: como pregunta. Para que no quede duda de la diferencia con los otros dos modos hay signos (a?) que indican el carácter de estas frases y/u operaciones.

Todos sabemos preguntar. Pero hay preguntas y preguntas.

### **El preguntar**

En otras disciplinas tenemos más técnicas y/o herramientas, tanto para realizar el "diagnóstico- como para -operar-, por ejemplo en medicina disponemos de la etapa de diagnóstico, además de las preguntas que realiza el médico, de la observación visual, tomografías colas palpaciones, los análisis, las radiografías y los métodos sofisticados de las nuevas tecnologías como las computadas, las ecografías, etcétera. Para operar reestructuraciones el médico dispone de remedios, operaciones, tratamientos kinesiológicos, etcétera. En psicología disponemos de tests, así como también del análisis de los sueños, role playing. Dramatizaciones. juegos gestálticos, etcétera: algunos de éstos son utilizados tanto en la etapa de diagnóstico como en la del tratamiento terapéutico propiamente dicho. En abogacía podemos recurrir a los peritajes, para que personas especialistas nos informen acerca de los hechos; tenemos las llamadas pruebas, y los códigos, las leyes, la jurisprudencia, etcétera. Pero en la mediación tenemos únicamente dos clases de técnicas para realizar nuestro trabajo: las preguntas y las afirmaciones (de diferentes tipos).

Si bien estas dos clases de técnicas son utilizadas de forma sucesiva, alternándose entre sí, en los comienzos de las reuniones privadas o individuales utilizamos preferentemente preguntas. De esta forma, las partes "viven" desde el comienzo su propio protagonismo aparte. El preguntar es una de las técnicas más privilegiadas en la mediación, Las personas que se encuentran en una disputa, se hacen siempre las mismas preguntas. Una forma de ayudarlas a ver el problema desde otro ángulo es realizar "nuevas preguntas" que las partes aún no se han hecho. El preguntar es una técnica muy eficiente para generar diferencias. Las preguntas que son apropiadamente inusuales, son las más útiles. Tom Andersen, refiriéndose al campo de terapia dice:

La mejor manera en que podemos ayudar es haciendo,  
especialmente preguntas,  
que aquellos con los que hablamos a menudo no  
se hacen a sí mismos,  
y que pueden responderse de muchas maneras,  
lo que a su vez crea nuevas preguntas.

Se ha dicho que el preguntar es un arte, pero hay toda una estructura que puede aprenderse y que vale la pena analizar para poder aplicarla con éxito. Evidentemente esto sólo no basta; es necesaria la práctica de esta microtécnica para que llegue a ser una habilidad, cercana al arte, como en el caso del dibujante chino.

Nuestro idioma tiende a "cosificar" los procesos. Las palabras parecieran útiles para nombrar cosas, pero no son tan buenas para referirse a procesos, a interacciones. Por eso es que a pesar del gran progreso que ha significado para la humanidad el lenguaje digital no podemos abandonar nuestros lenguajes analógicos, que sig siendo más ricos para expresar las relaciones. Por esto, muchas veces los procesos quedan "cosificados" y las palabras dejan de lado el carácter relacional de las interacciones. Y en este tema del proceso de preguntar, el lenguaje nos juega nuevamente una mala pasada, que genera confusiones. Bateson nos decía que el que significa el mensaje es el receptor. En la comunicación, como ya lo he citado (véase capítulo 3, "Comunicación"), se necesitan por lo menos dos para poder hablar correctamente de "comunicación". Por lo tanto, al ser "el preguntar" una forma de comunicación, el que responde será el que co-forme el carácter de "pregunta: de la pregunta".

En el campo de la psicología social se ha acuñado una nueva palabra: "enseñaje" que se refiere al acto de enseñar-aprender. Para ser precisos deberíamos crear una nueva palabra que aluda al carácter interaccional de preguntar-responder. Una pregunta que no tiene respuesta, no es una pregunta. Al no tener respuesta, se transforma en una mera declaración (afirmativa o negativa):

¿ *Quieres continuar leyendo este trabajo?*  
¿ *No que quieres seguir?*

Si nadie me contesta, no han sido aún preguntas; a lo sumo son "proyectos de preguntas". Cuando alguien me conteste, en ese momento las transformarán en preguntas.

Es decir: *Preguntar* (preguntar-responder) es una forma de relación.

Ya hemos dicho anteriormente que "el preguntar" es una forma de diálogo de conversación de comunicación y por lo tanto podemos considerar que existen los siguientes elementos:

- el contenido: aquello sobre lo cual se pregunta. O sea el tema.
- la relación
- las partes
- el contexto

Parafraseando a Haley podría decir que en "el preguntar" encontramos esta fórmula:



- yo
- te pregunto a vos
- esto
- en este contexto

Cada uno de estos elementos va a "calificar" la pregunta. Por ejemplo, el "contexto" de la mediación permite que se realicen determinadas preguntas que podrían considerarse intrusivas en otro contexto, pero el mismo tiempo se limita el tipo de preguntas, por ejemplo no serían operativas en el ámbito de la mediación preguntas tales como:

- ¿Con qué personaje de su sueño se identifica?
- ¿En qué jurisprudencia se basa para afirmar esto?

Es decir "el preguntar" es una forma de diálogo, de conversación, de comunicación.

Salvo algunas excepciones "el preguntar" crea entre las partes una relación asimétrica (complementaria), en la cual, generalmente, el que pregunta tiene una posición up. Para preguntar hay que tener "el poder". En el caso de la mediación, este poder nos es conferido transitoriamente por las partes, que acuden a la mediación y pagan para ello, y también el sistema, que al reconocer a la institución de la mediación le confiere el poder al mediador.

*No siempre el que pregunta tiene el poder, las excepciones a esto son todas las preguntas para pedir permiso que hacen nuestros hijos (lo que pensamos que deberían hacer!) ¿Puedo ir a la estación en bici? O ¿Puedo ir a bailar en la noche?. Pero aún en este caso aunque el poder está en el que contesta (o al menos eso creemos como padres) la relación que se genera es asimétrica.*

El mediador puede y debe hacer determinadas preguntas a las partes, y éstas pueden o no responderlas, pero las partes no le pueden hacer las mismas preguntas al mediador, y si se las hicieran, éste no debe responderlas. Esta imposibilidad de que una de las partes haga lo mismo que la otra es lo que caracteriza las interacciones asimétricas o complementarias. Ejemplos de esto podrían ser las siguientes preguntas:

*Parte: ¿Qué piensa usted que pensaría su marido acerca de esto?*

Es decir "el preguntar" genera una interacción asimétrica.

Al realizar una pregunta, restringimos las retroacciones del que contesta. No se puede, lógicamente, decir cualquier cosa. Es muy distinto que se le pida a alguien que simplemente hable o que se le haga una pregunta, por ejemplo:

*Mediador: ¿Qué es lo que lo ha traído a este encuentro de mediación?*

Esta simple pregunta restringe enormemente las infinitas declaraciones que puede hacer una persona, por ejemplo no me puede contestar:

*Parte : Bien ¿y usted?*

Aunque esta última fórmula sea una forma muy habitual de comenzar un diálogo.

Al realizar preguntas focalizamos sobre determinado campo, y por lo tanto excluimos, o por lo menos dejamos momentáneamente en la periferia, todo lo demás.

No solamente se restringen los temas sobre los que puede y/o debe contestar, sino que también el preguntar restringe la definición de la relación. Al realizar preguntas es como si el mediador dijese: "Yo soy aquí el mediador y por lo tanto tengo el derecho de hacer preguntas porque ésta es la forma como puedo realizar el trabajo por el cual ustedes han pagado. Usted puede contestarlas, y si no quiere hacerlo, está en todo su derecho, pero no podremos continuar con la mediación". Las partes pueden acatar o no esta definición de la relación, pero no la cambiarán (¡o al menos es lo que se espera que un mediador no debería permitir que ocurriera!).

También "el preguntar" restringe el poder de las partes para cambiar "el encuadre" en el proceso de mediación. Es fundamental tener en cuenta esta restricción al poder de las partes, porque si bien se da de hecho, es importantísimo que quede acotada al encuadre y no a las decisiones en cuanto al acuerdo, ni siquiera a las elecciones que deberán hacer para llegar a un acuerdo. Este poder del mediador es sólo para conducir el "desempantanamiento" del proceso de disputa, no para resolver el problema; en la mediación éste es (o debería ser) un derecho inalienable de las partes.

Es decir: el preguntar produce restricciones en cuanto:

- a. a la información que puede darse.
- b. a la definición de la relación
- c. al poder de las partes

Como hemos citado anteriormente, "el preguntar" es un tipo tan especial de comunicación, de conversación, que hay marcadores de contexto específicos para señalar de qué tipo es este conjunto de frases u oraciones. Estos marcadores son tanto analógicos - como el tono de voz- como digitales -los signos de pregunta.

En nuestro idioma castellano no tenemos una construcción sintáctica especial para marcar el contexto de pregunta como ocurre en el inglés ("Did you want to read this paper?"), por lo que el marcador de contexto en la conversación es el tono (marcador analógico). Por esto es muy importante -la forma" como realizamos las preguntas. Por ejemplo, ¿le parece adecuado hacer esto? Es muy diferente de "Le parece adecuado hacer esto". Si lo decimos con un determinado tono y ritmo, es decir utilizando componentes analógicos de la comunicación que resulta imposible transmitirlos por escrito, pueda sonar como un reproche.

En los idiomas latinos los movimientos corporales son muy importantes. Bateson escribió los movimientos metáfora que se llama ¿Por qué los franceses...? en el cual se refiere a la forma como los franceses mueven sus manos al hablar.

En nuestro idioma, como en muchos otros, tenemos palabras específicas que también nos indican el carácter de "pregunta" de la pregunta "que", -cómo" "cuándo", "cuáles" "dónde", "por qué" etc. Estas palabras llevan tilde cuando tienen carácter de

pregunta, aun en el caso en que la oración no esté construida como tal -con los signos típicos de pregunta (¿?)-.

Parecería que es muy importante diferenciar cuándo una oración "debe ser interpretada" como pregunta.

Es decir "él pregunta" utiliza marcadores de contexto específicos

Por lo tanto:

- Lo que el mediador pregunta genera un contexto.
- Cómo pregunta el mediador genera un contexto.
- La posibilidad de preguntar es lo que le da al mediador:
  - a. poder
  - b. protagonismo
  - c. responsabilidad

### **El preguntar en mediación**

He dicho anteriormente que "el preguntar" es una de las técnicas fundamentales del mediador, pero no es de su uso exclusivo. Muchas profesiones utilizan esta técnica: médicos, psicoterapeutas, asistentes sociales, psicólogos, psicólogos sociales, abogados, jueces profesores, vendedores etc. pero cada uno hace las preguntas con distintos fines y las utiliza de diferente forma.

¿Dime qué preguntas haces y te diré quién eres?

El objetivo de hacer preguntas es generar diferencias. Sabemos que una diferencia es información. O sea que "el preguntar" es una forma de generar diferencias, es decir generar información. Cuando uno realiza una pregunta se está siempre estableciendo una diferencia entre un algo y otro algo, aunque en nuestro lenguaje algún -algo queda siempre oculto; por ejemplo, si preguntamos "¿Quién vino?", estamos al mismo tiempo preguntando por todas las personas que no vinieron; con: ¿Qué lo trae a este proceso de mediación? La contestación que nos da la parte deja de lado una gran cantidad de situaciones que -no son las que lo traen". Dada la respuesta a nuestra pregunta, el mediador puede optar por buscar generar más diferencias en dos sectores:

- a. el que la parte ha resaltado, y transformado en diferente, o
- b. en el que la parte ha oscurecido, eliminado o invisibilizado.

Todas las personas construimos ideas de las cosas. Cuando preguntan los mediadores, preguntan por esta idea que supone que las personas han construido. Pero en la construcción de ideas las personas somos diferentes. Por eso es que podemos tener de un mismo hecho tantas versiones como personas tengamos, y no necesariamente alguien estará mintiendo. La idea, antes de formarse, ha pasado por varios filtros, hay varios elementos que son diferentes en las diferentes personas y aun en la misma persona en diferentes momentos. Uno de los filtros por los que debe pasar son los sentidos. Las personas tenemos diferencias en nuestros sentidos. Diferencias en distintas partes de nosotros mismos, diferencias por pérdida de sentido a través del tiempo (no es lo mismo tocar algo con la punta de los dedos de la mano que con la punta de los dedos

del pie, no es lo mismo la visión que tengo ahora que la que tenía hace diez años, etc.) sino que también hay diferencias entre las distintas personas. Para algunas, por ejemplo, un conjunto de sonidos es distinguible; en cambio para otras no se transforma en información de nada. También la historia personal genera habilidades para observar diferencias, por ejemplo para un tenista la forma como movió la muñeca, el ángulo que le dio a la raqueta en el momento del impacto, la amplitud del movimiento y la forma de terminar el golpe, son todas diferencias que generan diferencias en el tenista experto (no en mí) que lo llevan a estar en el lugar justo, en el momento justo en que la pelota llega. También las diferentes culturas permiten ver diferencias a sus integrantes, diferencias que para otras culturas son invisibles. Es bien conocido el ejemplo de los diferentes tonos de blanco para los esquimales.

Como mediadores debemos ser capaces de captar “diferencias” en las respuestas de las partes. Estas "diferencias" generaran diferencias en nosotros para hacer la pregunta operativa. Es una habilidad, como la del tenista; debemos practicarla.

Es probable que al terminar de leer este capítulo sepan qué pregunta hacer a la siguiente respuesta de una parte:

*Mediador: ¿Qué es lo que lo trae a este contexto de mediación?*

*Parte: El juez me envió.*

Las preguntas son técnicas importantísimas para generar diferencias.

Estas diferencias pueden generarse:

- En la parte. Una pregunta puede “ampliar el foco” y permitir que se observe algo que antes no había sido observado.

*¿Usted cree que esto que él dijo puede afectar a su jefe?*

- En el que pregunta. Al realizar las preguntas el mediador se siente involucrado en la situación.

*¿Quiere decir que soy la única persona que sabe esto?*

- En el contenido. Las partes muchas veces hacen una descripción pobre de la disputa, hay preguntas que ayudan a ampliar el contenido.

*¿Qué otras cosas estaban comprometidas en el contrato...?*

- En la relación

*¿Es la misma relación que tiene con su otra secretaria?*

### **Clases de preguntas**

Como cualquiera otra clasificación, ésta tiene fines didácticos, y muchas veces nos encontramos con que una pregunta puede pertenecer a dos o más categorías a la vez.

Sin embargo podemos hacer una gran división de preguntas en dos tipos:

- a. Informativas
- b. Re-contextualizantes

**a. Informativas:**

Podemos dividir las a su vez en dos tipos:

1. Para examinar: son las preguntas que se realizan para saber cuanta información tiene el otro. Se utilizan típicamente en gran parte de nuestro sistema educativo. Por ejemplo: ¿La mediación es un proceso formal? ¿Qué es la comunicación analógica? Son poco usadas en el contexto que nos ocupa, aunque no deben ser descartadas totalmente, por ejemplo:

*¿Está usted informado sobre el funcionamiento del proceso de mediación?*

2. Para recibir información: Son las preguntas que realiza el mediador para aumentar su saber acerca de la disputa que ha traído a las partes a este proceso de mediación. Son imprescindibles, sobre todo en los comienzos de las reuniones privadas o individuales. El mediador debe saber utilizarlas y realizar estas preguntas desde un claro lugar de "no saber", preguntando por lo obvio, para tener una idea lo más clara posible de la idea que cada parte tiene del proceso de la disputa. Es importante que no dé cosas por supuestas, y que no incurra en "adivinación de la mente- como si tuviera una bola de cristal. La información que recibe debe ser la necesaria y suficiente para poder construir esta idea.

Pero hay que tener en cuenta que el exceso de información puede generar confusión y puede llevar a pérdida de tiempo.

Son ejemplos de este tipo de preguntas para recibir información, las siguientes:

*¿Cómo reaccionó usted cuando vio su auto chocado?*

*¿Cuándo comenzó para usted este problema?*

*¿De qué forma?*

**b. Re-contextualizantes:**

Si tenemos en cuenta que en este modelo de mediación se parte del supuesto de que las partes están "empantanadas" en un tipo de relación que las ha empobrecido y estereotipado haciendo que, como en un juego sin fin, repitan y repitan las mismas pautas, y que este empantanamiento restringe extraordinariamente sus posibilidades, se comprende que el trabajo del mediador también consistirá (o fundamentalmente constituirá) en ayudar a las partes a modificar su relación. Para esto es necesario que las partes modifiquen las ideas o modelos que tienen sobre la disputa (o sobre cualquiera de los elementos de esta) y/o que modifiquen las historias que han construido.

Por lo tanto, el mediador intentará que la parte modifique el modelo, la historia que trae, y de esta forma es probable que se produzca una modificación de la relación. Esto se produce, generalmente, al modificar -ya sea cambiando, achicando o ampliando- el contexto desde el cual se construyó o se está construyendo el modelo, o desestabilizando la historia que trae la parte y luego co-construyendo otra historia.

Las preguntas que se realicen deben llevar a producir alguna diferencia, deben perturbar al que las recibe, es decir "gatillar" (en el sentido que le da Maturana a este término) respuestas nuevas. Las preguntas que no generan diferencias, poco aportan a las partes. Tom Andersen las llama demasiado usuales". Pero si generan una gran diferencia, pueden producir uno de los siguientes efectos: a. producir un mayor cierre y aislamiento, para defenderse de la gran perturbación; o b. desintegración. Ninguno de estos dos efectos son positivos. Este autor llama a estas preguntas "demasiado inusuales-. Las preguntas válidas son aquellas que son suficiente o apropiadamente inusuales-, o sea que "gatillan" nuevas respuestas, porque son lo suficientemente diferentes de las que permanentemente se ha hecho la parte, pero no tan inusuales como para producir aislamiento desintegración.

El mediador no impone, ni siquiera propone, otros puntos de vista como mejores. sino que ayuda a que las partes "se muevan" de las visiones que traen acerca de la disputa, de las historias que han construido, hacia alguna otra visión o algún otro contexto que modifique la historia previa, y que permita un enfoque diferente de la disputa. Cuando se produce un cambio de contexto, no puede no producirse un cambio de visión y, por lo tanto, se desestabiliza y a veces, directamente, hasta se modifica la historia previa. Las preguntas si son apropiadamente inusuales son técnicas adecuadas para producir estos cambios.

No siempre se pueden lograr desestabilizaciones y modificaciones de las historias. Estas resultan imposibles cuando nos enfrentamos con -principios" los cuales por definición son imposibles de cuestionar o ser objeto de reflexión. En estos casos nos encontramos con los llamados "conflictos inconmesurables", los cuales no son mediables, a menos que se logre previamente transformarlos en conflictos incompatibles (Véase Capítulo 3, "Comunicación...", Parte C y capítulo 2, "La noción del conflicto en la mediación.)

Estas desestabilizaciones y/o modificaciones se realizan fundamentalmente en los resúmenes, pero también a través de preguntas.

### **Las preguntas se realizan con diferentes objetivos:**

#### **1. PARA QUE LA PARTE REFLEXIONE**

A. **SOBRE EL CONTENIDO:** la idea que tienen de la disputa es una "idea". Aunque esto parezca obvio, muchas veces se confunde "el mapa con el territorio", o sea que se confunde el "relato" del proceso de la disputa con el proceso en sí de la disputa. Prefiero utilizar la palabra "idea" y no "representación" como suele hacerse, porque esta última puede llevar a la confusión de que se re-presenta, o sea que se vuelve a hacer presente, la disputa. En cambio la palabra "idea" nos remite a "construcción". Los relatos, sobre todo si han sido contados muchas veces, se

repite sin reflexionar. Sara Cobb dice que los relatos de las mujeres son más completos porque se han contado más veces. Pero también ocurre que el hecho mismo de contarlos repetitivamente hace que no se reflexione sobre ellos. Ejemplos de preguntas de este tipo son:

*¿Qué piensa usted ahora que me está contando esto?*

*¿Después de haber escuchado a la otra parte en la reunión pública o conjunta del encuentro anterior, ve las cosas de la misma forma?*

*¿Hay algo que agregaría ahora, de lo que antes no se había dado cuenta?*

**B. SOBRE LA RELACION:** También pueden usarse preguntas que lleven a reflexionar sobre la relación. Son útiles las preguntas que ayudan a establecer comparaciones (véase en este mismo capítulo "Preguntas Circulares"), ya sea enfocadas en el proceso, por ejemplo, por ejemplo:

*¿Cómo ha cambiado para ustedes esta relación?*

*¿La relación entre ustedes fue siempre como la describe ahora?*

*¿Cómo imagina que será dentro de cinco años esta relación?*

O entre ésta y otras relaciones:

*¿Con otras personas usted también mantiene relaciones de este tipo?*

**2. PARA PRODUCIR CUESTIONAMIENTOS:** Hay preguntas que se realizan para que surjan nuevas preguntas. He mencionado que las personas que se encuentran "empantanadas" se hacen una y otra vez las mismas preguntas. Cuando una pregunta le genera a la parte un nuevo cuestionamiento, éste es producido por la parte y por lo tanto, cuando se lo responde a sí mismo es probable que se produzca una re-contextualización del problema. Cuando uno puede hacerse preguntas que antes no se hizo, uno puede tener la posibilidad de salirse del juego repetitivo. Por ejemplo:

*Mediador: ¿Usted podría verlo de alguna otra forma?*

*Parte: ¿Hay otra forma de ver esto? Tendría que pensarlo; hasta ahora no se me ocurrió.*

**3. PARA PROTAGONIZAR:** Una de las metas fundamentales de este modelo es que las partes asuman el protagonismo en el proceso, tanto en lo que pasó como en lo que está sucediendo en este encuentro de mediación, y en las consecuencias que puede tener en el futuro. Cuando hablamos en este contexto de protagonismo nos referimos a la actuación de las personas pero también a la responsabilidad por las acciones realizadas y por las omitidas.

Estas son preguntas muy importantes; es aconsejable hacerlas:

- Cada vez que en la respuesta previa de la parte se haya construido un enunciado en el sentido focaultiano de este término-, por ejemplo:

*Parte: Se debe pagar los alimentos*

*Mediador. ¿Usted quiere decir que usted piensa que los alimentos deben ser pagados?.*

*Parte. Esto es lo correcto.*

*Mediador: ¿Usted quiere decir que para usted ésta es la forma correcta?*

- También es conveniente usarlas cuando la parte prefiere dejar que otros decidan por ella. Por ejemplo:

*Parte: Si no es así que lo decida un juez.*

*Mediador: ¿Usted prefiere que sea un juez el que lo decida? ¿Usted decide que así sea?*

-Todas las preguntas que se hacen en el momento de preguntar por los "objetivos" y las "contribuciones" deben realizarse prestando mucha atención a que la parte construya en primera persona. Por ejemplo:

*Parte: Lo que se va a lograr con esto es...*

*Mediador. ¿Usted quiere decir que lo que usted va a lograr con esto es...?*

*Parte.: Se podría contribuir con...*

*Mediador: ¿Usted quiere o piensa que podría contribuir con...?*

**4. PARA LOGRAR EL RECONOCIMIENTO DEL OTRO:** Si a veces es difícil que una de las partes se sienta protagonista, mucho más es que reconozca que "la otra parte" es "co-protagonista". Suelen ubicarse víctimas y victimarios, pero difícilmente se ubican en la posición de protagonistas, tanto en la generación del conflicto como en los próximos pasos que puedan llevar a la finalización de esta disputa. Las preguntas que realice el mediador, que tiendan a lograr el reconocimiento de la otra o las otras partes en la disputa, pueden ser útiles para producir modificaciones en la relación, sobre todo en los casos en los cuales esto no es tenido en cuenta. Por ejemplo:

*Parte: Yo he venido a la mediación para que él me pague.*

*Mediador: ¿Usted piensa que él estará de acuerdo en pagarle?*

**5. PARA CIRCULARIZAR:** Este modelo de mediación se llama: Modelo Circular-Narrativo debido a que se basa en la causalidad circular (véase capítulo 5, "Aportes para la teoría general de los sistemas") y ve a la causalidad lineal solo como un segmento dentro de la causalidad circular. Por lo tanto, en el sistema de la mediación



encontramos distintos elementos, sobre los cuales podemos aplicar preguntas circulares.

El sistema de mediación está formado por subsistemas (equipo de mediación, partes). Las partes, a su vez, son partes de otros subsistemas, y esto es muy importante tenerlo en cuenta cuando se hace mediación en empresas, ya que las partes intervinientes deberán posiblemente dar cuenta de sus actuaciones a jefes o gerentes ubicados en el organigrama por encima de ellos.

- hay acciones-retroacciones a la acción - retroacciones a las retroacciones
- hay contexto-contexto de contexto , etcétera
- tiempo ( antes-ahora-después)
- historias (argumentos-ternas-personajes-roles)
- pautas
- relaciones

Las llamadas **preguntas circulares** son preguntas que tienen como finalidad hacer que las partes "comprendan" la interdependencia entre los elementos que componen el sistema, es decir la mutua influencia de los elementos entre sí y sobre la totalidad del sistema. Estas preguntas comenzaron a ser utilizadas en el campo de la terapia familiar por la Escuela de Milán, a fines de la década del 70, y dada su gran operatividad en la actualidad son usadas por casi todas las escuelas terapia familiar.

1. En un comienzo fueron utilizadas para preguntar a una de las personas presentes acerca de la relación entre otras dos, estando todas en la misma habitación. Por ejemplo: se le preguntaba a la madre cómo veía la relación entre la hija y el padre. Resultaron de mucha utilidad porque todos los presentes, sin necesidad de ninguna explicación, se daban cuenta de la forma cómo la relación entre dos personas afectaba a la tercera; en este ejemplo, cómo la relación entre la hija y el padre afectaba a la madre. También permitían ver cómo cambios en la relación entre aquellos afectaban a ésta.

2. También se utilizan para investigar acerca de las interacciones, al mostrar la interacción entre las partes, por ejemplo:

*-¿ Qué hizo usted cuando se dio cuenta de que ella iba a retirarse?*

*-¿Qué hizo ella cuando usted no se inmutó al ver que ella se retiraba?*

3. Son muy útiles para realizar clasificaciones, y que las partes se den cuenta de que no existen "cosas en sí" como nuestro lenguaje nos lo hace creer sino que todo es parte de relaciones, y que en nuestros relatos, generalmente uno de los términos ha sido eliminado. Por ejemplo, frente a declaraciones tales como:

*Parte: Él es el que manda.*

*Mediador: ¿Quiere significar que esta mandando más que Usted?*

*Parte: Él es rico.*

*Mediador: ¿Quiere decir que él está ganando mas dinero que usted?*

4. Para que las partes se den cuenta de que las cosas ocurren, que integran procesos, que no son eventos que están fijados. clavados. sino que siempre se están construyendo y reconstruyendo. que están en una secuencia que incluye el pasado. el presente y el futuro. Este tipo de preguntas acerca de las secuencias temporales son muy útiles para modificar las historias que las personas traen a la mediación y posicionarlas en un lugar protagónico, ya que no está terminado el hecho, sino que aún se está construyendo y continuará construyéndose después de ahora. Son preguntas extremadamente sencillas de hacer y sin embargo muy efectivas:

*¿ Que pasó antes de...?*

*¿Qué piensa que puede pasar después de...?*

5. Las preguntas circulares nos permiten abrir alternativas al realizar preguntas hipotéticas, en las cuales no estamos preguntando sobre lo que fue sino que indirectamente estamos comunicando que pensamos que puede haber otras posibilidades, como por ejemplo:

*¿ Qué piensa usted que pasaría si él...?*

Cada uno de estos subtipos de preguntas circulares no debe necesariamente hacerse por separado, sino que en una sola pregunta podemos unir dos o tres subtipos, como por ejemplo:

*¿Qué piensa usted que él podría hacer si usted hace esto que acaba de decir?*

*¿Qué piensa usted que tendría que ocurrir antes para que él estuviera dispuesto a realizar aquello?*

Las preguntas circulares son muy útiles para lograr el protagonismo de la parte y también para el reconocimiento del protagonismo del otro.

Esta clasificación es sólo a los efectos didácticos, porque de hecho difícilmente se dé una pregunta que sea de un tipo puro, ya que aun en el caso de preguntas informativas el solo hecho de intervenir y conformar un sistema de mediación produce efectos. Es más: no puede no producirlos. Pero como mediadores no debemos dar comienzo al intento de modificar la relación que suponemos ha llevado a las partes a empantanarse en la disputa actual, antes de tener una clara idea de las ideas que cada parte tiene acerca de la disputa, de la historia que ha contado, de los objetivos que tiene al venir a mediación y de las contribuciones que está dispuesta a brindar; porque cuando nos preocupamos por lograr el cambio sin tener clara la relación, podemos repetir intentos de soluciones que ya han probado las partes y que no sólo ya han fracasado sino que también, probablemente. han aumentado el conflicto. Además el hecho de "fracasar" o de repetir una solución antes intentada y que resultó inefectiva disminuye la confianza, la expectativa de las partes en el proceso de la mediación.

## ¿Qué preguntas hacer en la Mediación Circular-Narrativa?

Aun a riesgo de resultar repetitiva, quisiera hacer una síntesis de los puntos fundamentales de este tipo de mediación llamada Circular-Narrativa, porque las preguntas que pueden resultar operativas dependen de los encuadres en los cuales son realizadas; es decir diferentes encuadres determinan diferentes preguntas. Si variamos los contextos, inevitablemente variarán las preguntas.

Este tipo de mediación puede caracterizarse como un proceso. como un "haciendo", cuyo objeto es la disputa.

Por "disputa" entiendo un momento de un conflicto, pero no un momento estático, dado que es en sí misma también un proceso, que se caracteriza por un "empantanamiento" de la relación, la cual se ha rigidizado, produciendo un empobrecimiento de alternativas, una rigidización de pautas de interacción, que impide generar nuevas formas de enfocar la situación, nuevas formas de conducir las transacciones discursivas y de ser protagónicas para encarar la negociación y llegar a un acuerdo.

En toda disputa, que es de por sí un proceso complejo. un todo complejo (que es más que la suma de las partes), podemos distinguir diferentes elementos. interdependientes entre si.

Estos elementos son:

- a. el contenido de la disputa (el qué),
- b. las partes en disputa (quiénes),
- c. la relación entre ellas (cuál),
- d. el contexto:
  1. espacial (dónde),
  2. temporal (cuándo).

Esta conceptualización de la mediación se diferencia de la llamada Mediación Tradicional (el modelo de Harvard), ya que esta última se centra en el conflicto, y se posiciona sobre los intereses de las partes con el objetivo fundamental de llegar a un acuerdo. También se diferencia del Modelo Transformativo (Bush y Folger), que se centra casi exclusivamente en las relaciones, tratando de modificarlas, sin importar mayormente que se llegue o no a un acuerdo.

Por lo tanto, el primer paso que es aconsejable que den los mediadores del Modelo Circular-Narrativo, es conocer la idea y/o la historia que cada una de las partes ha construido acerca de la disputa, río sólo del hecho en sí sino del proceso, de la "danza" que han generado, y que los ha llevado a este empantanamiento que les impide lograr un acuerdo. La idea que el mediador se hace de la idea de cada parte debe ser lo más completa posible. Podríamos usar como metáfora que el mediador tenga en su cabeza algo así como "un vídeo sobre el proceso y el contenido de la disputa, con el audio claro, que pueda acelerarse o lentificarse y aun detenerse para poder ser observado y si es posible transcrito"

El segundo paso consiste en tener una idea clara -como de la disputa- de los objetivos que cada parte desea lograr en este proceso de mediación.

El tercer paso consiste en tener una idea clara de las contribuciones o aportes de cada parte para lograr un acuerdo.

El cuarto paso será el intento de desestabilizar las historias que cada una de las partes trae a la mediación. para permitir la construcción de una historia alternativa en la cual las partes se sientan legitimadas.

El quinto paso es ayudar a que, desde su lugar protagónico, las partes encuentren un acuerdo, que puede ser transitorio. Recién en este momento aparece el acuerdo, como punto final del proceso de disputa.

Sobre esta base podemos decir que existen fundamentalmente tres momentos:

- a. Búsqueda de información (sobre el proceso de la disputa, la construcción de las historias sobre ese proceso, los objetivos y las contribuciones).
- b. Intentos de modificación (desestabilización de las historias y construcción de una nueva historia alternativa).
- c. Construcción y confección del acuerdo.

Estos tres momentos sólo pueden ser claramente diferenciados en un escrito como éste, porque en el hecho viviente de la mediación, como en cualquier hecho viviente, las cosas no son tan "prolijitas", y constantemente se entrecruzan preguntas informativas con preguntas que producen modificaciones. Esto no es malo, pero nuestro foco debe estar primero centrado en obtener información, luego en desestabilizar las historias y/o modificar las relaciones y, sólo por último, en que las partes arriben a un acuerdo del cual se sientan protagonistas.

Investigaciones recientes realizadas en Estados Unidos han demostrado, al comparar mediaciones que están casi exclusivamente focalizadas en lograr de acuerdos con otras en las que se tiene en cuenta el protagonismo de las partes, que estas últimas logran acuerdos que se cumplen mejor y que tienen menos "recidivas", es decir que, aunque parezca eliminado el problema, al tiempo vuelve a reaparecer.

El proceso de la mediación, comparado con otros procesos como los judiciales o los terapéuticos, es un proceso rápido; puede desarrollarse en un corto período. Esto parece contradictorio con el "largo tiempo" que parecería que dedicamos al primer momento, pero no es así; el conocer las ideas que las personas han construido nos ahorra tiempo, al evitarnos intentar producir modificaciones que las partes ya han realizado en su historia de relación y que han resultado inefectivas. El conocimiento de las "soluciones intentadas" (concepto que viene de las terapias breves sistémicas del MRI, de Weakland, Watzlawick y otros) es un extraordinario ahorro de tiempo.

## **Resumiendo**

Los puntos fundamentales a los que tienen que apuntar las preguntas del mediador son:

- la conceptualización de la disputa.
- la comprensión de las historias de las partes.

- la idea del mediador sobre las ideas de las partes sobre la disputa y/o sobre las historias,
- la idea del mediador sobre la relación de las partes.
- la idea de las pautas de interacción preferenciales de las partes.
- la importancia dada al protagonismo de las partes que incluye e protagonismo de sí mismo y del protagonismo del otro.
- la meta de lograr acuerdos que sean duraderos debido a que han-sido construidos por las partes. y ni impuestos ni propuestos por el mediador.

Pero si sólo fuera esto lo que tiene que tener en cuenta un mediador sería muy fácil dar una lista de preguntas. que podría ser confeccionada -tipo recetario" para ser utilizada en cualquier tipo de mediación. Pero obviamente no es así.

Cada proceso de mediación es único. Habrá otros semejantes, pero nunca iguales. Por lo tanto no puede haber un juego de preguntas que sirva para todas las mediaciones.

Por otra parte, al principio de este escrito he aclarado que la pregunta sin respuesta no es pregunta; es sólo declaración. Y son precisamente las respuestas previas de la parte la otra gran ayuda para que el mediador confeccione su nueva pregunta.

Para poder construir una pregunta es indispensable tener en cuenta las respuestas previas y/ o las declaraciones anteriores de la parte.

Las respuestas previas y/o las declaraciones anteriores de cada parte no solo nos dan indicaciones en cuanto al contenido de nuestra siguiente pregunta. sino que también nos "enseña" cuál es el lenguaje que utiliza, y que deberemos utilizar como mediadores si es que queremos comunicarnos efectivamente. Se supone que somos los expertos en ese sistema de Mediación, por lo tanto nos corresponde a nosotros hacer el esfuerzo por captar el "lenguaje de la parte" y no agregarles a quienes recurren a nuestros servicios otro problema: aprender la jerga de la mediación.

Las preguntas deben ser hechas en el lenguaje, la jerga, de la parte y no en la nuestra. Debemos para ello prestarle atención y rápidamente aprenderla.

Es de fundamental importancia la observación de las incongruencias que puede haber presentado la parte en la respuesta o interacción anterior. Recordamos que co - "incongruencias" entendemos la no coincidencia entre los mensajes emitidos por una parte a través de los diferentes canales (digital, analógico postural, analógico gestual, analógico paraverbal, etcétera) o entre cualquiera de estos canales y el contexto. Cuando observamos esas incongruencias podemos suponer con probabilidades de no equivocarnos superiores a las del azar, que hay algún elemento de la idea construida o de la historia -contada y/o vivida de la parte que no encaja, que está en contradicción. Esta es una diferencia que genera en nosotros una diferencia y nos da la indicación de que debemos investigar más, sobre esta respuesta.

La pregunta del mediador es una bisagra que se torna tomando elementos de:

- a. Lo anterior: la respuesta previa, la declaración anterior y/o la retroacción inmediata o mediata anterior de la parte.

- b. La meta a la que apunta la investigación del mediador (ideas de las partes sobre la disputa, sobre la relación, sobre las pautas, sobre el protagonismo, sobre el co-protagonismo del otro, hacia la desestabilización de las historias, hacia el acuerdo, etcétera).

El material de esta "bisagra" debe ser el material (jerga) de las partes

He citado previamente dos momentos fundamentales para preguntar:

-el primer momento: para recoger información:

-el segundo momento; para modificar la idea y/o la historia que tiene cada parte. (En este momento se utilizan tanto las preguntas como los resúmenes.)

### **Preguntas para el momento de información**

Si bien no considero útil dar una "receta de pregunta", considero que es útil tener en cuenta algunos elementos que los facilitan hallar una pregunta efectiva.

Para el primer momento, que se caracteriza por buscar información acerca de la disputa, de los objetivos y de las contribuciones (metas de las preguntas), es importante tener en cuenta, además de las incongruencias que hemos aludido, algunas construcciones de respuestas que podríamos llamar "malformadas".

- a) Respuestas con generalizaciones. Estas son respuestas que se caracterizan por utilizar palabras que incluyen o excluyen a una totalidad. El proceso de la construcción de ideas va de lo particular a lo general, pero muy a menudo nos olvidamos de que es una información y lo damos por un hecho. El famoso silogismo de Aristóteles que parte de "Todos los hombres son mortales", es una generalización que en sí misma no es posible, porque en la medida en que estoy diciendo o escribiendo esto, significa que estoy viva y en la medida que ustedes lo leen lo hacen en su carácter de seres vivos, por lo tanto no todos los hombres o preferiría decir no todos los seres humanos son mortales, por lo menos yo aún soy un ser vivo (¡y espero mantener esta calidad durante mucho tiempo!), y por lo tanto mientras soy un ser vivo, no se ha confirmado la hipótesis de que sea mortal.

Las generalizaciones son utilizadas muy frecuentemente en nuestras conversaciones. Son muy útiles, pero también pueden ser muy irritantes, paralizantes.

Por ejemplo:

Parte: Siempre me trató mal. Jamás se preocupó por mí.

Mediador: ¿No hubo ningún momento en su vida en el cual él no la haya tratado mal o en cual se hay preocupado aunque sea mínimamente por usted?

Parte: Nunca me ha dado un peso

Mediador: ¿En la época. en que vivían juntos tampoco?

Parte: Bueno, pero eso es distinto.

b) Respuestas en negativo. Las cosas que "no son", no son posibles de demostrar por lo tanto crean bases poco estables para poder lograr objetivos, valorar contribuciones o valorar si un acuerdo se ha cumplido o no. Las construcciones lingüísticas que están formuladas en negativo crean dificultades para podamos hacernos una "idea" de ellas. Es útil tratar que la persona nos diga que quiere, pero formulado de forma afirmativa. Pueden ser ejemplo de posibles preguntas las siguientes:

*Parte: No le pagaré lo que pretende.*

*Mediador: ¿Esto significa que usted podría pagar algo. aunque r: coincida con lo que él pretenda?*

*Parte: No me voy a ir de la casa.*

*Mediador: ¿Imagina alguna una circunstancia en la cual usted podría dejar la casa?*

*Parte: Mi objetivo es no verlo más, ni pintado.*

*Mediador: Esto es difícil de lograr pero quizá podríamos aclarar en qué circunstancias usted no querría compartir o encontrarse con él.*

*Parte: Quisiera que las fiestas de escuela de los chicos y las de cumpleaños pueda pasa las yo con ellos (con los chicos) solamente.*

c) Respuestas sin sujeto. Estas construcciones son las que Foucault ha llamado "enunciados" y se caracterizan por ser declaraciones que no tienen sujeto. Es importante que la parte asuma el protagonismo; aunque más no sea la responsabilidad por repetir algo dicho por otra persona. Nos basamos en el principio de que, cuando alguien dice algo, aunque no lo exprese explícitamente en alguna medida expresa su acuerdo con lo que dice; el hecho de decirlo es una forma de apropiación. Pero debemos verificarlo.

*Parte: La indemnización se debe cobrar toda al contado.*

*Mediador: No comprendo qué es lo que quiere decir ¿Es esta una condición que usted quiere poner?*

*Parte: Los hijos son de la madre. Ella es la que debe educarlos.*

*Mediador: ¿Debo interpretar con esto que usted me dice -por favor si me equivoco corrijame- que usted desea que le otorguen la tenencia de los chicos y encargarse de la educación?*

*Parte: La calle Arias por la que yo venía es más importante.*

*Mediador: Perdón, no comprendo. ¿Más importante para quién o para que, o a mas importante que qué?*

En este último caso la construcción de la oración no sólo no especifica el sujeto de la enunciación -en el sentido foucaultiano, no gramatical-, sino que además omite otra parte, ya que utiliza un comparativo: "más importante", pero no cita al otro término de la comparación.

d) Respuestas con omisiones. La respuesta anterior es un ejemplo de omisión del término comparativo; otras veces se omiten los presupuestos, o sea que en la formulación de la respuesta queda implícito un presupuesto. Por ejemplo, en el caso: "Los hijos son de la madre", el presupuesto que no se cuestiona es que hay hijos, o en el de "La. calle Arias" no se cuestiona si hay calles más importantes que otras: esto se da por sentado.

Otras omisiones importantes son las que se realizan utilizando un índice indefinido por ejemplo:

*Parte: Algunas chicas van a bailar los sábados a American Wave.*

*Mediador: ¿Que chicas específicamente son las que van a bailar?*

*Parte: No concuerdan ciertos asientos en los libros.*

*Mediador: ¿Qué asuntos específicamente son los que no concuerdan?*

Otras omisiones que dan lugar a malentendidos son las que eliminan, en la declaración, a la persona o institución que recibiría la acción. Por ejemplo:

*Parte: El no pagó.*

*Mediador: ¿A quién no le pagó, a usted?*

*Parte: No, a la DGI.*

e) Respuestas que transforman los procesos en eventos o acontecimientos. Ya he mencionado anteriormente, que nuestro idioma tiende a transformar los procesos, las acciones en eventos, en acontecimientos en el sentido que Foucault da a este término- en hechos; es decir, a cosificar" los procesos. Un ejemplo de esto son las nominalizaciones o sustantivaciones de verbos, o sea que las "acciones" expresadas por los verbos se transforman en "cosas" expresadas por medio de sustantivos, por ejemplo: el proceso interaccional de amar es transformado en amor o en odio, el de aprender, en aprendizaje; el de dialogar en diálogo; el de conversar en conversación; el de comunicar en comunicación, etc. Cuando encontramos que en las respuestas dadas por una de las partes se han

producido estas "cosificaciones" es conveniente realizar preguntas que permitan que se vuelva al proceso. No es conveniente usar preguntas que incluyan -¿Por qué...?" ya que estas preguntas son generalmente contestadas con racionalizaciones que justifican las situaciones, y al justificarlas se las confirma como hechos y por lo tanto se alejan aún más de la idea de proceso. Una de las formas adecuadas de hacerlo es preguntar: "¿Cómo...?". Por ejemplo:



*Parte: Ya tomé la decisión.*

*Mediador: ¿Podría contarme cómo lo hizo?*

*Parte: Yo tengo como objetivo lograr el pago del retiro voluntario.*

*Mediador: ¿Cómo eligió? ¿Qué pasos dio?*

Si bien estas preguntas ayudan a obtener una información más completa, no son sólo informativas sino que también ayudan a que la parte pueda producir algún tipo de modificación en la idea que tiene (ya sea de la disputa, de los objetivos o de las contribuciones).



## EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

### UN ENFOQUE TEÓRICO-NORMATIVO

**Marianella Ledesma Narváez**

#### A MANERA DE INTRODUCCIÓN

La idea más sencilla que podemos manejar sobre conciliar la ubicamos en el avenir, el concordar, el ponerse sobre puntos antagónicos que nos distancia. Esta discrepancia en la cual dos o más partes perciben tener objetivos mutuamente incompatibles se denomina conflicto y constituye el presupuesto -o mejor dicho la materia prima- para que opere la Conciliación. Pero no siempre los conflictos son manejados y solucionados a través de concordancias, sino que pueden ser abordados bajo enfoques sustancialmente diferentes. como la justicia por mano propia (autotuleta) y la justicia delegada a un tercero (heterocomposición). La evolución social del ser humano no lo ha liderado de dichas experiencias, todo lo contrario, subsisten hasta hoy, como expresión lícita en algunos casos o prohibida en otros. Es importante saber definir por cual de estas alternativas optar. esto es, acudir a los tribunales de justicia para dirimir nuestras diferencias o buscar otros medios para resolver nuestras disputas, como la Conciliación. La historia de la jurisdicción nos dice que primitivamente se acudían a los ancianos de la tribu para que decidieran con su sabiduría las disputas. Sus dictámenes eran simples y aunque pudieran no gustarnos, lo aceptábamos. Hoy continuamos recurriendo a terceros para que resuelvan nuestras desavenencias; lo malo es que frente a la cantidad y complejidad de conflictos, propio de una sociedad moderna en crecimiento, nuestro sistema judicial ha estallado, convirtiéndose los juzgados en simples depósito de disputas.

Trabajos de campo realizados en estos últimos años y la experiencia en el tratamiento de los conflictos, a través del proceso judicial, coinciden en señalar los altos costos, la demora, la insatisfacción de las partes, la incertidumbre por los resultados, el deterioro de las relaciones personales entre los litigantes, como elementos negativos del proceso judicial. Cuando la solución a los conflictos sometidos a la jurisdicción se torna ineficiente, el Estado hace crisis por no poder absolver -a través de mecanismos regulares- la pronta y eficaz solución de los conflictos; ante esta situación de impotencia emerge la alternativa de desjudicializarlos, creando nuevos mecanismos que ayuden a morigerar las relaciones interpersonales en el conflicto y ser un medio eficaz para evitar el litigio, permitiendo que personas -distintas al órgano jurisdiccional- puedan intervenir para el logro de acuerdos conciliados con fuerza vinculante y con oponibilidad entre las partes y terceros. Esta derivación a órganos privados distintos del jurisdiccional para que ejerzan la función de arreglar las controversias no es arbitrario, sino que involucra la colaboración de personas especializadas en la toma de decisiones, para que apoyen a las partes enfrentadas.

Si bien un eficiente sistema de administración de justicia debe proveer que cada conflicto que surja en la sociedad, el proceso idóneo dentro del sistema judicial, la realidad nos aconseja permitir -en estas últimas décadas- el acceso a procesos

alternativos al judicial para la solución de los conflictos, a fin de contrarrestar la litigiosidad en el conflicto, y fomentar la cooperación. La base de la Conciliación es la negociación y la tarea del conciliador es la de modificar el enfoque basado en la confrontación que plantea el proceso judicial, como un campo o batalla, por la colaboración. El conciliador ayuda a las personas a dialogar, evitando generar malentendidos, establece relaciones, aclara los problemas y busca soluciones aceptables para las partes. Busca que las partes en conflicto se retiren del proceso conciliatorio sintiéndose satisfechas porque todas sus necesidades e intereses han sido tomadas en cuenta, porque se ha logrado el mejor resultado posible y están dispuestas a repetir el modelo la próxima vez que experimenten otra desavenencia. La satisfacción del conciliador no proviene de haber realizado un acuerdo de ingeniería sino como señala Floyer de ver -como se enciende una lucecita en la cabeza de sus clientes". Esto, no quiere decir, que se busque la derogación del sistema judicial, sino que la justicia ordinaria se vea reforzada por mecanismos que permitan -en primer orden- el acercamiento de las partes para debatir las posiciones que las separan y trabajar así soluciones conjuntas de satisfacción mutua; y, si esto no prosperase, recién pensar en la judicialización del conflicto, como ineludible alternativa.

La Conciliación que se expresa en la negociación asistida, no sólo se orienta a que las partes busquen sus propios intereses, sino que además encierra el ejercicio de la libertad, de no llegar a un acuerdo, si creen éstas que sería mejor resolver el problema en sede judicial. Roger Fisher y William Ury, profesores de la Escuela de Negociaciones de Harvard University, plantearon la toma de decisiones en base a la teoría principista, explicándolo a partir de la disputa de dos hermanas por una naranja. Una posible solución fue la trabajada en base a la equidad, esto es, que la naranja fuera dividida en dos partes, una para cada hermana; otra alternativa, que la naranja no fuera entregada a ninguna de las dos hermanas por ser fruto de la discordia; una tercera posibilidad se hubiera trabajado en determinar la pertenencia, tomando como referente el primer acto posesorio, pues, se partía de la presunción jurídica que "todo poseedor se reputa propietario mientras no se pruebe lo contrario"; de toda esta gama de posibilidades de solución, Fisher y Ury se inclinan por la alternativa que genere mayor satisfacción a las partes, y es la que está orientada a descubrir los intereses de ellas. En el ejemplo propuesto, se descubrieron los intereses indagando el para qué necesitaban la naranja. Se descubrió que una la deseaba para hacer mermelada de la cáscara y la otra para hacer jugo. La mejor solución: entregar el íntegro de la cáscara a una de ellas y el íntegro del jugo de la otra. El ejemplo nos lleva a una reflexión adicional; no siempre los conflictos resueltos con criterios de equidad pueden satisfacer totalmente a las partes porque va a representar satisfacción "a medias" de los intereses; los conflictos resueltos en base a un ganador y un perdedor tampoco satisfacen, como es el caso de la discusión por la posesión de la naranja donde solo una debe ser considerada poseedora para reputarle propietaria; y por último, los conflictos resueltos en base a perdedor-perdedor, como sería el caso que la naranja no fuera para ninguna de ellas, tampoco, contiene una solución de satisfacción.

La justicia delegada y la justicia por mano propia -a pesar de ser esta última prohibida- son alternativas que con mayor frecuencia han sido y siguen siendo utilizadas, en la convivencia humana para la solución de conflictos, generando insatisfacción con los resultados obtenidos, deterioro en las relaciones entre las partes y la consecuente incertidumbre sobre la decisión final del conflicto. La conciliación es una alternativa a la negada justicia por mano propia y a la procesalización, que difiere

de los procesos de negociación y arbitraje. Podemos definirla como el conjunto de actos, etapas o pasos mediante los cuales, las partes enfrentadas, con la asistencia de una persona neutral llamada conciliador, identifican el problema en disputa con el objeto de encontrar opciones o alternativas para llegar a un mutuo acuerdo que se ajuste a sus necesidades, esto es, se trata de un proceso hecho por las partes a medida de sus propios intereses. Lo importante de esta alternativa es que en la toma de decisiones, toda la responsabilidad recae sobre sus actores principales: los participantes. La posibilidad de elección de las partes de llegar o no a un acuerdo y la búsqueda del propio interés, es lo que hace que la Conciliación pueda tener un buen resultado. Ya no hay juez o árbitro que decida por las partes, todo lo contrario, son éstas las que controlan el proceso y el resultado; y, como tal, deben afrontar las consecuencias de su conducta y el efecto que produce en los demás. -Si interviene un tercero-conciliador, éste propone caminos o alternativas, no asesora, no dictamina, es sólo un tercero que intercede entre los contradictores para ayudarlos a encontrar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Debemos también señalar que no es válido someter todo conflicto a la Conciliación. Hay materias que no resultan conciliarlas por impedimento de orden legal -como es el caso de los delitos- o porque la situación de la controversia no lo permita, como es el caso que exista disparidad de poder entre las partes, para lo cual la labor del conciliador será vital para orientar a decidir si un caso es susceptible de Conciliación o no. Cuando se quiere privilegiar la relación entre las partes, cuando las partes quieren conservar el control sobre el resultado, cuando la rapidez es importante, cuando el conflicto tiene origen en la mala comunicación, cuando hay cuestiones técnicas complejas, cuando se quiere mantener la confidencialidad, cuando ninguna de las partes quiere entablar un proceso judicial, se recomienda intentar la Conciliación. Lo importante es que con este mecanismo de solución de conflictos las partes siempre van a retener el control de sus propios intereses durante todo el proceso conciliatorio porque tiene libertad de retirarse sin conceder nada ni acordar nada, o sin menoscabar de algún modo las opciones con las que cuentan; en igual forma, a pesar que la ley de la materia no diga nada al respecto, los conciliadores pueden retirarse y no continuar con el proceso si les parece que se está abusando del proceso.

Otra idea importante que relevar es el rol del conciliador abogado. La formación profesional del abogado está orientada a encontrar soluciones a través del litigio que bajo una performance de lucha reproduzca el modelo ganador perdedor. Se concibe al abogado como el defensor de una verdad parcial. El razonamiento del profesional está condicionado por el criterio de legitimidad objetivo de la norma jurídica. El cliente es relegado a un plano secundario porque se concibe al litigio como un problema técnico que las partes no entienden y que sólo debe ser operado por profesionales. Sin embargo, como señala Folberg la práctica de hablar antes que de escuchar, nos permite que prestemos atención sólo a la información que consideramos jurídicamente relevante, desestimando lo que se relaciona con emociones, intereses, valores y necesidades. Ello, desde ya, es nefasto para un conciliador-abogado porque se debe tomar y buscar el máximo de información que pueda proporcionar el cliente para descubrir a través de este mecanismo los intereses ocultos que lo mueven en la contienda, para poder orientar con éxito la conciliación. Sin embargo el papel de los abogados no está siendo idóneo para este fin, tal es así que Floyer recomienda que "...se llegue antes de la mediación preparada y con suficiente autoridad para concertar un acuerdo inmediato, si es posible porque la participación de la abogados después de la mediación, si no han

intervenido durante el proceso, suele ser un impedimento para llegar a un acuerdo. El apoyo legal es siempre una opción y a veces una garantía, no es esencial".

Por último, debemos resaltar que la solución de los conflictos en general atañe al orden público. Actualmente, el Estado ha regulado un sistema un sistema dual que recoge por un lado a los órganos jurisdiccionales y por el otro a los organismos privados de conciliación, frente a los cuales las partes podrán concurrir para la solución de sus disputas. Algunos opositores a la existencia de este sistema alternativo consideran que su presencia atenta contra el principios de exclusividad de la función jurisdiccional entendida ésta como la potestad del Poder Judicial de emitir decisiones jurisdiccionales, sin embargo, ello no es cierto, porque la Conciliación en ningún momento se irroga una función jurisdiccional porque no decide ningún conflicto como sí sucede con la iurisdictio, sólo va operar como una posibilidad de acercamiento preliminar entre las partes enfrentadas antes de recurrir a la instancia judicial. La propia ley de la materia claramente lo señala -la Conciliación es un acto judicial mas no jurisdiccional. Coexiste como un medio alternativo al judicial, teniendo este último, el monopolio de la jurisdicción, mas no, el monopolio en la administración de justicia; tal es así que a propia Constitución del Estado permite que se fomente la negociación colectiva y se promueva la solución pacífica en los conflictos laborales sin que necesariamente- ello implique discutirlos a través de los órganos jurisdiccionales. En resumen, queremos señalar, que la Conciliación no es sólo una alternativa para que las partes resuelvan sus conflictos, sino que es una alternativa de autoayuda para el desarrollo de una cultura de paz, a la que todos debemos concurrir, como primera alternativa, antes de la discusión de nuestras diferencias en la sede judicial.

## **CUESTIONES ETICAS EMERGENTES EN LA MEDIACIÓN**

### **Con pocos modelos que guiarlos, los Mediadores a veces difieren en sus aproximaciones**

**Artículo de Richard A. Zitrin**

Richard A. Zitrin enseña ética legal en la Facultad de Derecho de la Universidad de San Francisco y es Mediador con un interés particular en mediar las disoluciones de bufetes de abogados.

El expreso de la Mediación ha llegado. Mas abogados que nunca están usando los servicios de los Mediadores. Algunos observadores consideran que los abogados deberían ser obligados a ofrecer a los clientes Mediación; unos pocos incluso sugieren que los abogados pueden ser responsables por negligencias si no lo hacen.

¿Qué es lo que consiguen los abogados cuando usan servicios de Mediación no judiciales? A diferencia de los jueces y de los abogados normales, los Mediadores tienen pocos modelos éticos oficiales para asistirles en sus prácticas. La regla modelo de conducta profesional de la Asociación Norteamericana de Colegios de Abogados 2.2. considera a los abogados como "intermediarios" de una forma general. Reglas más específicas, tales como los Modelos de Práctica de la Academia de Mediadores de Familia tienen un foco muy estrecho y en cualquier caso no tienen estatus oficial. Las reglas de la Sociedad de Profesionales son tan generales que se aplican igualmente a los Árbitros.

Todos los Mediadores aceptan los ideales de confidencialidad, igualdad y neutralidad, repetidos en talleres, seminarios y sesiones de entrenamiento y en escritos sobre Mediación. El reto es traducir estos ideales en su práctica. Algunas de las áreas difíciles de la ética de la Mediación incluyen el efecto de "caucusing" -reuniones privadas entre el Mediador y una de las partes- en la confidencialidad, hasta qué punto el abogado/Mediador practica la ley, el equilibrio apropiado de poder entre el Mediador y las partes y entre las partes por sí mismas, y los problemas en mantener la neutralidad.

Los Mediadores han desarrollado aproximaciones muy divergentes a estos problemas éticos. Los abogados que consideren la Mediación deberían estar al tanto de que esta diversidad existe, y los Mediadores deberían continuar debatiendo los temas difíciles en esta profesión todavía naciente para asegurar que el expreso de la Mediación no descarrile.

Confidencialidad y "Caucusing". Los temas de la confidencialidad en la Mediación difieren significativamente de los requisitos de la práctica diaria de la ley. El Código de la Evidencia §1152.5, promulgado en 1995, específicamente protege las comunicaciones durante la Mediación dirigidas con el propósito de "llegar a un compromiso, llegar a un arreglo, o resolver una disputa". La mayoría de los Mediadores

interpretan esta ley de una forma amplia, considerando que todas las comunicaciones son en fomento de negociaciones de arreglo y por tanto ni son admisibles como evidencia ni pueden ser -descubiertas-.

Ellos difieren ampliamente, sin embargo, en su aproximación a "caucasing", una práctica que puede afectar la confidencialidad. Hasta cierto punto esto tiene que ver con la clase de Mediación implicada. En la Mediación del litigio, por ejemplo, las reuniones privadas con las partes y sus abogados forman la base principal del proceso. Excepto por una sesión introductoria breve, toda la Mediación se conduce por diplomacia de "ir y venir", en la que el Mediador va de un lado a otro entre el campo del demandante y del demandado.

Para la mayoría de los Mediadores de litigio, los asuntos discutidos en la reunión privada jamás serán revelados fuera de la Mediación o a la oposición son autorización. Algunos Mediadores usan la confidencialidad como un escudo, para así inspirar la confianza de las partes. Pero algunos Mediadores toman una aproximación más agresiva. Anthony C. Piazza es un Mediador y socio en el bufete de abogados Gregorio, Haldeman & Piazza en San Francisco con una reputación por arreglar casos con éxito y por un estilo de confrontación poco común. Piazza usa la revelación de información como una espada, para mostrar a las partes su vulnerabilidad. Su contrato de Mediación, no obstante, aclara que el sólo revela lo que está autorizado.

En la Mediación de las relaciones domésticas, la pregunta es si la reunión privada es apropiada. Este tipo de Mediación consiste generalmente en sesiones conjuntas en las que los Mediadores trabajan directamente con las partes sin abogados. En estas sesiones no pueden haber confidencias. Puesto que bajo el modelo de reunión privada tradicional todo es confidencial, muchos Mediadores de relaciones domésticas consideran que las reuniones privadas en el campo de las relaciones domésticas son inapropiadas.

Recientemente algunos Mediadores de relaciones domésticas han relajado esta prohibición sobre las reuniones privadas en situaciones inusuales, tal como cuando la reunión privada es necesaria para romper un impasse. H.J. Folberg Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de San Francisco, pionero en Mediación de ley de familia y frecuente autor sobre temas de Mediación, considera que la reunión privada tiene su sitio, aunque I todavía considera que es peligroso. Si una parte da información en privado al Mediador, la neutralidad del mediador está en peligro.

Una vez que la reunión tiene lugar, los Mediadores no están de acuerdo sobre que debería mantenerse de forma confidencial. Folberg, por ejemplo, no mantendrá datos materiales confidenciales pero acepta la confidencialidad de las posiciones negociantes. Qué se considera material puede ser una pregunta difícil, no obstante. Gary J. Friedman de Mill Valley, pionero en la Mediación de negocios y relaciones domésticas y Mediador de tiempo completo desde 1976, toma una posición absolutista. El considera que si las partes comparten información cuando están juntas, todo lo dicho en privado debe también compartirse.

¿El punto de vista más seguro? O todo o nada es confidencial.



## **El Mediador como practicante.**

Un tema que surge fundamentalmente en el contexto de la Mediación de la ley de familia, en la cual las partes normalmente aparecen sin abogados, es hasta qué punto el abogado/Mediador representa a las partes o practica la ley.

La mayoría de los Mediadores de relaciones domésticas señalan que ellos representan a nadie. Friedman se distancia más aún de la representación al hacer disponible a sus clientes una lista de abogados consultores que revisará independientemente de los acuerdos y arreglos que él prepara.

La Regla Modelo ABA 2.2 permite "representación común" de las dos partes siempre y cuando se den ciertas condiciones para la revelación. Así mismo, la ley de los casos en California autoriza una representación conjunta limitada. Ver *Klem v. Superior Court* (1977) 75 CA3d 903. Pero si un abogado/Mediador representa a ambas partes o ninguna, puede no ser más que un debate semántico. Como dice Friedman: "Los abogados se preocupan por esta distinción, pero los Mediadores no".

Además del tema de la representación, ¿practican la ley los abogados/Mediadores? La mayoría prefieren pensar que no, pero bajo definiciones aceptadas parece ser que sí. Friedman redacta acuerdos para arreglos de matrimonio y cuando los clientes no tienen un abogado independiente, ayuda en la preparación de los documentos para la corte. También considera que los Mediadores deberían por lo menos poner el acuerdo por escrito.

Asimismo, los Mediadores normalmente reconocen que parte de su trabajo es asegurarse de que las partes están al tanto de las reglas legales más importantes que pueden afectar sus decisiones. El contrato de Mediación de Friedman indica que él aconsejará a las partes del posible resultado de la corte, independientemente de que deseen considerarlo o no. Además en la Mediación del litigio, en la cual las partes están totalmente representadas, los Mediadores a menudo discuten la ley en la medida que se refiere a los datos específicos del caso. En efecto, ellos a menudo usan su conocimiento de la ley para acentuar los puntos fuertes y los puntos débiles de las dos partes de un caso, una práctica que es un instrumento fundamental de la profesión del Mediador.

Justicia y equilibrio de poder. Puesto que las partes se basan grandemente en los Mediadores para crear el ambiente para un arreglo, los Mediadores tienen un gran control psicológico del proceso. Los Mediadores cuidadosos están muy al tanto de que ésto les da un enorme poder y una responsabilidad especial para usarlo sabiamente. También se dan cuenta de que existen entre las partes desequilibrios de poder, particularmente en aquellos que no tienen representación.

Grandes desequilibrios de poder ocurren casi con toda seguridad en casos de relaciones domésticas. Trina Grillo, profesora adjunta en la Universidad de San Francisco, señala en "La Mediación Alternativa: Peligros del Proceso para Mujeres", 100 Yale L., 1 1545 (1991), que las mujeres en mediación de divorcio a veces aceptan arreglos significativamente menos favorables que los que les concedería una corte o se les persuade de abandonar temas que no deberían haber abandonado. Como resultado algunas han sufrido daño emocional años después de la Mediación.

La manera en que un Mediador trata el desequilibrio de poder es, como dice Folberg: -Una sutileza que las reglas no cubren fácilmente-. Por una parte los Mediadores deben guardarse de tomar el camino fácil de ponerse de acuerdo con la parte más poderosa, permitiendo así que el deseo de la parte controle el resultado. Por otra parte deben de recordar que los buenos arreglos por Mediación no tienen que basarse en posibles resultados de la corte. Según Friedman: "Hay una base mucha más amplia, como el propio sentido de justicia de la gente".

Los Mediadores también se preocupan de mantener su propio sentido de justicia. Aunque el arreglo es el objetivo más importante en las mentes de la mayoría de las partes, los Mediadores por lo general hablan de la justicia como su objetivo principal. Folberg dice que es peligroso para los Mediadores tener la impresión de que "ganan" sólo cuando obtienen acuerdos.

Friedman considera que su trabajo no es arreglar casos, más bien, dice, su objetivo es que las partes alcancen una cierta calidad en el trato una con la otra tanto dentro como fuera de la Mediación. Piazza se opone a las sugerencias de que su única función es conseguir que el caso llegue a un acuerdo. Él considera que su trabajo es asistir a las partes a hacer lo que sea mejor para sí mismos.

¿Pero qué hacen los Mediadores cuando su sentido de la justicia se topa con un desequilibrio de poder significativo? Friedman se pregunta si puede trabajar para alguien que toma ventaja de otra persona. Piazza contradice su reputación de llegara-un-acuerdo-a-toda-costa con un interés de que el arreglo sea justo o apropiado y no el resultado del deseo de una parte imponiéndose sobre la otra.

Cualquier Mediador tiene una tendencia a intentar romper el desequilibrio al presentar datos, posiciones de la ley o de negociación que se decantan hacia la parte más débil. Pero incluso cuando se hace con delicadeza, esto compromete la neutralidad del Mediador y crea el peligro de que la versión de justicia del Mediador suplantaré a la de las partes. Folberg llama a esto usar su pulgar para nivelar las pesas. ¿Está justificado? Incluso Grillo considera que la respuesta es no, a menos que el Mediador le diga a las partes lo que está haciendo y por qué.

La subversión de la neutralidad. A diferencia de los jueces que conducen conferencias para un arreglo, las partes no siempre consideran que los mediadores son imparciales. Los Mediadores del Litigio frecuentemente reciben montones de casos que los son referidos por clientes de compañías de seguros o de construcción. Estos Mediadores deben asegurarse de que su neutralidad está resguardada en todo momento, independientemente de quién refiere el caso o quién puede referir la próxima docena. Bruce A. Edwards, ex-litigador y hoy socio en la firma de Mediación de Litigación de Bates-Edwards Group, dice que la forma más fácil para un Mediador de poner en entredicho su credibilidad es fracasar en revelar incluso la percepción de un conflicto.

Todos los Mediadores están de acuerdo en que una cierta cantidad de manipulación y exageración es parte de su trabajo. La mayor parte considera, no obstante, que para preservar su neutralidad deben procurar no incluir sus propios egos y personalidades en el proceso.

Piazza por otra parte, dice que su contrato de Mediación le da licencia para hacer lo que él cree que es apropiado para que las partes escuchen la verdad "de forma realista". Aunque él enfatiza su neutralidad, cree que "la gente en una pelea difícil filtra información a un nivel increíble- y no puede aceptar que la verdad sea presentada de forma neutral. Así cuando él lo cree necesario él da sus opiniones y la fuerza considerable de su personalidad en la lucha.

Piazza compara su aproximación a la Mediación con el Aikido, que enseña: Siempre que sus pensamientos sean de cooperación y estén diseñados para alcanzar un resultado justo, sus opiniones que, no importa qué fuertes son, son una extensión de su deseo de "hacer lo que es justo". Admite que al expresar su propia interpretación de un caso, está "tomando riesgos morales". Pero él señala que la litigación está siempre llena de riesgos. Las diferencias entre Piazza y otros sobre los Mediadores son simplemente una cuestión de grado. La mayoría admite que son más que facilitadores pasivos. Edwards, por ejemplo, concede que, aunque él nunca mentiría en una Mediación, puede que haya "una clase diferente de verdad".

Grillo mantiene sospechososilencio sobre el proceso de Mediación. Hay tendencias en Mediación que dependen de la moda actual, dice: un ejemplo actual es la tendencia de promover la custodia conjunta, ya esté bien o mal.

Todos los Mediadores, incluso los más circunspectos, deben admitir el cargo de ocasionalmente "jugar a ser Dios". Los Mediadores no pueden evitar considerar sus propias opiniones de lo que es justo o correcto. Lo que falta es que los Mediadores cuidadosos traduzcan estas ideas en modelos convincentes que puedan ser usados para guiar no sólo a la comunidad de la Mediación sino también a los abogados que lo usan.



**LEGISLACIÓN PERUANA**

**DE**

**CONCILIACIÓN**

**EXTRAJUDICIAL**

- 1. Ley de Conciliación 26872, modificada por Decreto Legislativo N°1070 que modifica la Ley de Conciliación y por Ley N° 29876.**
- 2. Reglamento de la Ley aprobado por Dec. Sup. 014-2008-JUS y la fe de erratas publicada el 11 de setiembre de 2008.**

# LEY DE CONCILIACIÓN

## LEY N° 26872

(Modificada por D. Leg. N° 1070 y por Ley N° 29876)

### CAPITULO I PRINCIPIOS GENERALES

**Artículo 1.- Interés Nacional.**-Declárese de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

**Artículo 2.- Principios.**-La Conciliación propicia una cultura de paz y se realiza siguiendo los principios éticos de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad, celeridad y economía.

**Artículo 3.- Autonomía de la Voluntad.**-La Conciliación es una institución consensual, en tal sentido los acuerdos adoptados obedecen única y exclusivamente a la voluntad de las partes.

**Artículo 4.- Función no Jurisdiccional.**-La Conciliación no constituye acto jurisdiccional.

### CAPITULO II DE LA CONCILIACIÓN

**Artículo 5.- Definición.**- La Conciliación es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación extrajudicial a fin que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto.

**Artículo 6.- Falta de intento Conciliatorio.**-Si la parte demandante, en forma previa a interponer su demanda judicial, no solicita ni concurre a la Audiencia respectiva ante un Centro de Conciliación extrajudicial para los fines señalados en el artículo precedente, el Juez competente al momento de calificar la demanda, la declarará improcedente por causa de manifiesta falta de interés para obrar.

**Artículo 7.- Materias conciliables.**- Son materia de conciliación las pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes.

En materia de familia, son conciliables aquellas pretensiones que versen sobre pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otras que se deriven de la relación familiar y respecto de las cuales las partes tengan libre disposición. El conciliador en su actuación deberá aplicar el Principio del Interés Superior del Niño.

La conciliación en materia laboral se llevará a cabo respetando el carácter irrenunciable de los derechos del trabajador reconocidos por la Constitución Política del Perú y la ley.

La materia laboral será atendida por los Centros de Conciliación Gratuitos del Ministerio de Justicia, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y por los Centros de conciliación privados para lo cual deberán de contar con conciliadores acreditados en esta materia por el Ministerio de Justicia. En la audiencia de conciliación en materia laboral las partes podrán contar con un abogado de su elección o, en su defecto, deberá de estar presente al inicio de la audiencia el abogado verificador de la legalidad de los acuerdos.

En materia contractual relativa a las contrataciones y adquisiciones del Estado, se llevará a cabo de acuerdo a la ley de la materia.

**Artículo 7-A.- Supuestos y materias no conciliables de la Conciliación.**

No procede la conciliación en los siguientes casos:

- a) Cuando se desconoce el domicilio de la parte invitada.
- b) Cuando la parte invitada domicilia en el extranjero, salvo que el apoderado cuente con poder expreso para ser invitado a un Centro de Conciliación.
- c) Cuando se trate de derechos y bienes de incapaces a que se refieren los Artículos 43 y 44 del Código Civil.
- d) En los procesos cautelares.
- e) En los procesos de garantías constitucionales.
- f) En los procesos de nulidad, ineficacia y anulabilidad de acto jurídico, este último en los supuestos

establecidos en los incisos 1, 3 y 4 del artículo 221 del Código Civil.

- g) En la petición de herencia, cuando en la demanda se incluye la solicitud de declaración de heredero.
- h) En los casos de violencia familiar, salvo en la forma regulada por la Ley N° 28494 Ley de Conciliación Fiscal en Asuntos de Derecho de Familia.
- i) En las demás pretensiones que no sean de libre disposición por las partes conciliantes.”

**Artículo 8.- Confidencialidad.-** Los que participan en la Audiencia de Conciliación deben mantener reserva de lo actuado. Todo lo sostenido o propuesto en ella carece de valor probatorio. Se exceptúa de la regla de confidencialidad el conocimiento de hechos que conduzcan a establecer indicios razonables de la comisión de un delito o falta.”

**Artículo 9.- Inexigibilidad de la conciliación extrajudicial.-** Para efectos de la calificación de la demanda judicial, no es exigible la conciliación extrajudicial en los siguientes casos:

- a) En los procesos de ejecución.
- b) En los procesos de tercería.
- c) En los procesos de prescripción adquisitiva de dominio.
- d) En el retracto.
- e) Cuando se trata de convocatoria a asamblea general de socios o asociados.
- f) En los procesos de impugnación judicial de acuerdos de junta general de accionistas señalados en el artículo 139 de la Ley General de Sociedades, así como en los procesos de acción de nulidad previstos en el artículo 150 de la misma Ley.
- g) En los procesos de indemnización derivado de la comisión de delitos y faltas y los provenientes de daños en materia ambiental.
- h) En los procesos contencioso-administrativos.
- i) En los procesos judiciales referidos a pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otros que se deriven de la relación familiar y respecto de los cuales las partes tengan libre disposición.

En estos casos, la conciliación es facultativa.

**Artículo 10.- Audiencia Única.-** La Audiencia de Conciliación es única y se realizará en el local del Centro de Conciliación autorizado en presencia del conciliador y de las partes, pudiendo comprender la sesión o sesiones necesarias para el cumplimiento de los fines previstos en la presente ley. Excepcionalmente el Ministerio de Justicia podrá autorizar la realización de la audiencia de conciliación en un local distinto, el cual deberá encontrarse adecuado para el desarrollo de la misma.

**Artículo 11.- Duración de la Audiencia Única.-** El plazo de la Audiencia Única podrá ser de hasta treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de la primera sesión realizada. Este plazo sólo podrá ser prorrogado por acuerdo de las partes.

**Artículo 12.- Procedimiento y plazos para la convocatoria.-** Recibida la solicitud, el Centro de Conciliación designará al conciliador al día hábil siguiente, teniendo éste dos días hábiles a fin de cursar las invitaciones a las partes para la realización de la audiencia de conciliación.

El plazo para la realización de la audiencia no superará los siete días hábiles contados a partir del día siguiente de cursadas las invitaciones, debiendo mediar entre la recepción de la invitación y la fecha de audiencia no menos de tres días hábiles.

De no concurrir una de las partes, el conciliador señalará una nueva fecha de audiencia notificando en el acto a la parte asistente, respetando los plazos señalados en el párrafo anterior.

**Artículo 13.- Petición.-** Las partes pueden solicitar la Conciliación Extrajudicial en forma conjunta o individual, con arreglo a las reglas generales de competencia establecidas en el Artículo 14 del Código Procesal Civil.

**Artículo 14.- Concurrencia.-** La concurrencia a la audiencia de conciliación es personal; salvo las personas que conforme a Ley deban actuar a través de representante legal.

En el caso de personas domiciliadas en el extranjero o en distintos distritos conciliatorios o que domiciliando en el mismo distrito conciliatorio se encuentren impedidas de trasladarse al centro de conciliación, se admitirá excepcionalmente su apersonamiento a la audiencia de conciliación a través de apoderado. Para tales casos, el poder deberá ser extendido mediante escritura pública y con facultades expresamente otorgadas para conciliar, no requerirá inscripción registral en el caso de haber sido otorgado con posterioridad a la invitación a conciliar.

En el caso que una de las partes esté conformada por cinco o más personas, podrán ser representadas por un apoderado común.

En el caso, que las facultades hayan sido otorgadas con anterioridad a la invitación el poder deberá



además contar con facultades para que el apoderado pueda ser invitado a un proceso conciliatorio. Es responsabilidad del centro de conciliación verificar la autenticidad de los documentos presentados al procedimiento conciliatorio y la vigencia de los poderes, en su caso. En el supuesto en que alguna de las partes no pueda desplazarse al local del Centro de Conciliación para llevar a cabo la audiencia por motivos debidamente acreditados, ésta podrá realizarse en el lugar donde se encuentre la parte impedida, siempre y cuando pueda manifestar su voluntad en forma indubitable. Para tal efecto, el Conciliador señalará nuevo día y hora para la realización de la audiencia, observando los plazos previstos en el artículo 12 de la presente ley.

**Artículo 15.- Conclusión del procedimiento conciliatorio.-** Se da por concluido el procedimiento conciliatorio por:

- a) Acuerdo total de las partes.
- b) Acuerdo parcial de las partes.
- c) Falta de acuerdo entre las partes.
- d) Inasistencia de una parte a dos (2) sesiones.
- e) Inasistencia de ambas partes a una (1) sesión.
- f) Decisión debidamente motivada del Conciliador en Audiencia efectiva, por advertir violación a los principios de la Conciliación, por retirarse alguna de las partes antes de la conclusión de la Audiencia o por negarse a firmar el Acta de Conciliación.

La conclusión bajo los supuestos de los incisos d), e) y f) no produce la suspensión del plazo de prescripción contemplado en el Artículo 19 de la Ley, para la parte que produjo aquellas formas de conclusión.

La formulación de reconvencción en el proceso judicial, sólo se admitirá si la parte que la propone, no produjo la conclusión del procedimiento conciliatorio al que fue invitado, bajo los supuestos de los incisos d) y f) contenidos en el presente artículo.

La inasistencia de la parte invitada a la Audiencia de Conciliación, produce en el proceso judicial que se instaure la presunción legal relativa de verdad sobre los hechos expuestos en el Acta de Conciliación y reproducidos en la demanda. La misma presunción se aplicará a favor del invitado que asista y exponga los hechos que determinen sus pretensiones para una probable reconvencción, en el supuesto que el solicitante no asista. En tales casos, el Juez impondrá en el proceso una multa no menor de dos ni mayor de diez Unidades de Referencia Procesal a la parte que no haya asistido a la Audiencia.

**Artículo 16.- Acta.-**El Acta es el documento que expresa la manifestación de voluntad de las partes en la Conciliación Extrajudicial. El Acta debe contener necesariamente una las formas de conclusión del procedimiento conciliatorio señaladas en el artículo anterior. El Acta deberá contener lo siguiente:

- a. Número correlativo.
- b. Número de expediente.
- c. Lugar y fecha en la que se suscribe.
- d. Nombres, número del documento oficial de identidad y domicilio de las partes o de sus representantes y, de ser el caso, del testigo a ruego.
- e. Nombre y número del documento oficial de identidad del conciliador.
- f. Número de registro y, de ser el caso, registro de especialidad del conciliador.
- g. Los hechos expuestos en la solicitud de conciliación y, en su caso, los hechos expuestos por el invitado como sustento de su probable reconvencción, así como la descripción de la o las controversias correspondientes en ambos casos. Para estos efectos, se podrá adjuntar la solicitud de conciliación, la que formará parte integrante del Acta, en el modo que establezca el Reglamento.
- h. El Acuerdo Conciliatorio, sea total o parcial, consignándose de manera clara y precisa los derechos, deberes u obligaciones ciertas, expresas y exigibles acordadas por las partes; o, en su caso, la falta de acuerdo, la inasistencia de una o ambas partes a la Audiencia o la decisión debidamente motivada de la conclusión del procedimiento por parte del conciliador.
- i. Firma del conciliador, de las partes intervinientes o de sus representantes legales, de ser el caso.
- j. Huella digital del conciliador, de las partes intervinientes o de sus representantes legales, de ser el caso.
- k. El nombre, registro de colegiatura, firma y huella del Abogado del Centro de Conciliación Extrajudicial, quien verificará la legalidad de los acuerdos adoptados, tratándose del acta con acuerdo sea este total o parcial.

En el caso que la parte o las partes no puedan firmar o imprimir su huella digital por algún impedimento físico, intervendrá un testigo a ruego quien firmará e imprimirá su huella digital. En el caso de los analfabetos, también intervendrá un testigo a ruego, quien leerá y firmará el Acta de Conciliación. La impresión de la huella digital del analfabeto importa la aceptación al contenido

del Acta. En ambos casos se dejará constancia de esta situación en el Acta.

La omisión de alguno de los requisitos establecidos en los literales a), b), f), j) y k) del presente artículo no enervan la validez del Acta, en cualquiera de los casos de conclusión de procedimiento conciliatorio señalado en el artículo 15.

La omisión en el Acta de alguno de los requisitos establecidos en los incisos c), d), e), g), h), e i) del presente artículo, dará lugar a la nulidad documental del Acta, que en tal caso no podrá ser considerada como título de ejecución, ni posibilitará la interposición de la demanda. En tal supuesto, la parte afectada podrá proceder conforme a lo establecido en el artículo 16-A.

El Acta no deberá contener en ningún caso, enmendaduras, borrones, raspaduras ni superposiciones entre líneas, bajo sanción de nulidad.

El Acta no podrá contener las posiciones y las propuestas de las partes o del conciliador, salvo que ambas lo autoricen expresamente, lo que podrá ser meritado por el Juez respectivo en su oportunidad.

**Artículo 16- A.- Rectificación del Acta.-**En los casos que se haya omitido alguno o algunos de los requisitos establecidos en los literales c), d), e), g), h), e i) del artículo 16 de la Ley, el Centro de Conciliación de oficio o a pedido de parte, deberá convocar a las partes para informarles el defecto de forma que contiene el Acta y, expedir una nueva que sustituya a la anterior con las formalidades de Ley.

De no producirse la rectificación del Acta por inasistencia de la parte invitada, el Centro de Conciliación expedirá nueva Acta por falta de Acuerdo.

En caso de conclusión del procedimiento conciliatorio sin acuerdo, si dicha Acta hubiese sido presentada en proceso judicial, y no se haya cuestionado la nulidad formal en la primera oportunidad que tiene para hacerlo, se produce la convalidación tácita de la misma. De haberse producido cuestionamiento por la parte contraria o haber sido advertida por el Juez al calificar la demanda dará lugar a la devolución del Acta, concediendo un plazo de quince (15) días para la subsanación.

El acto jurídico contenido en el Acta de Conciliación sólo podrá ser declarado nulo en vía de acción por sentencia emitida en proceso judicial.”

**Artículo 17.- Conciliación Parcial.-**Si la Conciliación concluye con acuerdo parcial, sólo puede solicitarse tutela jurisdiccional efectiva por las diferencias no resueltas.

**Artículo 18.- Mérito y ejecución del acta de conciliación**

El Acta con acuerdo conciliatorio constituye título de ejecución. Los derechos, deberes u obligaciones ciertas, expresas y exigibles que consten en dicha Acta se ejecutarán a través del proceso de ejecución de resoluciones judiciales.”

**Artículo 19.- Prescripción.-**Los plazos de prescripción establecidos en la normatividad vigente se suspenden a partir de la fecha de presentación de la solicitud de Conciliación Extrajudicial hasta la conclusión del proceso conciliatorio conforme al artículo 15.”

**Artículo 19-A.- De los operadores del Sistema Conciliatorio.-**Son operadores del sistema conciliatorio los:

- a) Conciliadores Extrajudiciales
- c) Capacitadores.
- d) Centros de Conciliación Extrajudicial.
- e) Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores.

El Ministerio de Justicia tiene a su cargo los Registros Nacionales Únicos por operador del sistema conciliatorio.

**Artículo 19-B.- De la facultad sancionadora.-** El Ministerio de Justicia dentro de su facultad sancionadora puede imponer a los operadores del sistema conciliatorio las siguientes sanciones por las infracciones a la Ley o su Reglamento:

- a. Amonestación.
- b. Multa.
- c. Suspensión o cancelación del Registro de Conciliadores.
- d. Suspensión o cancelación del Registro de Capacitadores.
- e. Suspensión o desautorización definitiva del Centro de Conciliación.
- f. Suspensión o desautorización definitiva del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores.

Mediante Reglamento se tipificarán las infracciones a las que se refiere el presente artículo para lasanción correspondiente.

El Director, el Secretario General, el Conciliador Extrajudicial y el Abogado verificador de la legalidad de los acuerdos conciliatorios de los Centros de Conciliación Privados son responsables de los daños y perjuicios que ocasionen en el ejercicio de sus funciones que señale el Reglamento. La sanción de desautorización impuesta a un Centro de Conciliación Extrajudicial o Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores produce la cancelación de su registro.

Las actas que sean emitidas por un Centro de Conciliación Extrajudicial con posterioridad a su desautorización son nulas.

### **CAPITULO III DEL CONCILIADOR**

**Artículo 20.- Definición y Funciones.-** El conciliador es la persona capacitada, acreditada y autorizada por el Ministerio de Justicia, para ejercer la función conciliadora. Dentro de sus funciones está promover el proceso de comunicación entre las partes y, eventualmente, proponer formulas conciliatorias no obligatorias.

En materia laboral o de familia se requiere que el Conciliador encargado del procedimiento conciliatorio cuente con la debida especialización, acreditación y autorización expedida por el Ministerio de Justicia.

Para el ejercicio de la función conciliadora se requiere estar adscrito ante un Centro de Conciliación autorizado y tener vigente la habilitación en el Registro de Conciliadores del Ministerio de Justicia, el que regulará el procedimiento de renovación de habilitación de los conciliadores.”

**Artículo 21.- Conducción del procedimiento conciliatorio.-** El conciliador conduce el procedimiento conciliatorio con libertad de acción, siguiendo los principios establecidos en la presente Ley y su Reglamento.”

**Artículo 22.- Requisitos para ser acreditado como conciliador.-** Para ser conciliador se requiere:

- a. Ser ciudadano en ejercicio.
- b. Haber aprobado el Curso de Formación y Capacitación de Conciliadores dictado por entidad autorizada por el Ministerio de Justicia.
- c. Carecer de antecedentes penales.
- d. Cumplir con los demás requisitos que exija el Reglamento.”

**Artículo 23.- Impedimento, Recusación y Abstención de Conciliadores.-**

Son aplicables a los conciliadores las causales de impedimento, recusación y abstención establecidas en el Código Procesal Civil.

### **CAPITULO IV DE LOS CENTROS DE CONCILIACION, CAPACITADORES Y CENTROS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE CONCILIADORES**

**Artículo 24.- De los Centros de Conciliación.-** Los Centros de Conciliación son entidades que tienen por objeto ejercer función conciliadora de conformidad con la Ley.

Pueden constituir Centros de Conciliación las personas jurídicas de derecho público o privado sin fines de lucro, que tengan entre su finalidad el ejercicio de la función conciliadora.

El Ministerio de Justicia autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación Privados únicamente en locales que reúnan las condiciones adecuadas para garantizar la calidad e idoneidad del servicio conciliatorio, conforme a los términos que se señalarán en el Reglamento. Los servicios del Centro de Conciliación serán pagados por quien solicita la conciliación, salvo pacto en contrario.

La persona jurídica a la que se otorgó autorización de funcionamiento para constituir un Centro de Conciliación, al ser sancionada con desautorización, se encontrará impedida de solicitar una nueva autorización de funcionamiento por el lapso de dos años.”

**Artículo 25.- Formación y Capacitación de Conciliadores.**-La formación y capacitación de Conciliadores está a cargo de los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales, las Universidades, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Colegios Profesionales, debidamente autorizados para estos efectos, y de la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia.

Las Universidades, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Colegios Profesionales, implementarán y garantizarán a su cargo, el funcionamiento de centros de conciliación debidamente autorizados así como de centros de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales, conforme a los términos que se establecerán en el Reglamento correspondiente. Los servicios que brinden los centros de conciliación mencionados en el párrafo anterior, priorizarán la atención de las personas de escasos recursos

**Artículo 26.- Facultades del Ministerio de Justicia.**-El Ministerio de Justicia tiene a su cargo la acreditación, registro, autorización, renovación, habilitación, supervisión y sanción de los operadores del sistema conciliatorio. Asimismo, autorizará y supervisará el dictado de los cursos de formación y capacitación de conciliadores y de especialización dictados por los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores. La forma como serán ejercidas estas facultades serán especificadas en el Reglamento.”

**Artículo 27.- Requisitos.**- Las instituciones que soliciten la aprobación de centros deben adjuntar a su solicitud debidamente suscrita por su representante legal, lo siguiente:

- 1.- Documentos que acrediten la existencia de la institución.
- 2.- Documentos que acrediten la representación.
- 3.- Reglamento del Centro.
- 4.- Relación de conciliadores.

**Artículo 28.- Del registro y archivo de expedientes y actas.**-Los Centros de Conciliación Extrajudicial deberán llevar y custodiar, bajo responsabilidad, lo siguiente:

- a. Expedientes, los cuales deberán almacenarse en orden cronológico.
- b. Libro de Registro de Actas
- c. Archivo de Actas.

Sólo se expedirán copias certificadas a pedido de parte interviniente en el procedimiento conciliatorio, del Ministerio de Justicia o del Poder Judicial, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.

Asimismo, los expedientes deberán ser archivados y custodiados por el Centro de Conciliación Extrajudicial en las instalaciones autorizadas para su funcionamiento por el Ministerio de Justicia; bajo responsabilidad.

En caso de destrucción, deterioro, pérdida o sustracción parcial o total de las Actas o los expedientes, debe comunicarse inmediatamente al Ministerio de Justicia quien procederá conforme a lo dispuesto en el Artículo 19-B de la presente Ley, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.”

**Artículo 29.- Legalidad de los Acuerdos.**-El Centro de Conciliación contará por lo menos con un abogado quien supervisará la legalidad de los acuerdos conciliatorios.

**Artículo 30.- Información Estadística.**-Los Centros de Conciliación deben elaborar semestralmente los resultados estadísticos de su institución, los mismos que deben ser remitidos al Ministerio de Justicia, exhibidos y difundidos para conocimiento del público.

**Artículo 30.- Información estadística.**-Los centros de conciliación deberán elaborar trimestralmente los resultados estadísticos de su institución los mismos que deben ser remitidos al Ministerio de Justicia, exhibidos y difundidos para el conocimiento del público

**Artículo 30-A.- Del Capacitador.**-Es la persona que estando autorizada y debidamente inscrita en el Registro de Capacitadores del Ministerio de Justicia, se encarga del dictado y la evaluación en los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales y de Especialización.

Su participación en el dictado y evaluación de los Cursos de Conciliación Extrajudicial y de Especialización, estará sujeta a la vigencia de su inscripción en el Registro de Capacitadores y de la respectiva autorización del Ministerio de Justicia por cada curso.

**Artículo 30-B.- Requisitos.**-Son requisitos para la inscripción en el Registro de Capacitadores:

- a) Ser conciliador acreditado y con la respectiva especialización, de ser el caso.
- b) Contar con grado académico superior.
- c) Contar con capacitación y experiencia en la educación de adultos.
- d) Acreditar el ejercicio de la función conciliadora.
- e) Acreditar capacitación en temas de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, cultura de paz y otros afines.
- f) Aprobar la evaluación de desempeño teórico, práctico y metodológico a cargo de la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial - ENCE. La renovación de la inscripción en el Registro de Capacitadores estará sujeta a lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.

**“Artículo 30-C.- De los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales**

Son entidades que tienen por objeto la formación y capacitación de conciliadores en niveles básicos y especializados debiendo encontrarse debidamente inscritos en el Registro de los Centros de Formación y Capacitación del Ministerio de Justicia.

Pueden constituir Centros de Formación y Capacitación las personas jurídicas de derecho público o privado sin fines de lucro, que tengan entre sus fines la formación y capacitación de Conciliadores y cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento.

Para el dictado de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores a nivel básico o especializado, será necesario contar con la autorización respectiva del Ministerio de Justicia. Los requisitos para la autorización y desarrollo del dictado de los referidos cursos se establecerán en el Reglamento.

La persona jurídica a la que se otorgó autorización de funcionamiento para constituir un Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores, al ser sancionada con desautorización, se encontrará impedida de solicitar una nueva autorización de funcionamiento por el lapso de dos años.

**“Artículo 30-D.- Requisitos**

Las instituciones que soliciten la aprobación de Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales deben adjuntar a su solicitud debidamente suscrita por su representante legal, lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la existencia de la institución.
2. Documentos que acrediten la representación de la institución.
3. Reglamento del Centro de Formación.
4. Materiales de Enseñanza y programas académicos.
5. Relación de Capacitadores.

**“Artículo 30-E.- De las Obligaciones de los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales.**

Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales están obligados a respetar el programa académico de fase lectiva y de afianzamiento que comprende a los capacitadores que dictarán el curso a nivel básico o especializado y las fechas y horas consignadas en los referidos programas.

Asimismo, deberán cumplir con dictar el curso en la dirección señalada y con la presentación de la lista de participantes y de aprobados del curso. Todo lo indicado precedentemente deberá contar con la autorización del Ministerio de Justicia. Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales deberán cumplir con las exigencias para la autorización de los cursos de formación previstos en el Reglamento.

**“Artículo 30-F.- De la supervisión de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores**

El Ministerio de Justicia tiene a su cargo la supervisión y fiscalización del dictado de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales a nivel básico y especializado, pudiendo sancionar al Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales de detectarse incumplimiento respecto de los términos en los cuales fue autorizado.

Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales están obligadas a permitir y garantizar el desarrollo de las supervisiones dispuestas por el Ministerio de Justicia. En caso de incumplimiento serán sancionados de acuerdo al artículo 19-B.”

**“Artículo 30-G.- De las variaciones al dictado de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores.**

Cualquier variación en la programación del curso autorizado relativo al lugar, horas, fechas, capacitadoros capacitadores deberá ser comunicado para su autorización al Ministerio de Justicia, con 48 horas de anticipación para la provincia de Lima y Callao y con 96 horas de anticipación para los demás distritos conciliatorios.”

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, TRANSITORIAS Y FINALES**

**Primera.- Vigencia.-** La presente ley entra en vigencia a partir de los sesenta días siguientes a su publicación

**Segunda.- Reglamentación.-** La presente ley será reglamentada en el plazo establecido en la disposición anterior.

**Tercera.- Suspensión de la Obligatoriedad.-** La obligatoriedad a que se refiere el Artículo 6 rige a partir de los veinticuatro (24) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley. Durante el período intermedio el procedimiento de Conciliación regulado en la presente ley será facultativo.

**Cuarta.- Centros Preexistentes.-** Las entidades que hayan realizado conciliaciones antes de la vigencia de la presente ley pueden adecuarse a ésta dentro de los doce (12) meses contados a partir de su vigencia. Las entidades que dentro del plazo establecido en el párrafo precedente no se hayan adecuadas a la presente ley, continuarán funcionando de conformidad con las normas legales e institucionales que las regulan. Las actas derivadas de las conciliaciones que realicen no tienen mérito de título de ejecución.

**Quinta.- Requisito de Admisibilidad.-** Incorporarse el inciso 7) al Artículo 425 del Código Procesal Civil; “7. Copia certificada del Acta de Conciliación Extrajudicial, en los procesos judiciales cuya materia se encuentre sujeta a dicho procedimiento previo.”

**Sexta.- Vigencia del Requisito de Admisibilidad.-** El requisito establecido en la disposición precedente será exigible una vez se encuentre en vigencia la obligatoriedad a que se refiere el Artículo 6 de la presente ley.

**Sétima.- Conciliación Extrajudicial.-** El procedimiento de Conciliación creado en la presente Ley se realiza de modo independiente de aquel que regula el Código Procesal Civil.

**DECRETO LEGISLATIVO Nº 1070**

**DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA LA LEY Nº 26872, LEY DE CONCILIACIÓN**

**Artículo 1.- Modifica e incorpora artículos a la Ley Nº 26872, Ley de Conciliación.**

Modifíquense los artículos 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 28 y 30 de la Ley de Conciliación, Ley Nº 26872; incorpórense los artículos 7-A, 16-A al Capítulo II, 19-A, 19-B al Capítulo III; 30-A, 30-B, 30-C, 30-D, 30-E, 30-F y 30-G al Capítulo IV, los cuales quedarán redactados de la siguiente manera:

**Artículo 2.- Modifica la denominación del Capítulo IV de la Ley Nº 26872, Ley de Conciliación**

Modifíquese la denominación del Capítulo IV de la Ley Nº 26872, Ley de Conciliación “De los Centros de Conciliación” por el de “De los Centros de Conciliación, Capacitadores y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES, MODIFICATORIAS Y DEROGATORIAS  
DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.-** El presente Decreto Legislativo entrará en vigencia progresivamente en los diferentes Distritos Conciliatorios según el Calendario Oficial que será aprobado mediante Decreto Supremo.

Se exceptúa de dicho Calendario a los distritos conciliatorios de Lima, Trujillo y Arequipa, así como el Distrito Judicial del Cono Norte de Lima, salvo la provincia de Canta, en los cuales será aplicada a los sesenta (60) días calendario de su publicación.

**Segunda.-** Facúltese al Ministerio de Justicia para que dentro de los (60) días calendario de publicado el presente Decreto Legislativo, adecue el Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 004-2005-JUS.

**Tercera.-** La Conciliación establecida en el tercer y cuarto párrafo del artículo 7 de la Ley N° 26872 modificada por el presente Decreto Legislativo, no resulta exigible a efectos de calificar la demanda en materia laboral. (\*) RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS

**Cuarta.-** La Conciliación Administrativa a que se refiere el Capítulo III del Título III del Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador, mantiene suplena vigencia.

CONCORDANCIAS: R.M. N° 0029-2009-JUS (Aprueban los “Lineamientos para el diseño, Organ Conciliadores Extrajudiciales y de Especialización en Familia”)

**Quinta.-** Declárese culminado el Plan Piloto dispuesto por Decreto Supremo N° 007-2000-JUS prorrogado por la Primera Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N° 27398.

**Sexta.-** Las entidades públicas a que se refiere el artículo 25 de la Ley N° 26872 modificado por este Decreto Legislativo, implementarán los centros de conciliación y capacitación extra judicial y brindarán los servicios mencionados, con cargo al ejercicio presupuestario siguiente.

### DISPOSICIONES MODIFICATORIAS

**Única.-** Modifíquense los artículos 87, 301, 308, 309, 324, 327, 445, 468, 473, inciso 8 del artículo 491, 493, 526, 530, 554, 555, 557, 636 y 760 del Código Procesal Civil los que quedan redactados en los siguientes términos:

#### **Artículo 87.- Acumulación objetiva originaria**

La acumulación objetiva originaria puede ser subordinada, alternativa o accesorias. Es subordinada cuando la pretensión queda sujeta a la eventualidad de que la propuesta como principal sea desestimada; es alternativa cuando el demandado elige cuál de las pretensiones va a cumplir; y es accesorias cuando habiendo varias pretensiones, al declararse fundada la principal, se amparan también las demás.

Si el demandado no elige la pretensión alternativa a ejecutarse, lo hará el demandante.

Si no se demandan pretensiones accesorias, sólo pueden acumularse éstas hasta antes del saneamiento procesal. Cuando la accesoriedad está expresamente prevista por la ley, se consideran tácitamente integradas a la demanda.

#### **Artículo 301.- Tramitación**

La tacha u oposición contra los medios probatorios se interponen en el plazo que establece cada vía procedimental, contado desde notificada la resolución que los tiene por ofrecidos, precisándose con claridad los fundamentos en que se sustentan y acompañándose la prueba respectiva. La absolución debe hacerse de la misma manera y en el mismo plazo, anexándose los medios probatorios correspondientes.

La tacha, la oposición o sus absoluciones, que no cumplan con los requisitos indicados, serán declaradas inadmisibles de plano por el Juez en decisión inimpugnable. Estos requisitos no se exigen a las absoluciones realizadas en el proceso sumarísimo.

La actuación de los medios probatorios se realiza en la Audiencia de Pruebas, iniciándose ésta por la actuación de las cuestiones probatorias.

El medio probatorio cuestionado será actuado, sin perjuicio de que su eficacia sea resuelta en la sentencia, salvo decisión debidamente fundamentada e inimpugnable.

#### **Artículo 308.- Oportunidad de la recusación**

Sólo puede formularse recusación hasta antes del saneamiento procesal. Después de éste, se admitirá únicamente por causal sobreviniente.

#### **Artículo 309.- Improcedencia de la recusación**

No son recusables:

1. Los Jueces que conocen del trámite de la recusación;
2. Los Jueces comisionados y quienes deben dirimir conflictos de competencia; y
3. Los Jueces que conocen de los procesos no contenciosos.

Excepcionalmente, en el proceso ejecutivo procederá recusación siempre que la causal se sustente en documento fehaciente y sea propuesta dentro del plazo para la contradicción. No se admitirá segunda recusación contra el mismo Juez en el mismo proceso, excepto si se

acompaña documento fehaciente que pruebe la causal. En ningún caso se puede recusar por tercera vez al mismo Juezen el mismo proceso.

#### **Artículo 324.- Formalidad de la conciliación**

La conciliación se llevará a cabo ante un Centro de Conciliación elegido por las partes; no obstante, si ambas lo solicitan, puede el Juez convocarla en cualquier etapa del proceso. El Juez no es recusable por las manifestaciones que pudiera formular en esta audiencia.

#### **Artículo 327.- Conciliación y proceso**

Si habiendo proceso abierto, las partes concilian fuera de éste, presentarán con un escrito el Acta de Conciliación respectiva, expedida por un Centro de Conciliación Extrajudicial.

Presentada por las partes el acta de conciliación, el Juez la aprobará previa verificación del requisito establecido en el artículo 325 y, declarará concluido el proceso.

Si la conciliación presentada al Juez es parcial, y ella recae sobre alguna de las pretensiones o se refiere a alguno o algunos de los litigantes, el proceso continuará respecto de las pretensiones o de las personas no afectadas. En este último caso, se tendrá en cuenta lo normado sobre intervención de tercero.

#### **Artículo 445.- Reconvenición**

La reconvenición se propone en el mismo escrito en que se contesta la demanda, en la forma y con los requisitos previstos para ésta, en lo que corresponda.

La reconvenición es admisible si no afecta la competencia ni la vía procedimental originales.

La reconvenición es procedente si la pretensión contenida en ella fuese conexa con la relación jurídica invocada en la demanda. En caso contrario, será declarada improcedente.

El traslado de la reconvenición se confiere por el plazo y en la forma establecidos para la demanda, debiendo ambas tramitarse conjuntamente y resolverse en la sentencia.

En caso que la pretensión reconvenida sea materia conciliable el Juez para admitirla deberá verificarla asistencia del demandado a la Audiencia de Conciliación y que conste la descripción de la o las controversias planteadas por éste en el Acta de Conciliación Extrajudicial presentada anexa a la demanda.

#### **Artículo 468.- Fijación de puntos controvertidos y saneamiento probatorio**

Expedido el auto de saneamiento procesal, las partes dentro del tercero día de notificadas propondrán al Juez por escrito los puntos controvertidos. Vencido este plazo con o sin la propuesta de las partes

el Juez procederá a fijar los puntos controvertidos y la declaración de admisión o rechazo, según sea el caso, de los medios probatorios ofrecidos.

Sólo cuando la actuación de los medios probatorios admitidos lo requiera, el Juez señalará día y hora para la realización de la Audiencia de Pruebas. La decisión por la que se ordena la realización de esta audiencia o se prescinde de ella es impugnabile sin efecto suspensivo y con la calidad de diferida. Al prescindir de esta Audiencia el Juez procederá al juzgamiento anticipado, sin perjuicio del derecho de las partes a solicitar la realización de informe oral.

#### **Artículo 473.- Juzgamiento anticipado del proceso**

El Juez comunicará a las partes su decisión de expedir sentencia sin admitir otro trámite que el informe oral:

1. Cuando advierte que la cuestión debatida es sólo de derecho o, siendo también de hecho, no hay necesidad de actuar medio probatorio alguno en la audiencia respectiva; o,
2. Queda consentida o ejecutoriada la resolución que declara saneado el proceso, en los casos en que la declaración de rebeldía produce presunción legal relativa de verdad.

#### **Artículo 491.- Plazos**

Los plazos máximos aplicables a este proceso son:

1. Tres días para interponer tachas u oposiciones a los medios probatorios, contados desde la notificación de las resoluciones que los tienen por ofrecidos.
2. Tres días para absolver las tachas u oposiciones.
3. Cinco días para interponer excepciones o defensas previas, contados desde la notificación de la demanda o de la reconvenición.
4. Cinco días para absolver el traslado de las excepciones o defensas previas.
5. Diez días para contestar la demanda y reconvenir.



6. Cinco días para ofrecer medios probatorios si en la contestación se invocan hechos no expuestos en la demanda o en la reconvencción, conforme al Artículo 440.
7. Diez días para absolver el traslado de la reconvencción.
8. Diez días para la expedición del auto de saneamiento contados desde el vencimiento del plazo para contestar la demanda o reconvenir.
9. Veinte días para la realización de la audiencia de pruebas, conforme al segundo párrafo del Artículo 471.
10. Cinco días para la realización de las audiencias especial y complementaria, de ser el caso.
11. Veinticinco días para expedir sentencia, conforme al Artículo 211.
12. Cinco días para apelar la sentencia, conforme al Artículo 373.

#### **Artículo 493.- Abreviación del procedimiento**

Absuelto el traslado o transcurrido el plazo para hacerlo, el Juez procederá conforme a los artículos 449 y 468.

#### **Artículo 526.- Contenido del Acta de Conciliación**

El acta de conciliación sólo puede tener por objeto el acuerdo sobre el valor de la indemnización justipreciada, la validez de la causal de expropiación y, en su caso, sobre las pretensiones objeto de reconvencción.

En defecto del acta de conciliación y cuando el demandado hubiera ofrecido como medio probatorio la pericia de valor del bien, la Audiencia de Pruebas no se realizará antes de 10 (diez) ni después de 20 (veinte) días contados desde el saneamiento procesal.

#### **Artículo 530.- Posesión Provisoria.**

La solicitud de posesión provisoria del bien en los casos excepcionales a que se refiere el Artículo 24 de la Ley General de Expropiaciones, puede formularse en cualquier estado del proceso después del saneamiento procesal, y se tramita como medida cautelar.

La solicitud de posesión provisoria expresará los fundamentos de hecho y de derecho que la justifican, acompañada del certificado de consignación por el importe que resulte del justiprecio, en caso que el demandante se hubiera opuesto a la compensación propuesta por el demandado, a que se refiere el inciso 7 del Artículo 520, debidamente actualizada con intereses legales hasta la fecha de la solicitud.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 627, el 25% (veinticinco por ciento) del monto consignado servirá como contracautela por los eventuales perjuicios que pueda generar la posesión provisoria.

La resolución que se pronuncia sobre el pedido cautelar es apelable sin efecto suspensivo, salvo que en el proceso se esté discutiendo la causal de la expropiación.

#### **Artículo 554.- Audiencia única**

Al admitir la demanda, el Juez concederá al demandado cinco días para que la conteste.

Contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, el Juez fijará fecha para la audiencia de saneamiento, pruebas y sentencia, la que deberá realizarse dentro de los diez días siguientes de contestada la demanda o de transcurrido el plazo para hacerla, bajo responsabilidad.

En esta audiencia las partes pueden hacerse representar por apoderado, sin restricción alguna.

#### **Artículo 555.- Actuación**

Al iniciar la audiencia, y de haberse deducido excepciones o defensas previas, el Juez ordenará al demandante que las absuelva, luego de lo cual se actuarán los medios probatorios pertinentes a ellas. Concluida su actuación, si encuentra infundadas las excepciones o defensas previas propuestas, declarará saneado el proceso. El Juez, con la intervención de las partes, fijará los puntos controvertidos y determinará los que van a ser materia de prueba.

A continuación, rechazará los medios probatorios que considere inadmisibles o improcedentes y dispondrá la actuación de los referidos a las cuestiones probatorias que se susciten, resolviéndolas de inmediato.

Actuados los medios probatorios referentes a la cuestión de fondo, el Juez concederá la palabra a los Abogados que así lo soliciten. Luego, expedirá sentencia.

Excepcionalmente, puede reservar su decisión por un plazo que no excederá de diez días contados desde la conclusión de la audiencia.

**Artículo 557.- Regulación supletoria**

La audiencia única se regula supletoriamente por lo dispuesto en este Código para la audiencia de prueba.

**Artículo 636.- Medida cautelar fuera de proceso**

Ejecutada la medida antes de iniciado el proceso principal, el beneficiario debe interponer su demanda ante el mismo Juez, dentro de los diez días posteriores a dicho acto. Cuando el procedimiento conciliatorio extrajudicial fuera necesario para la procedencia de la demanda, el plazo para la interposición de ésta se computará a partir de la conclusión del procedimiento conciliatorio, el que deberá ser iniciado dentro de los cinco días hábiles de haber tomado conocimiento de la ejecución de la medida.

Si no se interpone la demanda oportunamente, o ésta es rechazada liminarmente, o no se acude al centro de conciliación en el plazo indicado, la medida cautelar caduca de pleno derecho. Dispuesta la admisión de la demanda por revocatoria del superior, la medida cautelar requiere nueva tramitación.

**Artículo 760.- Regulación supletoria**

La Audiencia de actuación y declaración judicial se regula, supletoriamente, por lo dispuesto en este Código para la audiencia de pruebas.

**DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

**Única.** - Deróguese el capítulo V y el capítulo VI de la Ley N° 26872 Ley de Conciliación y los artículos 326, 329, inciso 7 del artículo 425, 469, 470, 471, 472, inciso 9 del artículo 478 del Código Procesal Civil.

**REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCILIACIÓN**  
**Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Conciliación**  
**modificada por el Decreto Legislativo N° 1070**  
**D.S. N° 014-2008-JUS**

**REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCILIACIÓN**

TÍTULO I : DISPOSICIONES GENERALES  
TÍTULO II : DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO  
TITULO III : DE LOS OPERADORES DEL SISTEMA CONCILIATORIO  
Capítulo I : Disposiciones Generales  
Capítulo II : Del Conciliador  
Sub Capítulo 1 : Definición y condiciones para el ejercicio de la función conciliadora  
Sub Capítulo 2 : Procedimiento para su acreditación y registro  
Sub Capítulo 3 : Funciones y obligaciones  
Capítulo III : Del Centro de Conciliación  
Sub Capítulo 1 : Definición y condiciones para su funcionamiento.  
Sub Capítulo 2 : Procedimiento para su autorización y registro  
Sub Capítulo 3 : Funciones y obligaciones  
Sub Capítulo 4 : Suspensión temporal y cierre  
Capítulo IV : Del Capacitador  
Sub Capítulo 1 : Definición  
Sub Capítulo 2 : Requisitos para el ejercicio de la función capacitadora  
Sub Capítulo 3 : Funciones y obligaciones  
Capítulo V : Del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores  
Sub Capítulo 1 : Definición y condiciones para su funcionamiento  
Sub Capítulo 2 : Procedimiento para su autorización y registro  
Sub Capítulo 3 : Obligaciones  
Sub Capítulo 4 : Suspensión temporal y cierre  
TÍTULO IV : DE LA SUPERVISIÓN A LOS OPERADORES DEL SISTEMA CONCILIATORIO  
Capítulo I : De la supervisión  
Capítulo II : De los Supervisores y de los Auxiliares de Supervisión  
TÍTULO V : DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS OPERADORES DEL SISTEMA CONCILIATORIO  
Capítulo I : Disposiciones generales  
Capítulo II : De las infracciones y sanciones  
Capítulo III : De la pluralidad de infractores y de la prescripción  
Capítulo IV : Del procedimiento sancionador  
Capítulo V : De las etapas del procedimiento sancionador  
Capítulo VI : De los medios impugnatorios  
Capítulo VII : De la ejecución de las sanciones  
Capítulo VIII : De las medidas cautelares  
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES, TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS  
ANEXO: GLOSARIO DE TERMINOS

**TÍTULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objeto**

El presente Reglamento regula el funcionamiento del sistema conciliatorio a nivel nacional establecido en la Ley No. 26872 y en sus disposiciones complementarias, transitorias y finales

**Artículo 2.- Principios de la Conciliación**

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2 de la Ley, los principios que rigen la Conciliación se sujetan a lo siguiente:

**a) Principio de equidad.-** En el procedimiento conciliatorio se velará por el respeto del sentido de la Justicia aplicada al caso particular, materia de Conciliación. El Conciliador está obligado a generar condiciones de igualdad para que los conciliantes puedan lograr acuerdos mutuamente beneficiosos.

**b) Principio de veracidad.-** La veracidad está dirigida a la búsqueda de lo querido realmente por las partes. El Conciliador no alterará nunca el sentido o significado de los hechos, temas, intereses o acuerdos a que arriben éstas en el procedimiento conciliatorio.

Los operadores del sistema conciliatorio deben remitir la información veraz y auténtica cuando les sea requerida por el MINJUS.

**c) Principio de buena fe.-** La buena fe se entiende como la necesidad que las partes procedan de manera honesta y leal, confiando en que esa será la conducta a seguir en el procedimiento conciliatorio.

Cuando el Conciliador tenga duda de la viabilidad de un acuerdo, tiene conocimiento o al menos un indicio de que está basado en información falsa o de mala fe, deberá recomendar a los conciliantes que se apoyen en expertos de la materia relacionada con dicho acuerdo antes de finalizarlo, cuidando que tal intervención no perjudique o entorpezca el procedimiento de Conciliación o, en su caso, a alguno de los conciliantes.

**d) Principio de confidencialidad.-** La información derivada del procedimiento conciliatorio es confidencial, y no debe ser revelada a persona ajena a las negociaciones, sin el consentimiento de quien proporcionó dicha información. La confidencialidad involucra al Conciliador, a las partes invitadas, así como a toda persona que participe en el procedimiento conciliatorio.

**e) Principio de imparcialidad.-** El conciliador no debe identificarse con los intereses de las partes, quien tiene el deber de colaborar con los participantes sin imponer propuesta de solución alguna.

La Conciliación se ejerce sin discriminar a las personas y sin realizar diferencias.

**f) Principio de neutralidad.-** El Conciliador debe en principio, abstenerse de conocer los casos en los que participan personas vinculadas a él o su entorno familiar, al personal del Centro de Conciliación, o en los que participen conciliantes con los cuales lo vincule parentesco, salvo que las partes soliciten expresamente la intervención de aquél.

**g) Principio de legalidad.-** La actividad conciliatoria se enmarca dentro de lo establecido en la Ley y Reglamento, en concordancia con el ordenamiento jurídico.

**h) Principio de celeridad.-** La función conciliatoria debe ejercerse permitiendo a las partes la solución pronta y rápida de su conflicto.

**i) Principio de economía.-** El procedimiento conciliatorio está orientado a que las partes ahorren tiempo y costos que les demandaría involucrarse en un proceso judicial.

### **Artículo 3.- El acuerdo conciliatorio**

El acuerdo conciliatorio es fiel expresión de la voluntad de las partes y del consenso al que han llegado para solucionar sus diferencias. El Acta de Conciliación que contiene dicho acuerdo está sujeta a la observancia de las formalidades previstas en el Artículo 16 de la Ley bajo sanción de nulidad.

### **Artículo 4.- Restricciones a la Autonomía de la Voluntad**

La autonomía de la voluntad a que hacen referencia los artículos 3 y 5 de la Ley, no se ejerce irrestrictamente. Las partes pueden disponer de sus derechos siempre y cuando no sean contrarias a las Leyes que interesan al orden público o a las buenas costumbres.

### **Artículo 5.- Conciliación Institucional**

La conciliación extrajudicial sólo se ejerce a través de los Centros de Conciliación debidamente autorizados y acreditados ante el MINJUS y los que la Ley señale.

## **TÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

### **Artículo 6.- De la Petición Conciliatoria**

La Conciliación puede ser solicitada por cualquiera de las partes, o por ambas, a un Centro de Conciliación Extrajudicial con arreglo a las reglas generales de competencia legal y convencional establecidas en el Código Procesal Civil con el objeto de que un tercero llamado Conciliador, les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto.

### **Artículo 7.- Materias Conciliables**

Es materia de conciliación aquella pretensión fijada en la solicitud de conciliación. No existe inconveniente para que en el desarrollo de la Conciliación, las partes fijen distintas pretensiones a las inicialmente previstas en la solicitud.

El acta de Conciliación debe contener obligatoriamente las pretensiones materia de controversia, que son finalmente aceptadas por las partes.

El conciliador en materia de familia, colaborará para que las partes encuentren las mejores alternativas de solución al conflicto, privilegiando el interés superior del niño.

Cuando se trate de derechos laborales oponibles a terceros con derechos inscritos en Registros Públicos, se procederá de conformidad a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 15 del presente Reglamento.

#### **Artículo 8.- Materias no conciliables**

Son materias no conciliables, la nulidad del acto jurídico, la declaración judicial de heredero, la violencia familiar, las materias que se ventilan ante el proceso contencioso administrativo y los procesos de impugnación judicial de acuerdos a que se refiere el artículo 139 de la Ley General de Sociedades y las pretensiones de nulidad a que se refiere el artículo 150 de la misma norma, por ser materias indisponibles, y todas aquellas pretensiones que no sean de libre disposición por las partes conciliantes.

#### **Artículo 9.- Supuestos y materias no obligatorios**

La conciliación no es obligatoria en los casos señalados en el artículo 7 A de la Ley según lo siguiente:

a. Supuestos de conciliación no obligatoria: Los previstos en los incisos a) y b), del artículo 7 A de la Ley.

b. Materias de conciliación no obligatorias: Las previstas en los incisos d), e), f) g), h), e i) del artículo 7 A de la Ley.

#### **Artículo 10.- De la Confidencialidad**

Con relación a la confidencialidad dispuesta por el artículo 8 de la Ley, se entenderá que todo lo sostenido o propuesto en la Audiencia de Conciliación carece de valor probatorio en cualquier proceso judicial, arbitraje o administrativo que se promueva posteriormente, aún en aquellos que se originen en hechos distintos a los que dieron origen a la controversia materia de Conciliación.

Constituyen excepciones a la regla de la confidencialidad, el conocimiento en la Audiencia de Conciliación de la inminente realización o la consumación de delitos que vulneren los derechos a la vida, el cuerpo, la salud, la libertad sexual u otros que por su trascendencia social no deben ser privilegiados con la confidencialidad y sean incompatibles con los principios y fines de la Conciliación.

Asimismo, cuando una de las partes exprese por escrito su consentimiento.

Si el Conciliador viola el principio de confidencialidad la responsabilidad del Centro de Conciliación se rige sistemáticamente por lo dispuesto en el Artículo 1325 del Código Civil. Todo pacto que exima de responsabilidad al Centro de Conciliación, en este sentido, es nulo.

#### **Artículo 11.- De la Conciliación en los Procesos Cautelares**

Cuando el intento conciliatorio extrajudicial fuera necesario para la calificación judicial de procedencia de la demanda, éste deberá ser iniciado dentro de los cinco días hábiles a la ejecución de la medida cautelar.

En caso de concurrencia de medidas cautelares, el plazo se computará a partir de la ejecución de la última medida, salvo pronunciamiento del juez, como lo señala el artículo 637 del Código Procesal Civil.

Si no se acude al Centro de Conciliación en el plazo indicado, la medida cautelar caduca de pleno derecho, de conformidad con el artículo 636 del Código Procesal Civil.

El plazo para interponer la demanda se computará a partir de la conclusión del procedimiento conciliatorio, conforme al artículo 15 de la Ley.

#### **Artículo 12.- Requisitos de la Solicitud de Conciliación**

La solicitud de Conciliación deberá presentarse por escrito y contendrá:

1. Fecha. Si la fecha de recepción no coincide con la fecha de solicitud, se tomará en cuenta la fecha de recepción para el cómputo de los plazos.
2. El nombre, denominación o razón social, documento (s) de identidad, domicilio del solicitante o de los solicitantes. En el caso que la solicitud sea presentada en forma conjunta, quien desee ser invitado en una dirección diferente, deberá señalarlo en la solicitud.
3. El nombre y domicilio del apoderado o representante del solicitante o solicitantes, de ser el caso.

En los casos de padres menores de edad que sean representantes de sus hijos en materias de alimentos y régimen de visitas, podrán identificarse con la partida de nacimiento o su Documento Nacional de Identidad.

4. El nombre, denominación o razón social de la persona o de las personas con las que se desea conciliar.

5. El domicilio de la persona o de las personas con las que se desea conciliar.

6. Los hechos que dieron lugar al conflicto, expuestos en forma ordenada y precisa.
7. Deberá indicar, en el caso de alimentos, si existen otras personas con derecho alimentario a fin de preservar los principios de buena fe y legalidad de la conciliación.
8. La pretensión, indicada con orden y claridad, precisando la materia a conciliar.
9. La firma del solicitante; o su huella digital, si es analfabeto.

La solicitud de Conciliación podrá realizarse también verbalmente. Para este efecto, los Centros de Conciliación elaborarán formatos de la solicitud de Conciliación, los que deberán contener todos los requisitos señalados en el párrafo anterior. En este caso, todos los datos serán requeridos directamente por el Centro de Conciliación, bajo su responsabilidad.

En caso, el solicitante deba ser representado por imposibilidad de acudir al Centro de Conciliación deberá consignar este hecho en la solicitud.

#### **Artículo 13.- De la representación de las personas naturales y jurídicas**

Tanto para las personas naturales como para las jurídicas los poderes deberán consignar literalmente la facultad de conciliar extrajudicialmente y de disponer del derecho materia de conciliación. Lo mismo se aplica a los contratos de mandato con representación.

El gerente general o los administradores de las sociedades reguladas en la Ley General de Sociedades, así como el administrador, representante legal, presidente del Consejo Directivo o Consejo de Administración de las personas jurídicas reguladas en la Sección Segunda del Libro I del Código Civil, tienen, por el sólo mérito de su nombramiento, la facultad de conciliar. La representación se acredita con la copia notarialmente certificada del documento donde conste el nombramiento, debidamente inscrito.

#### **Artículo 14.- Anexos de la solicitud de Conciliación**

A la solicitud de Conciliación se deberá acompañar:

1. Copia simple del documento de identidad del solicitante o solicitantes y, en su caso, del representante.
2. El documento que acredita la representación, de ser el caso. En el caso de padres menores de edad, cuando se trate de derechos de sus hijos, éstos se identificarán con su partida de nacimiento o con su documento de identidad.
3. Documento que contiene el poder para conciliar cuando se actúe por apoderado y el certificado de vigencia de poder para aquellos que se encuentren inscritos.
4. Copias simples del documento o documentos relacionados con el conflicto.
5. Tantas copias simples de la solicitud, y sus anexos, como invitados a conciliar.
6. Certificado médico emitido por institución de salud, acreditando la discapacidad temporal o permanente que imposibilite asistir al centro de conciliación extrajudicial.
7. Constancia de movimiento migratorio o certificado domiciliario que acredite que el solicitante domicilia fuera del territorio nacional o en otro distrito conciliatorio

#### **Artículo 15.- Designación del conciliador y actividad conciliatoria**

Recibida la solicitud de conciliación, se procederá de conformidad con el artículo 12 de la Ley, para lo cual el centro de conciliación designará al conciliador hasta el día hábil siguiente, pudiendo ser designado el mismo día de recibida la solicitud de conciliación. El Conciliador designado será el encargado de elaborar las invitaciones para la audiencia las cuales deberán ser cursadas dentro de los dos días hábiles siguientes. Si la solicitud es presentada por ambas partes, la audiencia de conciliación podrá realizarse en el día siempre y cuando el Centro de Conciliación cuente con disponibilidad de salas y conciliadores para la realización de la misma.

En caso el acuerdo al que pudieran arribar las partes afecte el derecho de terceros, para continuar la audiencia de conciliación éstos deberán ser citados e incorporados al procedimiento conciliatorio.

En caso los terceros a pesar de estar válidamente notificados no asistan a la audiencia convocada, las partes podrán llegar a acuerdos sobre las materias que únicamente los afecte a ellos.

#### **Artículo 16.- Contenido de las invitaciones a conciliar**

Las invitaciones deberán redactarse en forma clara, sin emplear abreviaturas, y contendrán:

1. El nombre, denominación o razón social de la persona o personas a invitar y su domicilio.
2. La denominación o razón social y dirección del Centro de Conciliación.
3. El nombre, denominación o razón social y dirección del solicitante de la Conciliación.
4. El asunto sobre el cual se pretende conciliar.
5. Copia simple de la solicitud de Conciliación y sus anexos.
6. Información relacionada con la Conciliación en general y sus ventajas en particular.
7. Día y hora para la Audiencia de Conciliación.
8. Fecha de la invitación.

9. Nombre y firma del Conciliador.

En lo que concierne al día y hora de la audiencia de Conciliación en las invitaciones, se fijará sólo la fecha de la sesión que corresponda.

Adicionalmente, en las invitaciones, el Centro de Conciliación deberá consignar obligatoriamente la indicación pertinente para que en el caso de personas analfabetas o que no puedan firmar, éstas comparezcan acompañadas de un testigo a ruego.

**Artículo 17.- De la Notificación de las invitaciones a conciliar**

La notificación de las invitaciones a conciliar será responsabilidad del centro de conciliación, que podrá contratar a una empresa especializada para estos fines debiendo verificar que ésta cumpla con los requisitos de validez de la notificación bajo apercibimiento de no producir efecto alguno. La forma y los requisitos de la notificación de las invitaciones a conciliar son los siguientes:

a) Las invitaciones a conciliar deben ser entregadas personalmente al invitado, en el domicilio señalado por el solicitante.

b) De no encontrarse al invitado, se entregará la invitación a la persona capaz que se encuentre en dicho domicilio en caso sea persona natural. De tratarse de una persona jurídica se entenderá la notificación a través de sus representantes o dependientes, debidamente identificados.

c) En caso no pueda realizarse la notificación conforme a los literales a) y b) se dejará aviso del día y hora en que se regresará para realizar la diligencia de notificación. Si en segunda oportunidad tampoco se puede realizar la notificación se podrá dejar la invitación bajo puerta y se levantará un Acta donde deberá consignarse la imposibilidad de realizar la notificación de la invitación de acuerdo a los literales precedentes y las características del inmueble donde se dejó la invitación, fecha, hora así como el nombre, número de documento de identidad y firma de la persona que realizó el acto de notificación bajo esta modalidad, incorporando, de ser posible, la participación de un testigo debidamente identificado que corrobore lo manifestado por el notificador.

Es responsabilidad y obligación del Centro de Conciliación verificar que en el cargo de la notificación de la invitación a conciliar a los que hacen referencia los párrafos a) y b) se deje constancia escrita del nombre, fecha, hora, firma e identificación del receptor de la invitación, así como del o los testigos del acto, de ser el caso.

Podrán acompañar en el acto de notificación de la invitación a conciliar un Notario Público haciéndose cargo del costo quien lo solicita.

El Centro de Conciliación, en caso de concluir el procedimiento conciliatorio por dos inasistencias de una de las partes a dos sesiones o por una inasistencia de ambas partes, previamente a la elaboración del Acta, deberá incluir certificación expresa de haber realizado las notificaciones de acuerdo a lo señalado en los párrafos precedentes del presente artículo.

**Artículo 18.- De la Concurrencia de varios titulares del derecho en discusión**

Cuando la parte está conformada por varios sujetos titulares del derecho en discusión, el Acta deberá contener la voluntad expresada por cada uno de ellos.

En el caso del apoderado común, éste debe contar con facultades especiales para conciliar.

**Artículo 19.- De la realización de la audiencia de conciliación en lugar distinto al Centro de Conciliación en caso de impedimento para desplazarse**

En caso que una de las partes no pueda desplazarse al local del Centro de Conciliación, ya sea por causa de discapacidad temporal o permanente, el Centro de Conciliación dispondrá, según sea el caso, la realización de la audiencia en una nueva fecha o que la audiencia de conciliación se desarrolle en el domicilio del incapacitado.

En el supuesto de incapacidad temporal, el señalamiento de nueva fecha se dispondrá por una sola vez.

El Centro de Conciliación para la realización de la audiencia prevista en el presente artículo, deberá asegurar que el lugar propuesto para el desarrollo de la audiencia de conciliación cumpla con las exigencias previstas en la Ley y el presente Reglamento, en lo que fuese necesario.

**Artículo 20.- Del Impedimento, recusación y abstención de los Conciliadores**

El conciliador puede abstenerse o ser recusado por las mismas causales del impedimento o recusación establecidas por el Código Procesal Civil.

La solicitud de recusación al Conciliador deberá ser presentada ante el Centro de Conciliación hasta veinticuatro (24) horas antes de la fecha de la Audiencia. En este caso, el Centro de Conciliación designará inmediatamente a otro Conciliador, debiendo comunicar de este hecho a las partes, manteniéndose el mismo día y hora fijado para la Audiencia.

El Conciliador que tenga algún impedimento deberá abstenerse de actuar en la Conciliación, poniendo en conocimiento la circunstancia que lo afecte, en el día, al Centro de Conciliación, a fin que este proceda a designar de inmediato a un nuevo Conciliador.

#### **Artículo 21.- Reglas de la Audiencia de Conciliación**

Para la realización de la Audiencia de Conciliación deberán observarse las siguientes reglas:

1. Las partes pueden estar asesoradas por personas de su confianza o especialistas que coadyuven en el logro de la conciliación. La participación de los asesores o especialistas tiene por finalidad brindar información especializada a las partes, a fin que éstas tomen una decisión informada y no deberán de interferir en las decisiones de las partes ni asumir un rol protagónico durante las discusiones que se promuevan en la Audiencia de Conciliación.

Para el caso de las personas analfabetas o que no puedan firmar la conciliación se llevará a cabo con la participación del testigo a ruego que aquellas designen y que deberá suscribir el Acta.

2. Si la Audiencia se lleva a cabo en más de una sesión, deberá dejarse expresa constancia de la interrupción en el acta correspondiente, señalándose el día y la hora en que continuará la Audiencia.

La sola firma de las partes en el acta señalada, significa que han sido debidamente invitados para la siguiente sesión.

3. Si ninguna de las partes acude a la primera sesión, no debe convocarse a más sesiones, dándose por concluido el procedimiento de Conciliación.

4. Cuando sólo una de las partes acude a la primera sesión, deberá convocarse a una segunda. Si la situación persiste en la segunda sesión, deberá darse por concluida la Audiencia y el procedimiento de Conciliación.

5. Cuando cualquiera de las partes deja de asistir a dos sesiones alternadas o consecutivas, el Conciliador deberá dar por concluida la Audiencia y el procedimiento de Conciliación.

6. Cuando las partes asisten a la audiencia, el Conciliador debe promover el diálogo y eventualmente proponerles fórmulas conciliatorias no obligatorias. Si al final de dicha sesión, las partes manifiestan su deseo de no conciliar, la Audiencia y el procedimiento de Conciliación deberán darse por concluidos.

El Centro de Conciliación queda obligado a entregar una copia certificada del Acta de Conciliación respectiva a cada parte asistente a la Audiencia de Conciliación.

En caso asistiera una sola de las partes, el Centro de Conciliación entregará a ésta una copia certificada del Acta de Conciliación, de manera gratuita. En caso ninguna de las partes concurre a la Audiencia, el Centro de Conciliación queda facultado a entregarles una copia certificada del Acta, previo pago del derecho correspondiente.

La copia certificada de las mencionadas Actas deberá estar acompañada de copia de la solicitud de Conciliación, debidamente certificada.

#### **Artículo 22.- Acta y acuerdo conciliatorio**

El acta que contiene el acuerdo conciliatorio es un documento privado y puede ser ofrecido como medio de prueba en un proceso judicial.

El acuerdo conciliatorio subsiste aunque el documento que lo contiene se declare nulo.

El acta que contiene el acuerdo conciliatorio debe precisar los acuerdos ciertos, expresos y exigibles establecidos por las partes. En todos los casos de actas que contengan acuerdos conciliatorios, necesariamente deberá consignarse la declaración expresa del Abogado del centro de conciliación verificando la legalidad del acuerdo.

El Acta de Conciliación a que se refiere el artículo 16 de la Ley será redactada en un formato especial que deberá ser aprobado por el MINJUS.

El Acta de Conciliación se ejecutará a través del proceso único de ejecución.

#### **Artículo 23.- De la ineficacia de la suspensión de los plazos de prescripción**

En el supuesto del inciso e) del artículo 15 de la Ley, se produce la ineficacia de la suspensión del plazo de prescripción generada con la presentación de la solicitud de conciliación.

En los supuestos de los incisos d) y f) del artículo 15 de la Ley, y sólo en caso que quien inasista o se ausente sea el solicitante, la prescripción reanuda su curso, adicionándose el tiempo transcurrido anteriormente.

#### **Artículo 24.- De la comunicación entre las partes**

El conciliador privilegiará la comunicación entre las partes e incluso de éstas con terceros involucrados en el conflicto, siempre y cuando ambas partes expresen su conformidad para ello.

#### **Artículo 25.- De los Centros de Conciliación**

La conciliación se ejerce exclusivamente a través de los Centros de Conciliación.

La persona jurídica a la que se otorgó autorización de funcionamiento para constituir un Centro



de Conciliación o un Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores, al ser sancionada condesautorización, se encontrará impedida así como los integrantes que la constituyeron, de solicitar una nueva autorización de funcionamiento por el plazo de dos años.

**Artículo 26.- De las limitaciones a los Conciliadores y al personal que brindan servicios en los Centros de Conciliación**

Con posterioridad al procedimiento de Conciliación, quien actuó como Conciliador y los que brindan servicios de Conciliación en el Centro de Conciliación que tramitó el caso respectivo, quedan impedidos consecuencia de la Audiencia de Conciliación que haya culminado con o sin participación de las partes.

**Artículo 27.- Del registro y archivo de expedientes y actas**

El registro y archivo de expedientes y actas de los Centros de Conciliación Extrajudicial que se cierren, serán entregados bajo responsabilidad a la DCMA, que lo conservará y podrá expedir las copias certificadas a pedido de las partes intervinientes en el procedimiento conciliatorio.

**Artículo 28.- Información estadística**

La información estadística a que se refiere el artículo 30 de la Ley, podrá ser remitida por los Centros de Conciliación al MINJUS en forma documental o por vía de correo electrónico.

**TITULO III  
DE LOS OPERADORES DEL SISTEMA CONCILIATORIO**

**Capítulo I  
Disposiciones Generales**

**Artículo 29. - Definición**

Según lo dispuesto por el artículo 19 A de la Ley, son operadores del Sistema Conciliatorio las entidades o personas registradas y autorizadas por el MINJUS, las cuales ejercen las funciones de conciliación extrajudicial y formación y capacitación básica y especializada de conciliadores extrajudiciales a nivel nacional.

**Artículo 30.- De los Registros Nacionales Únicos**

El MINJUS tiene a su cargo los RNU, los mismos que contendrán la información relativa a cada operador, su situación actual, las actividades y funciones que realicen en el ejercicio de las facultades conferidas, a propósito de su autorización, acreditación o inscripción. Asimismo, contendrá las sanciones que se les impusieran cuando éstos no cumplan con lo previsto en la Ley o en el presente Reglamento.

El MINJUS publicará en su página Web la relación de los centros de conciliación autorizados para funcionar, una vez que se hayan adecuado a la normatividad vigente. Asimismo, difundirá por el mismo medio, la información a que se refiere el párrafo anterior.

Toda actividad conciliatoria realizada por un Centro no autorizado para ello, carece de eficacia jurídica dentro del sistema conciliatorio, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal de quienes hayan intervenido en dicha actividad.

Las autoridades judiciales deben poner en conocimiento del Ministerio Público, de la actividad conciliatoria realizada por un Centro de Conciliación que no hubiere contado con la autorización vigente del MINJUS para realizar dicha actividad.

**Artículo 31.- De los centros de conciliación y centros de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales implementados por Universidades, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Colegios Profesionales**

Las Universidades, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Colegios Profesionales que decidan implementar el funcionamiento de Centros de Conciliación y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales a los que se refieren el artículo 25 de la Ley y la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1070, deberán cumplir con los mismos requisitos exigidos a los Centros de Conciliación y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales privados.

**Capítulo II  
Del Conciliador  
Sub Capítulo 1  
Definición y condiciones para el ejercicio de la función conciliadora**

**Artículo 32.- Definición.**

El conciliador es la persona acreditada por el MINJUS para el ejercicio de la función conciliadora, quien para su desempeño requiere encontrarse adscrito a un Centro de Conciliación autorizado por el MINJUS y tener vigente la habilitación en el RNU del MINJUS.

Para llevar a cabo procedimientos conciliatorios en materias especializadas, el Conciliador deberá contar con el reconocimiento del MINJUS que acredite tal especialización.”

**Artículo 33.- De los requisitos para acreditarse como Conciliador Extrajudicial**

Para acreditarse como Conciliador Extrajudicial se requiere los siguientes requisitos:

1. Copia simple del Documento Nacional de Identidad vigente a la fecha de la presentación de la solicitud. En caso que el solicitante sea extranjero, deberá presentar copia simple del carnet de extranjería.
2. El original de la Constancia de asistencia y de aprobación del curso de formación de conciliadores extrajudiciales debidamente suscrita por el representante legal del Centro de Formación y Capacitación, la cual, deberá contener la calificación obtenida y el récord de asistencias del participante, además consignará el número del curso, las fechas de su realización y el número de la Resolución de su autorización. En el caso que el solicitante no pueda obtener la constancia de asistencia y aprobación del curso por causa ajena a su voluntad deberá de presentar una declaración jurada manifestando el impedimento, debiendo consignar además el número del curso, la fecha de inicio y término y el número de la Resolución de su autorización; la información declarada será corroborada por la DCMA con la documentación obrante en sus archivos.
3. Declaración Jurada de carecer de antecedentes penales suscrita por el solicitante de acuerdo al formato autorizado por el MINJUS.
4. Certificado de salud mental del solicitante expedido por el psicólogo o psiquiatra de un centro de salud público.
5. Dos fotografías tamaño pasaporte a color con fondo blanco
6. Ficha de Información Personal del solicitante de acuerdo al formato autorizado por el MINJUS.
7. Comprobante de pago por derecho de trámite en original.

Adicionalmente para la aprobación de la acreditación, el MINJUS verificará el cumplimiento de lo señalado en el artículo 82 del presente Reglamento 3(\*) RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS y las demás normas de la materia que resulten pertinentes.

**Artículo 34.- Requisitos para la acreditación como Conciliador Especializado**

Para ser acreditado como Conciliador Especializado, se deberá acompañar en su oportunidad, los requisitos a que se refiere el artículo anterior, debiendo contar con el RNU de Conciliador, además de aprobar un curso de especialización.

## **Sub Capítulo 2 Procedimiento para su acreditación y registro**

**Artículo 35.- Forma de presentación de las solicitudes de acreditación**

La solicitud de acreditación podrá ser presentada por el solicitante que aprobó el curso de formación de conciliación extrajudicial y/o especializado o por los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores en representación de los solicitantes.

Las solicitudes presentadas por los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, para la “acreditación colectiva” de solicitantes, deberá consignar la autorización expresa de éstos para la tramitación de la solicitud, incluyendo la relación en orden alfabético de los solicitantes, así como el número del curso y de la resolución que lo autorizó; en caso de haber sido reprogramado, se indicará el número de resolución que autorizó la reprogramación.

**Artículo 36.- Del Procedimiento de acreditación**

Recibida la solicitud de acreditación, el MINJUS verificará en el plazo de cinco días el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 33 del presente Reglamento.

Cumplidos los requisitos establecidos por la Ley y el Reglamento, el MINJUS expedirá la Resolución otorgando la acreditación como Conciliador Extrajudicial y/o en la materia especializada, notificándose ésta al interesado.

Si se advierte el incumplimiento de algún requisito señalado en los artículos 33 y 34 del Reglamento, se hará de conocimiento del interesado para que subsane las observaciones. Si el interesado no cumple con subsanar las observaciones en el plazo de treinta (30) días el MINJUS declarará el abandono del mismo.

**Artículo 37.- De la Prohibición de iniciar procedimiento de acreditación**

En caso que el interesado hubiere impugnado la declaración de improcedencia, dentro del plazo de quince (15) días, no podrá iniciar un nuevo trámite de acreditación, si no se desiste previamente del recurso presentado.

**Artículo 38.- De los indicios sobre la existencia de presuntas faltas y/o ilícitos penales durante la tramitación del procedimiento de acreditación**

Si se encuentra en la tramitación del procedimiento de acreditación, indicios razonables sobre la existencia de presuntas faltas, relativas al cumplimiento de las obligaciones correspondientes a los Capacitadores o Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, y/o presuntos ilícitos penales, el Área de Acreditaciones emitirá el informe respectivo para la calificación y apertura del procedimiento sancionador a que hubiere lugar.

**Artículo 39.- De la inscripción en el RNU de Conciliadores**

El MINJUS al concluir el procedimiento de acreditación, expedirá la resolución correspondiente y asignará al solicitante un número de registro en el R.N.U. de Conciliadores. Para el caso de Conciliaciones en materias especializadas, éstas serán realizadas por conciliadores acreditados en las mismas y debidamente inscritos con la condición de la especialidad correspondiente.

**Artículo 40.- De la Renovación de la Habilitación para el ejercicio de la función conciliadora.**

Se entiende por renovación de la habilitación, a la decisión contenida en un acto administrativo expedido por el Ministerio de Justicia a través de la DCMA, por el cual se prorroga la habilitación del Conciliador Extrajudicial para el ejercicio de la función conciliadora.

Los conciliadores que no se sometan al procedimiento de renovación se encontrarán impedidos de ejercer la función conciliadora.

El MINJUS por Resolución Ministerial establecerá, el procedimiento, el cronograma de evaluaciones para la renovación de la habilitación y el diseño del curso de actualización.

La renovación de la habilitación se efectuará cada cinco años contados a partir de la fecha de la Resolución que otorgó la habilitación o la renovación en su caso.

El procedimiento de renovación de la habilitación es gratuito.

**Artículo 41.- Requisitos para la Renovación de la Habilitación.**

El Conciliador Extrajudicial solicitará a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia la renovación de la habilitación, acreditando haber aprobado un curso de actualización para conciliadores extrajudiciales, diseñado por la DCMA, de acuerdo a los temas establecidos en el artículo 76, el que incluirá el manejo de habilidades conciliatorias, dictado por la DCMA o por universidades públicas o privadas con quienes el MINJUS suscriba convenios para tal efecto.

La resolución respectiva se expedirá en un plazo no mayor a veinte (20) días posteriores a la presentación de la mencionada solicitud.

### **Sub Capítulo 3 Funciones y obligaciones**

**Artículo 42.- Funciones Generales del Conciliador**

Son funciones generales del Conciliador Extrajudicial de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley:

1. Promover el proceso de comunicación entre las partes.
2. Proponer fórmulas conciliatorias de ser necesario.

**Artículo 43.- Funciones específicas del Conciliador**

Son funciones específicas del Conciliador:

1. Facilitar el diálogo entre las partes, permitiendo que se expresen con libertad y se escuchen con respeto.
2. Analizar la solicitud de Conciliación con la debida anticipación y solicitar al Centro de Conciliación, cuando la situación así lo amerite, la participación de otro Conciliador en la Audiencia de Conciliación.
3. Informar a las partes sobre el procedimiento de Conciliación, su naturaleza, características, fines y ventajas. Asimismo, deberá señalar a las partes las normas de conducta que deben observar.
4. Llevar el procedimiento conciliatorio respetando las fases del mismo. Para lo cual deberá:
  - a) Obtener información del conflicto preguntando a las partes en relación con lo que estuvieran manifestando con el objeto de entender los diferentes puntos de vista, aclarar el sentido de alguna afirmación o para obtener mayor información que beneficie al procedimiento de

Conciliación.

- b) Identificar el o los problemas centrales y concretos sobre los que versará la Conciliación.
- c) Tratar de identificar y ubicar el interés de cada una de las partes. Enfatizar los intereses comunes de las partes
- d) Incentivar a las partes a buscar soluciones satisfactorias para ambas
- e) Leer a las partes el acta de conciliación antes de proceder a la firma de ésta. Informándoles sobre el alcance y efectos del acuerdo conciliatorio.
- f) Consultar con el abogado designado la legalidad del acuerdo conciliatorio.
- g) Redactar el Acta de Conciliación, cuidando que el acuerdo conciliatorio conste en forma clara y precisa.

#### **Artículo 44.- Obligaciones del Conciliador**

Son obligaciones de los Conciliadores:

1. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio cumpliendo los plazos, principios y formalidades establecidos en la Ley y su Reglamento.
2. Redactar las Actas de Conciliación cuidando que contengan las formalidades establecidas en el artículo 16 de la Ley.
3. Redactar las invitaciones para conciliar cumpliendo con los requisitos previstos en el Reglamento y con los plazos establecidos en el artículo 12 de la Ley.
4. Abstenerse de actuar en un procedimiento conciliatorio donde previamente no exista un conflicto.
5. Observar los plazos que señala el artículo 12 de la Ley y su Reglamento para la convocatoria y/o el procedimiento conciliatorio.
6. Asistir a la audiencia de Conciliación para la cual fue designado como Conciliador.
7. Realizar procedimientos conciliatorios sobre materias conciliables.
8. Verificar que en la Audiencia de Conciliación la representación de personas naturales y los poderes se encuentren dentro de los supuestos establecidos en el artículo 14 de la Ley.
9. Concluir el procedimiento conciliatorio de acuerdo a lo establecido en el artículo 15 de la Ley.
10. Realizar las audiencias de conciliación en local autorizado por el MINJUS, o en local distinto que deberá contar con autorización expresa de éste, en concordancia con lo señalado en el Artículo 10 de la Ley.
11. Mantener vigente su Registro de Conciliador y encontrarse adscrito al Centro de Conciliación donde realice el procedimiento conciliatorio.
12. Redactar el Acta de Conciliación cuidando que los acuerdos conciliatorios consten en forma clara y precisa.
13. Cuando sea el caso poner fin a un procedimiento de conciliación por decisión motivada señalando la expresión de causa debidamente fundamentada.
14. Respetar el Principio de Confidencialidad.
15. Redactar el Acta de Conciliación en el formato de Acta aprobado por el MINJUS.
16. Identificar plenamente a todas las partes intervinientes de la audiencia conciliatoria.
17. Actuar en todos los procedimientos conciliatorios sin encontrarse inmerso en una causal de impedimento o recusación.
18. Cancelar la respectiva multa en caso de habersele impuesto.
19. No utilizar la denominación o cualquier signo distintivo del MINJUS o sus órganos, en cualquier documento de presentación.
20. Respetar y cumplir las sanciones impuestas por la DCMA; así como las medidas cautelares que sean impuestas.
21. No solicitar y/o aceptar de las partes o de terceros, pagos, donativos, promesas o cualquier otra ventaja para ejercer su función regular o irregularmente.
22. No valerse del procedimiento conciliatorio, del acuerdo conciliatorio o de sus efectos, para beneficiarse o perjudicar a las partes o a terceros.

#### **Artículo 45.- Límites a la libertad de acción**

La libertad de acción a que hace referencia el Artículo 21 de la Ley tiene como límites naturales el orden público, las buenas costumbres y la ética en el ejercicio de la función conciliadora.

La ética del Conciliador en el ejercicio de la función conciliadora implica:

- a. El respeto a la solución del conflicto al que deseen arribar voluntaria y libremente las partes.
- b. El desarrollo de un procedimiento de Conciliación libre de presiones, con participación de las partes, y el comportamiento objetivo e íntegro del Conciliador, dirigido a facilitar la obtención de un acuerdo satisfactorio para ambas.
- c. El respeto al Centro de Conciliación en el que presta sus servicios, absteniéndose de usar su posición para obtener ventajas adicionales a la de su remuneración

**Capítulo III**  
**Del Centro de Conciliación**  
**Sub Capítulo 1**  
**Definición y condiciones para su funcionamiento**

**Artículo 46.- Definición**

Los Centros de Conciliación son entidades que tienen por objeto ejercer la función conciliadora de conformidad con la Ley y Reglamento. Para dichos efectos, el MINJUS a través de la DCMA podrá autorizar a las personas jurídicas de derecho público o privado, sin fines de lucro, para que funcionen como Centros de Conciliación, debiendo tener o haber incorporado dentro de sus fines el ejercicio de la función Conciliadora.

**“Artículo 47.- De los requisitos para su funcionamiento.**

Las personas jurídicas de derecho público o privado deberán cumplir para su autorización como Centro de Conciliación, con los siguientes requisitos:

1. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público de la constancia de inscripción en Registros Públicos o documento en el que conste la creación de la persona jurídica.

2. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Estatuto o del documento de similar naturaleza que contenga los fines u objetivos de la persona jurídica, debiendo estar señalado entre otros, el ejercicio de la función conciliadora.

3. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Acta de asamblea de asociados o del documento de similar naturaleza, en el que consten los siguientes acuerdos:

a) Constitución del Centro de Conciliación, en la que deberá adoptarse la denominación, y de ser el caso la abreviatura;

b) Funciones del Centro de Conciliación, la designación de cargos directivos, forma de elección y período de ejercicio en el cargo;

c) Nombre del representante legal o el más alto cargo directivo de la persona jurídica;

d) Aprobación del Reglamento del Centro de Conciliación, de acuerdo al formato tipo aprobado por el MINJUS

4. Horario de atención debidamente suscrito por el representante legal de la persona jurídica.

5. La relación de dos (2) Conciliadores Extrajudiciales y de un (1) abogado verificador de la legalidad de los acuerdos, como mínimo.

6. Copia simple del título profesional y del carné de colegiatura del abogado verificador de la legalidad de los acuerdos.

7. Certificado de Habilitación del Abogado expedido por el Colegio de Abogados al cual se encuentre inscrito.

8. Registro de firmas y sellos que utilizarán en el ejercicio de sus funciones, los integrantes del Centro de Conciliación, así como del sello de expedición de copias certificadas de actas de conciliación.

9. Copias simples de los documentos de identidad de los integrantes del Centro de Conciliación.

10. Croquis de ubicación y de distribución de las instalaciones del Centro de Conciliación, debiendo tener como mínimo la siguiente distribución:

- Un (1) ambiente para la sala de espera y recepción.

- Una (1) oficina administrativa.

- Un (1) servicio higiénico.

- Una (1) sala de audiencias cuyas dimensiones serán de tres (3) metros de ancho y tres (3) metros de largo, aproximadamente.

11. Declaración Jurada de carecer de antecedentes penales suscrita por los integrantes del Centro de Conciliación.

12. Comprobante de pago por el derecho de trámite.

El que participe en la constitución de un Centro de Conciliación o realice una modificación de la denominación registrada que importe un cambio de denominación, podrá solicitar a la DCMA, labúsqueda y posterior reserva de denominación por un plazo de treinta (30) días hábiles.

El MINJUS no autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación que manifiesten en su denominación similitud o igualdad con otro nombre, denominación, completa o abreviada, respectivamente uno autorizado y/o ingresado con anterioridad o que hubiera iniciado primero el procedimiento de autorización de funcionamiento.

Se entenderá además, por denominación similar aquella que contenga más de una palabra igualo que guarde similitud gráfica o fonética con denominaciones autorizadas y/o ingresadas conanterioridad o que hubieran iniciado primero el procedimiento de autorización de funcionamiento.

No se autorizarán denominaciones o logos que reproduzcan o imiten denominaciones de cualquier Estado o cualquier organización nacional o internacional, que sean reconocidos oficialmente, sin permiso de la autoridad competente del Estado o de la organización nacional o internacional de que se trate.

La denominación a adoptarse no deberá inducir a confusión respecto de los servicios que brinde, o que en su empleo puedan inducir a error respecto del origen, cualidades o características de los servicios que ofrecen.

Para el cambio de denominación de un Centro de Conciliación autorizado deberá observarse lo mencionado en los párrafos precedentes.

Si el Conciliador es abogado colegiado, podrá ejercer doble función en la audiencia de conciliación: la de Conciliador y Abogado verificador de la legalidad de los acuerdos. Para ello, el Centro de Conciliación deberá comunicar la adscripción en doble función del Conciliador al MINJUS, según los trámites establecidos para tal efecto.”

#### **Artículo 48.- De los órganos de dirección del Centro de Conciliación**

El Reglamento del Centro de Conciliación, establecerá además de la finalidad, procedimientos y tarifario; los órganos de dirección del mismo, siendo éstos: la Dirección; la Secretaría General y otras Secretarías que determine crear la persona jurídica que constituye el Centro de Conciliación.

La Dirección administrativa del Centro estará a cargo del Director, quien deberá ser Conciliador Extrajudicial y representará al Centro de Conciliación, su designación deberá constar en Acta de Asamblea General de Asociados o documento similar.

Son funciones del Director del Centro de Conciliación:

- a) Dirigir y coordinar todas las funciones del Centro de Conciliación, sin perjuicio de las funciones que se otorguen al Secretario General del Centro.
- b) Representar al Centro de Conciliación ante cualquier autoridad administrativa y/o judicial; así como ante un proceso arbitral o un procedimiento conciliatorio.
- c) Promover y coordinar con otros Centros, Universidades o similares, y con el MINJUS, actividades de tipo académico relacionadas con la difusión de la Conciliación y la capacitación de los conciliadores.
- d) Diseñar, coordinar y dirigir los Cursos de Capacitación Continua para sus Conciliadores.
- e) Velar por el correcto desarrollo de las audiencias y por el cumplimiento de los deberes de los conciliadores, así como de las funciones del personal administrativo.
- f) Examinar y evaluar a sus aspirantes a conciliadores.
- g) Preparar y dirigir los “Encuentros de Actualización Interna” del Centro.
- h) Tener a su cargo las evaluaciones finales de los “Encuentros de Actualización Interna”.
- i) Poner a disposición del MINJUS cuando éste lo estime conveniente, los expedientes personales de los Conciliadores.
- j) Enviar al MINJUS trimestralmente, la información estadística objetiva y veraz, a la que hace referencia el Artículo 30 de la Ley.
- k) Designar para cada asunto al respectivo Conciliador.

La Secretaría General estará a cargo del Secretario General, quien deberá ser Conciliador Extrajudicial y ser designado por el Director del Centro de Conciliación mediante documento expreso por quien establezca la persona jurídica.

Son funciones del Secretario General:

- a) Recibir y darle trámite a las solicitudes de conciliación
- b) Notificar la invitación a conciliar, cumpliendo lo establecido en el Artículo 17 del presente Reglamento.
- c) Llevar el Registro de Actas y el archivo del mismo.
- d) Expedir copia certificada de las Actas de Conciliación
- e) Encargarse de registrar en los expedientes personales de los conciliadores las evaluaciones finales de los “Encuentros de Actualización Interna”.
- f) Recibir, seleccionar, ordenar y clasificar las solicitudes de los aspirantes a conciliadores.

El MINJUS no autorizará la designación como Director y/o Secretario General de una persona que ya hubiese sido designada como tal en otro Centro de Conciliación.

Las personas designadas como Director y/o Secretario General, deberán carecer de antecedentes penales, policiales y judiciales.

**“Artículo 49.- De las instalaciones del Centro de Conciliación.**

Las instalaciones que se propongan para el funcionamiento de un Centro de Conciliación serán de uso exclusivo del servicio de conciliación extrajudicial, debiendo contar como mínimo con los ambientes descritos en el numeral 10 del artículo 47 del Reglamento de la Ley.

El local deberá contar con instalaciones de energía eléctrica, agua y desagüe, cuyo servicio debese permanente; salvo el caso de localidades donde no se cuente con dichos servicios, debiendo garantizarse - en tales casos - las condiciones mínimas de salubridad.

El MINJUS no autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación en locales que no garanticen el principio de confidencialidad de la información derivada del desarrollo del procedimiento conciliatorio, ni la idoneidad, seguridad y calidad del servicio y adecuada atención al público, relativas a ubicación, infraestructura, ambientes, instalaciones y servicios.

No se autorizará el funcionamiento de dos o más Centros de Conciliación en la misma dirección donde efectivamente funciona un Centro de Conciliación autorizado.”

**Artículo 50.- Del tarifario del Centro de Conciliación**

Los Centros de Conciliación que presten sus servicios a título oneroso están obligados a contar con un tarifario, el cual deberá establecerse en el Reglamento del Centro de Conciliación.

El tarifario comprenderá los honorarios del conciliador y los gastos administrativos y deberá ser exhibido en un lugar visible en el local del Centro de Conciliación, para conocimiento del público usuario del servicio.

Los Centros de Conciliación sólo podrán cobrar las tarifas que el MINJUS haya aprobado previamente.

La modificación del tarifario seguirá el trámite establecido para la modificación del Reglamento del Centro de Conciliación.

Los honorarios del conciliador podrán fijarse libremente teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. El monto de los honorarios del conciliador deben estimarse mediante sumas fijas por tipos de conflictos, cuando estos importan pretensiones cuantificables. En caso de pretensiones no cuantificables, deberán estimarse sumas fijas sin distinción de la materia involucrada y que no excedan de una Unidad de Referencia Procesal (URP);
2. No pueden establecerse tarifas en razón de la forma de conclusión del procedimiento conciliatorio, salvo si se pacta un monto diferenciado en el caso de inasistencia de una parte;
3. No pueden establecerse tarifas por horas de trabajo del Conciliador;
4. Si el Centro de Conciliación decide establecer una tarifa única para todo tipo de cuantía o conflicto, ésta incluirá los gastos administrativos y los honorarios profesionales del conciliador;
5. Por ningún motivo podrá condicionarse la entrega a las partes del Acta de Conciliación u otro documento, al pago de gastos u honorarios distintos a los señalados en el tarifario;
6. Los Centros de Conciliación podrán disminuir libremente los montos de honorarios y gastos administrativos, si así lo pactasen con los usuarios de sus servicios;
7. En los asuntos de familia las tarifas de honorarios establecidas por los Centros de Conciliación no pueden exceder de una unidad de referencia procesal (URP).

Los Centros de Conciliación podrán establecer en sus reglamentos internos la posibilidad de cobrar un porcentaje de la tarifa al momento de ser presentada la solicitud y la diferencia al final del procedimiento conciliatorio.

**Artículo 51.- De los Gastos Administrativos.-**

Se entienden como gastos administrativos toda actividad que deba realizar el Centro de Conciliación

y el Conciliador para el apoyo del servicio y el correcto desarrollo del procedimiento conciliatorio.

El monto de los gastos administrativos es único y comprende lo siguiente:

1. Designación del Conciliador;
2. Invitación a las partes a las sesiones que correspondan;
3. Copias certificadas del Acta de Conciliación respectiva cuando haya finalizado el servicio conciliatorio.

El costo de las actas adicionales que posteriormente soliciten las partes no debe exceder el valor que implique su emisión.

Cuando el Conciliador de un Centro de Conciliación no observe alguna de las formalidades señaladas en el artículo 16 de la Ley y convoque de oficio o a pedido de parte a una nueva Audiencia de Conciliación, el Centro en mención deberá asumir los costos administrativos y de honorarios de la nueva audiencia.

**Artículo 52.- Del registro, archivo de expedientes, Actas de Conciliación y otros**

Es obligación del Centro de Conciliación contar con los siguientes registros y archivos:

1. Libro de Registro de Actas
2. Archivo de expedientes
3. Archivo de Actas

Los libros de registros de Actas a los que hace referencia la Ley, son aquellos en donde los Centros de Conciliación deben registrar en orden numérico y cronológico todos los procedimientos conciliatoriostramitados, en donde se consigne el nombre de los solicitantes, de los invitados, de las materias a conciliar, de la fecha de solicitud y de audiencia, del tipo de conclusión del procedimiento y del conciliador que la realizó. El citado cuaderno de registros deberá tener sus hojas numeradas y en todos los casos deberá ser autorizado y visado por Notario dentro del ámbito territorial de su competencia o por la DCMA, siendo obligación del Centro de Conciliación en el primer caso enviar inmediatamente a la DCMA una copia legalizada donde conste la autorización, el nombre del Centro de Conciliación y la Resolución que autorizó su funcionamiento.

Los expedientes a que hace referencia la Ley son los documentos que los Centros de Conciliación van generando como resultado de los actuados que se hace en cada procedimiento conciliatorio, los que deben estar debidamente foliados y deberán ser custodiados y mantenerse en el local del Centro de Conciliación. Dichos expedientes deberán estar archivados en forma correlativa asignándose a cada expediente un número seguido del año que corresponda.

Por el archivo de Actas debe considerarse a las Actas de Conciliación generadas por el Centro de Conciliación de conformidad con el artículo 15 de la Ley, las cuales para su archivamiento deberán de contar con una numeración correlativa ascendente y el año en la que se emite cada una.

De tener el Centro de Conciliación registros computarizados, sobre los registros antes señalados, es obligación del Centro de Conciliación contar con versión impresa y actualizada.

Es facultad de los Centros de Conciliación llevar otros libros de registros para mejor desarrollo de la prestación del servicio conciliatorio, lo que deberá ser comunicado al MINJUS.

En caso de destrucción, deterioro, pérdida o sustracción parcial o total de las Actas de Conciliación, expedientes, cuaderno de registros u otros documentos con los que cuente, el Centro de Conciliación deberá comunicar inmediatamente al Ministerio de Justicia lo acontecido, con la sustentación del caso para los fines señalados en el artículo 19-B de la Ley, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar.

## **Sub Capítulo 2 Procedimiento para su autorización y registro**

### **“Artículo 53.- Del procedimiento para la autorización de centro de conciliación.**

Recibida la solicitud, el MINJUS verificará en el plazo de siete (7) días, el cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 47 y 49 del presente Reglamento.

De advertirse el incumplimiento de alguno de los requisitos, se oficiará al solicitante para que complete la información o presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, el notificado no cumple con los requisitos para su autorización, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Verificado el cumplimiento de los requisitos previstos en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 y 12 del artículo 47 del Reglamento, el MINJUS ordenará, dentro de los cinco (5) días hábiles de efectuada la verificación, que se lleve a cabo una inspección en la sede del Centro de Conciliación para autorizarse, a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los artículos 47 numeral 10 y 49 del presente Reglamento.

La inspección deberá realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del oficio remitido al solicitante, indicando la realización de la inspección. El oficio deberá contener el día y hora de dicha inspección.

Efectuada la inspección y constatado el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley y el presente Reglamento, el MINJUS expedirá la Resolución Directoral concediendo la autorización de funcionamiento en un plazo no mayor de siete (7) días contados desde la fecha de la inspección, la que será publicada en la página web institucional del MINJUS.

La expedición de la Resolución de autorización del Centro de Conciliación, implica su inscripción en el Registro Nacional Único de Centros de Conciliación.”

### **Artículo 54.- De su inscripción en el Registro Nacional Único de Centros de Conciliación y de su información**



El MINJUS tiene a su cargo el Registro Nacional Único de Centros de Conciliación, en éste se inscribirá de oficio a los Centros de Conciliación autorizados por el MINJUS.

Se consignará en el RNU de Centros de Conciliación, la información general del Centro de Conciliación Extrajudicial relativa a denominación, dirección, teléfono, nombre de los representantes o directivos, conciliadores, abogados, horarios, tarifario, información de contacto, entre otros, asimismo su situación actual, actividades y funciones que realicen en el ejercicio de las facultades conferidas a propósito de su autorización; así como las sanciones que se les impusiera cuando éstos no cumplan con lo previsto en la Ley o incurran en faltas éticas.

Cualquier cambio con relación a la información que se encuentre en el RNU de Centros de Conciliación, deberá ser autorizada por el MINJUS, en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles, siempre y cuando el Centro de Conciliación cumpla con presentar la documentación que sustente la modificación solicitada o subsane las observaciones formuladas a su solicitud, de ser el caso. Dicho trámite debe de contar con la firma de su representante legal, el cual deberá de presentar la vigencia de su representación.

Se exceptúa cualquier modificación de la información contenida en el Registro, relativa a la denominación del Centro de Conciliación, la cual deberá seguir el trámite respectivo en el TUPA, para el cambio de denominación de Centros de Conciliación, el cual será autorizado por la DCMA, en un plazo que no excederá de treinta (30) días hábiles, con la publicación de la Resolución respectiva.

#### **Artículo 55.- De la autorización para el cambio de dirección de un centro autorizado**

El MINJUS autorizará el cambio de dirección de Centros de Conciliación dentro de la circunscripción territorial en el que fue autorizado y verificará que sus instalaciones garanticen el principio de confidencialidad, debiendo para tal efecto el Centro de Conciliación, actualizar la información remitida para su autorización, consistente en:

1. Croquis simple de ubicación y distribución de los ambientes del Centro;
2. Recibo de pago por derecho de trámite establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del MINJUS.

Verificado el cumplimiento de los requisitos, el MINJUS, dispondrá la realización de la inspección ocular, levantando un acta que contenga la descripción de las nuevas instalaciones propuestas por el Centro de Conciliación.

En caso de reducción o nueva distribución de ambientes del Centro de Conciliación, éste deberá comunicar dichos cambios a la DCMA, a fin de verificar que la nueva distribución o reducción de ambientes garantice el principio de confidencialidad.

### **Sub Capítulo 3 Funciones y obligaciones**

#### **Artículo 56.- De las obligaciones del Centro de Conciliación**

Sin perjuicio de lo previsto en el presente Reglamento, los Centros de Conciliación se encontrarán obligados a:

1. Entregar copia certificada del Acta de Conciliación una vez concluida la Audiencia Conciliatoria conjuntamente con la copia certificada de la solicitud para conciliar. Asimismo, no debe condicionar la entrega de la primera copia certificada del Acta de Conciliación y la solicitud, al pago de gastos u honorarios adicionales.
2. Expedir copias certificadas adicionales del Acta de Conciliación de las solicitudes para conciliar, las veces que sean solicitadas por las partes previo abono del costo establecido en el tarifario para éstas últimas y dentro del plazo establecido en el Reglamento del Centro. No debe expedir copia certificada del Acta de Conciliación a personas distintas a las partes conciliantes, salvo el Órgano jurisdiccional competente o el MINJUS.
3. Notificar las invitaciones para conciliar conforme a lo señalado en el artículo 17 del presente Reglamento.
4. Remitir al MINJUS, trimestralmente los resultados estadísticos a los que hace referencia el artículo 30 de la Ley, sin tergiversar u ocultar la información cuantitativa de cada período. La remisión de los datos será efectuada en los formatos señalados por el MINJUS.
5. Exhibir el tarifario autorizado con los costos de todos los servicios prestados y en lugar visible para el público.

6. Mantener vigente la designación de sus Directivos, así como comunicar cualquier cambio con relación a la información que se encuentre en el Registro Único de Centros de Conciliación, para su trámite y autorización.
7. Mantener actualizada la nómina de sus Conciliadores y Abogados verificadores de la legalidad de los acuerdos.
8. No dejar de funcionar sin la autorización previa del MINJUS.
9. Brindar al supervisor las facilidades del caso para la realización de la supervisión, otorgando copia de los actuados en el procedimiento conciliatorio observado de ser el caso u otros de interés cuando sea requerido. Asimismo, anotar la sanción de suspensión en los Libros de Registros con los que cuente el Centro.
10. Subsanan las observaciones y/o medidas correctivas señaladas en el acta de supervisión realizada por la DCMA, dentro de las condiciones y plazos señalados en la misma.
11. Designar al Conciliador dentro del plazo señalado en la Ley.
12. Velar para que sus Conciliadores emitan las Actas de Conciliación con los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley.
13. Velar para que sus Conciliadores redacten las invitaciones para conciliar cumpliendo con los requisitos previstos en el Reglamento y con los plazos establecidos en el artículo 12 de la Ley, no señalando en una sola invitación para conciliar más de una fecha en la que se desarrollará la Audiencia de conciliación.
14. Atender al público en el horario autorizado por la DCMA, salvo que la modificación del mismo se hubiera comunicado previamente a dicha entidad;
15. Velar para que sus Conciliadores observen los plazos establecidos en la Ley y su Reglamento para el procedimiento conciliatorio.
16. Utilizar el formato aprobado por el MINJUS en sus Actas de Conciliación.
17. Contar y mantener el archivo de expedientes, libro de Registro de Acta y el archivo de Actas de manera regular, diligente, ordenada y actualizada dentro de las instalaciones del Centro de Conciliación autorizadas para su funcionamiento. En caso de pérdida, deterioro o sustracción se deberá comunicar al MINJUS.
18. Verificar que sus Conciliadores lleven a cabo la audiencia de Conciliación identificando correctamente a las partes y supervisando el cumplimiento del plazo de duración de la audiencia única establecido en el artículo 11 de la Ley, salvo que haya sido prorrogado por acuerdo de las partes.
19. Velar para que sus Conciliadores o algún servidor o funcionario del Centro de Conciliación no falten al Principio de Confidencialidad.
20. Velar para que sus Conciliadores no hagan uso indebido de la prerrogativa que establece el último párrafo del artículo 15 numeral f) de la Ley.
21. Designar para la realización de Audiencias de Conciliación sólo a conciliadores adscritos al Centro de Conciliación. Asimismo, designar para la verificación de la legalidad de los acuerdos conciliatorios sólo a abogados adscritos al Centro de Conciliación.
22. En caso de omisión de alguno o algunos de los requisitos establecidos en los literales c), d), e), g), h) e i) del artículo 16 de la Ley, deberá convocar a las partes para informar el defecto de forma que contiene el Acta y expedir una nueva que sustituya a la anterior con las formalidades de Ley.
23. Cumplir y velar que sus Conciliadores cumplan con los principios, plazos o formalidades de trámite, establecidos por la Ley y su Reglamento para el procedimiento conciliatorio.
24. Contar permanentemente con una persona responsable de la toma de decisiones en nombre y representación del Centro, durante el horario de atención al público, sin que afecte su normal funcionamiento.
25. Realizar audiencias de conciliación dentro del local autorizado, salvo cuando la DCMA autorice la realización de ésta fuera de dicho local.
26. No variar la dirección del Centro de Conciliación, sin la previa autorización de la DCMA.
27. Comunicar a la DCMA dentro de los cinco días útiles de ocurrida la infracción, las faltas cometidas por sus conciliadores.
28. Tramitar solicitudes de conciliación sólo sobre materias conciliables.
29. No sustituir a un Conciliador o designar a otro sin contar con la autorización expresa de las partes.
30. Realizar cobros por conceptos y montos comprendidos solamente en las tarifas autorizadas por la DCMA.
31. Admitir a trámite el procedimiento conciliatorio cuando el domicilio de las partes corresponda al distrito conciliatorio de su competencia, salvo acuerdo de las partes.

32. No utilizar la denominación o cualquier signo distintivo del MINJUS o sus órganos, en sus avisos, correspondencia o cualquier otro documento.
33. No programar en la misma fecha y hora, dos o más audiencias de conciliación con el mismo conciliador, con excepción de los procedimientos susceptibles de tramitación acumulable.
34. Brindar exclusivamente servicios de conciliación dentro de las instalaciones del Centro de Conciliación.
35. No permitir el desempeño como conciliadores de quienes hubieren sido inhabilitados permanentemente como tales o se encontrasen suspendidos por sanción o medida preventiva o no hayan cancelado la multa.
36. No atentar contra la imparcialidad de los conciliadores, al condicionar el pago de sus honorarios al acuerdo de las partes, o a la conducción de la audiencia en beneficio de una de ellas.
37. No permitir que ejerzan ocasional o permanentemente la función conciliadora, personas no acreditadas como conciliadores extrajudiciales por el MINJUS.
38. No permitir que efectúen conciliaciones en materias especializadas, aquellos conciliadores que no cuenten con la acreditación de la especialización respectiva vigente.
39. Brindar servicios de conciliación sólo si se encuentra habilitado para hacerlo, es decir no encontrándose suspendido, sea por sanción o como medida preventiva o por no haber pagado una multa impuesta.
40. No adulterar la información de los expedientes, cargos de invitaciones y/o Actas de conciliación.
41. No permitir que los integrantes del Centro de Conciliación participen actuando como partes, conciliadores, abogados o peritos dentro de uno o más procedimientos conciliatorios, derivados de casos en los que hubieren participado en el ejercicio de sus profesiones u oficios u otros.
42. No admitir la suplantación de un Conciliador adscrito al Centro de Conciliación en una Audiencia de Conciliación.
43. Facilitar la labor de supervisión.
44. No dejar de funcionar, de manera temporal o definitiva, sin previa autorización del MINJUS.
45. No presentar al MINJUS, documentos falsos y/o fraguados y/o adulterados.
46. Proporcionar al MINJUS, la información que éste le requiera en ejercicio de su potestad sancionadora.
47. Actuar de conformidad con los principios éticos prescritos por la Ley y su Reglamento.
48. No admitir a trámite un procedimiento conciliatorio sin la existencia previa de un conflicto.
49. Admitir a trámite los procedimientos conciliatorios con los documentos relacionados con el conflicto, salvo que por su naturaleza éste o éstos no sean esenciales debiendo indicarlo el solicitante en su escrito de solicitud.
50. Mantener informada a la DCMA de las sanciones impuestas a los operadores de la Conciliación.

#### **Sub Capítulo 4 Suspensión temporal y cierre**

##### **Artículo 57.- De la autorización de suspensión temporal de actividades de centros de conciliación**

Los Centros de Conciliación podrán solicitar al MINJUS, la suspensión temporal de sus actividades, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

1. Acta de Asamblea de Asociados o documento similar en el que conste el acuerdo de suspender las actividades del Centro, indicando el tiempo de suspensión, designación de la persona responsable de la expedición de copias certificadas de actas, en caso que sea persona distinta del Secretario General.
2. Inventario de Actas de Conciliación.
3. Dirección donde se ubicará y expedirá copias certificadas adicionales de Actas de Conciliación.
4. Horario de atención para la expedición de copias certificadas de actas adicionales.

##### **Artículo 58.- De la autorización de cierre de Centro de Conciliación**

Los Centros de Conciliación no podrán cerrar sin autorización previa del MINJUS.

La solicitud de cierre de Centro de Conciliación, deberá acompañar los siguientes requisitos:

1. Copia autenticada por el Fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del acta de

- Asamblea o documento en el que conste el acuerdo de cierre del Centro de Conciliación.
2. Inventario de los expedientes de procedimientos conciliatorios y actas de Conciliación.
  3. Recibo de pago por derecho de trámite, de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, del MINJUS.
  4. Cumplidos los requisitos antes mencionados, el MINJUS señalará día y hora para la entrega del archivo de Actas, expedientes y demás registros, bajo responsabilidad. El Centro de Conciliación, al momento de la entrega del referido acervo documentario, deberá presentarlo debidamente foliado.
- Dentro de los treinta (30) días siguientes de efectuada la entrega del acervo documentario, se expedirá la Resolución que autoriza el cierre.

## **Capítulo IV Del Capacitador Sub Capítulo 1**

### **Artículo 59.- Definición**

Es la persona que estando autorizada y debidamente inscrita en el RNU de Capacitadores del MINJUS, se encarga de la elaboración de los materiales de enseñanza, el dictado y la evaluación en los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores. Su participación en el dictado y evaluación de los Cursos de Conciliación Extrajudicial y de Especialización, estará sujeta a la vigencia de su inscripción en el RNU de Capacitadores y de la respectiva autorización del MINJUS por cada curso.

### **Artículo 60.- Del Capacitador Principal**

Es Capacitador Principal aquel que habiendo cumplido con los requisitos del artículo 64 del Reglamento, obtiene su inscripción en el RNU de Capacitadores a cargo del MINJUS, y es autorizado por la DCMA para participar en los cursos de formación y capacitación de conciliadores, teniendo a cargo el dictado de los temas del curso de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales a que se refiere el artículo 76 del Reglamento.

La calificación como capacitador principal se produce por única vez. La vigencia de su inscripción en el registro respectivo está sujeta a la renovación que disponen los artículos 67 y 68 del Reglamento, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

La solicitud de renovación se presentará ante la DCMA, desde un mes antes del vencimiento de la vigencia.

Se considerará como capacitadores principales a los capacitadores en materia de familia o laboral, autorizados por la DCMA para dictar los cursos de conciliación especializada, previo cumplimiento de los requisitos del artículo 64 del Reglamento.

### **Artículo 61.- Del Capacitador en materia especializada**

Es el Capacitador Principal que cumpliendo con los requisitos previstos en el artículo 64 del Reglamento es autorizado por la DCMA para dictar los cursos de conciliación especializada. La calificación de capacitador en materia especializada no genera una nueva inscripción en el RNU de capacitadores, correspondiendo sólo la inscripción de su condición de capacitador especializado en el citado Registro.

### **Artículo 62.- Del Capacitador a cargo del dictado del Módulo de Conceptos Legales Básicos**

Es aquel conciliador acreditado que cuenta con grado académico superior en derecho, y autorizado por la DCMA para el dictado del Módulo de Conceptos Legales Básicos de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales. Su calificación no genera inscripción en el RNU de Capacitadores.

Los capacitadores principales que cuenten con grado académico superior en derecho se encontrarán aptos para el dictado del módulo de Conceptos Legales Básicos.

### **Artículo 63.- De la participación de expositores internacionales**

Los expositores extranjeros podrán ser propuestos como capacitadores invitados para dictar un curso determinado de Formación y Capacitación de Conciliadores o de especialización en materia de familia o laboral, pudiendo dictar los temas que específicamente les sean autorizados por la DCMA, previa calificación de su currículum vitae documentado.

No está sujeto a inscripción en el RNU de Capacitadores. Para su participación deberán contar con autorización específica para cada curso en que sea propuesto, la cual será otorgada cuidando que su función de capacitador no adquiera características de permanencia, en cuyo caso deberá someterse a la inscripción como capacitador principal.

## Sub Capítulo 2

### Requisitos para el ejercicio de la función capacitadora

#### **“Artículo 64.- Requisitos para la inscripción en el Registro de Capacitadores y para el Capacitador en materia especializada.**

Para ser inscrito en el Registro de Capacitadores, se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser conciliador extrajudicial;
2. Grado académico;
3. Acreditar experiencia en educación de adultos no menor de un (1) año, con una antigüedad no mayor a los tres (3) años anteriores inmediatos a la fecha de la solicitud, adquirida alternativamente:
  - a) En una universidad cuyo funcionamiento se encuentre autorizado o reconocido según la Ley de la materia, o en una universidad del extranjero;
  - b) En otros centros de educación superior autorizados o reconocidos según la ley de la materia;
  - c) En eventos académicos donde se haya impartido capacitación dirigida a adultos, desarrollados por instituciones públicas o privadas, incluyéndose a las Asociaciones, Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), la Iglesia Católica o instituciones similares.
4. Contar con constancia expedida por un Centro de Conciliación Extrajudicial autorizado o por los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos del MINJUS que acredite la práctica conciliatoria efectiva en conciliación extrajudicial o en materia especializada en un número no menor de doce (12) audiencias en el último año;
5. Acreditar haber recibido cursos de especialización en temas de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, cultura de paz y afines cursados en una Universidad, Instituto de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas o en la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial con una duración mínima de treinta (30) horas no acumulativas. No se considera capacitación a los cursos seguidos para ser conciliador en materia especializada, así como los talleres, seminarios, conferencias, charlas o similares, cualquiera que sea su duración;
6. Aprobar la evaluación de desempeño teórico, práctico y metodológico a cargo de la DCMA a través de la ENCE;
7. Comprobante de pago por el derecho de trámite.

En caso, que el aspirante no cuente con la experiencia y estudios establecidos en los numerales 3 y 5 del presente artículo, deberá acreditar haber aprobado el Curso de Metodología para Formar Capacitadores en Conciliación Extrajudicial a cargo del Ministerio de Justicia, con lo que se convalidarán las exigencias previstas en los citados numerales.

#### **Del Capacitador en materia especializada y sus requisitos:**

El Capacitador en materia especializada, es el Capacitador Principal que es autorizado por la DCMA para dictar los cursos de conciliación especializada, para lo cual requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser conciliador especializado acreditado por el MINJUS en la materia respectiva;
2. Grado académico;
3. Contar con constancia expedida por un Centro de Conciliación Extrajudicial autorizado o por los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos del MINJUS que acredite la práctica conciliatoria efectiva en conciliación en la materia especializada respectiva en un número no menor de doce (12) audiencias;
4. Acreditar haber recibido cursos de especialización en temas vinculados con la materia especializada respectiva, cursados en Universidades, Institutos de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas, o en la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial con una duración mínima de treinta (30) horas no acumulativas. No se considera cursos de especialización a aquellos seguidos para ser conciliador en materia especializada, así como los talleres, seminarios, charlas, conferencias, convenciones o similares, cualquiera que sea su duración.

Recibida la solicitud, el MINJUS verificará en el plazo de siete (7) días, el cumplimiento de los requisitos. De advertirse su incumplimiento, se oficiará al solicitante para que complete la información presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días siguientes, el notificado no cumple con los requisitos para su autorización, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Cumplidos los requisitos el MINJUS, expedirá la autorización respectiva.”

### Sub Capítulo 3 Funciones y obligaciones

#### **Artículo 65.- Del ejercicio de la función de Capacitación**

Para ejercer sus funciones, el Capacitador Principal, el Capacitador Especializado en materia de Familia o Laboral y el Capacitador del Módulo de Conceptos Legales Básicos, deberán encontrarse debidamente adscritos según su calificación en el Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores autorizado por el MINJUS.

#### **Artículo 66.- Del Registro Único de Capacitadores**

El MINJUS tiene a su cargo el Registro Único de Capacitadores. En este registro se inscribirá de oficio a los Capacitadores Principales, su condición de Capacitadores Especializados en materia de Familia o Laboral y, de ser el caso, su habilitación para el dictado del Módulo de Conceptos Legales Básicos, según corresponda.

Se anotará además, la fecha de su registro y de las renovaciones tramitadas, vigencia de su registro, así como las sanciones que sean impuestas cuando incurran en infracción a la Ley y su Reglamento.

#### **Artículo 67.- De la renovación del registro de Capacitador Principal**

Los Capacitadores Principales se encuentran obligados a renovar la vigencia de su inscripción en el RNU de Capacitadores cada tres años.

#### **“Artículo 68.- De los requisitos para la renovación de la inscripción en el Registro de Capacitadores.**

Los requisitos para la renovación de la inscripción en el RNU de Capacitadores son los siguientes:

1. Práctica conciliatoria en un número no menor de doce (12) audiencias de conciliación efectiva, la cual se acreditará con la presentación de la constancia expedida por un Centro de Conciliación autorizado o Centro de Conciliación Gratuito del MINJUS, con una antigüedad no mayor a los tres (3) años anteriores inmediatos a la fecha de la solicitud.

2. Capacitación Continua, obtenida a través de la asistencia a eventos de capacitación, debiendo acreditar como mínimo la asistencia a tres de ellos en el período de tres años; tales como cursos, talleres y seminarios, en temas de Mecanismos Alternativos de solución de conflictos, cultura de paz y afines, con una duración mínima de ocho (8) horas lectivas, dictados por una Universidad, Centro de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas o por el Ministerio de Justicia.

No se considera “capacitación continua” a aquella obtenida en charlas, congresos, conferencias u otros eventos de carácter meramente informativo, cualquiera que sea su duración o denominación.

3. Comprobante de pago por el derecho de trámite.

El MINJUS, verificará en el plazo de tres (3) días, el cumplimiento de los requisitos, de advertirse su incumplimiento, se oficiará al solicitante para que complete la información o presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días siguientes, el notificado no cumple con la subsanación solicitada, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Verificado su cumplimiento, el MINJUS autorizará la renovación de la inscripción del capacitador principal.”

#### **Artículo 69.- De las normas de conducta de los capacitadores y de sus obligaciones**

La formación y capacitación de conciliadores sirve al interés público en la búsqueda de una cultura de paz con repercusión social y jurídica, por lo cual los Capacitadores deben someterse a normas que aseguren un adecuado desenvolvimiento en el ejercicio de la función de capacitación.

Constituyen normas de conducta y obligaciones de los Capacitadores Extrajudiciales:

1. Tener presente al actuar en todo momento, que la Conciliación Extrajudicial es un servicio público orientado al más alto propósito de resolver los conflictos sociales y propiciar una cultura de paz; y que, por tanto, la formación y capacitación de conciliadores es una función de relevancia que debe ser ejercida con responsabilidad, probidad y conocimiento.

2. Demostrar a través de su comportamiento una actitud de veracidad, cooperación, buena fe, equidad, tolerancia y respeto con las personas, en concordancia con los valores y el espíritu de la cultura de paz que promueve la conciliación.

3. Cumplir responsablemente con su función de formación y capacitación de conciliadores, impartiendo adecuadamente la enseñanza de los conceptos y técnicas, y actuando siempre coherentemente con los valores y principios que sustentan a la conciliación, particularmente

en el manejo de aquellas situaciones controvertidas que pudieran presentarse en el desarrollo de la capacitación u otra actividad similar.

4. Abstenerse de realizar labores de capacitación en aquellos temas en los que no se cuente con los conocimientos y experiencia suficientes.
5. Participar activamente en el diseño y estructuración de los cursos de capacitación en conciliación, procurando siempre incrementar el nivel académico, impartiendo enseñanza con los avances teóricos y técnicas innovadores, sin descuidar en ningún momento la formación ética.
6. Respetar los derechos de autor y realizar las citas bibliográficas necesarias, en la elaboración de los materiales de enseñanza utilizados en los cursos.
7. Capacitarse y formarse permanentemente, reforzando y actualizando sus conocimientos, y llevar cursos de capacitación para capacitadores, según corresponda.
8. No realizar cobros adicionales que no hayan sido expresamente publicitados y aceptados de antemano por los participantes. Nunca condicionar el resultado de las evaluaciones al pago de suma alguna.
9. Proporcionar oportunamente y en la debida forma, la información requerida por los participantes de los cursos o por la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos, para los fines de la acreditación; o para otros fines y en cualquier otra situación en que sea solicitada.
10. Los Capacitadores Principales, Capacitadores en Materia Especializada y los Capacitadores para el dictado del Módulo de Conceptos Legales Básicos, están obligados a suscribir para cada curso que se comprometan a dictar el Compromiso de Adhesión a las Normas de Conducta de los Capacitadores, que para tal efecto aprobará el MINJUS, debiendo además consignar en el mismo, la denominación del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores al cual se encuentran adscritos, el número de curso, temas, fechas y horarios de la fase lectiva, fechas y horarios de la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias en que se compromete a dictar, así como fecha de suscripción del compromiso, impresión de la huella dactilar y firma.  
Dicho compromiso no deberá tener más de diez (10) días de suscrito a la fecha de presentación de la solicitud del curso.
11. En caso de reprogramación de cursos, los capacitadores principales, capacitadores principales especializados en familia y laboral, están obligados a suscribir un nuevo compromiso de adhesión a las Normas de Ética y Conducta de los capacitadores, con fecha actualizada.
12. Respetar el lugar, fecha y horas autorizados para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores de los cuales el MINJUS tiene conocimiento.
13. Respetar la programación del curso autorizado.
14. Asistir al curso de formación y capacitación de conciliadores donde estuviera comprometida su participación.
15. Dictar temas en cursos de formación y capacitación autorizados.
16. Cumplir con el dictado de sus módulos, según el programa académico del Curso de Formación y Capacitación de Conciliadores comunicado al MINJUS.
17. No participar como expositor en un Curso de Formación y Capacitación que no esté estructurado o programado de acuerdo a lo señalado a la normatividad vigente.
18. Dictar sus temas para los cuales haya sido programado en el informe que da sustento a la Resolución de DCMA, que le autoriza a participar en el curso de formación y capacitación respectivo.
19. Cumplir con las obligaciones que establezcan la Ley, el Reglamento, la normativa sobre formación y capacitación de conciliadores y los compromisos asumidos ante la DCMA.
20. No utilizar la denominación o cualquier signo distintivo del MINJUS o sus órganos, en cualquier documento de presentación.
21. No permitir que otros capacitadores o terceros, asuman el dictado del módulo en el que se encuentra programado, no procediendo justificación alguna para el caso que terceros no capacitadores asuman sus funciones.
22. No exigir a los alumnos la compra de material adicional al proporcionado por el Centro de Formación.
23. Participar como expositor en cursos de Formación y Capacitación con la acreditación para el cual se encuentre autorizado como capacitador principal o especializado.
24. Abstenerse de participar como expositor en cursos de formación y capacitación, durante la vigencia de una sanción de suspensión, o de la medida de suspensión provisional.

25. No solicitar o aceptar de las partes o de terceros, pagos, donativos, promesas o cualquier otra ventaja, para determinar la evaluación de los conocimientos y habilidades conciliadoras de los alumnos del curso.
26. Dictar cursos de formación y capacitación con registro de capacitador vigente.
27. No presentar al MINJUS, documentos falsos y/o fraguados y/o adulterados.
28. No respaldar o consentir, la remisión de información no auténtica, que presentará el Centro de Formación y Capacitación en su nombre, al MINJUS.
29. No condicionar la aprobación del curso al cobro de pagos adicionales.
30. No apropiarse de materiales de enseñanza o apoyos audiovisuales o de metodología, pertenecientes a otros capacitadores, presentándolos como propios.
31. No dictar en los cursos de formación y capacitación organizados por Centros de Formación y Capacitación no autorizados por el MINJUS.

**Capítulo V**  
**Del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores**  
**Sub Capítulo 1**  
**Definición y condiciones para su funcionamiento**

**Artículo 70.- Definición**

Se entiende por Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, a las entidades que tienen por objeto ejercer la función de formar y capacitar a conciliadores extrajudiciales y/o especializados y que para su ejercicio requieren estar inscritos en el R.N.U. de Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores.

Las personas jurídicas de derecho público o privado, sin fines de lucro, que tengan entre sus fines u objetivos la formación y capacitación de conciliadores, podrán ser autorizadas por la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos como Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores.

**Artículo 71.- De los requisitos para su funcionamiento**

La solicitud de autorización de funcionamiento de Centros de Formación de Conciliadores deberá acompañar lo siguiente:

1. Copia autenticada por el Fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del certificado de inscripción de la persona jurídica en los Registros Públicos o documento en el que conste la constitución de la persona jurídica debidamente inscrita.
2. Copia autenticada por el Fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Estatuto o documento que contenga los fines u objetivos de la persona jurídica, debiendo estar incluida la formación y capacitación de conciliadores y la facultad del representante legal o el más alto cargo directivo de la persona jurídica promotora del Centro de Formación.
3. Copia autenticada por el Fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Acta de asamblea de asociados o el documento similar en el que conste la constitución del Centro de Formación, adopción de la denominación y abreviatura de ser el caso, las funciones del Centro de Formación, la designación de los cargos directivos, funciones, forma de elección, periodo de ejercicio en el cargo, nombre del representante legal, o el más alto cargo directivo de la persona jurídica, en el Centro de Formación y aprobación del Reglamento del Centro de Formación de acuerdo al formato aprobado por el MINJUS.
4. Un ejemplar de Reglamento del Centro de Formación.
5. La relación de tres Capacitadores Principales, con inscripción vigente en el R.N.U. de Capacitadores como mínimo.
6. Declaraciones juradas simples de carecer de antecedentes penales correspondientes a los directivos y capacitadores del Centro de Formación.
7. Indicación de la Dirección del Centro de Formación.
8. Plano de ubicación y distribución de las instalaciones del Centro de Formación, debiendo tener como mínimo una oficina administrativa y un área de archivo de la documentación.
9. Metodología de enseñanza a utilizar por el Centro de Formación.
10. Modelo de examen escrito.
11. Programa Académico de la fase lectiva y de la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la DCMA del MINJUS.
12. Materiales de enseñanza, de acuerdo a los criterios establecidos por la DCMA del MINJUS, para los cursos de formación y capacitación de conciliadores y cursos especializados en familia, consistentes en: Manual de Capacitación, materiales de lectura, casos prácticos y legislación peruana de conciliación extrajudicial, según corresponda.
13. Modelo de Hoja de Registro para la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias, de



acuerdo a los criterios establecidos por la DCMA del MINJUS.

La calificación de los requisitos señalados en los numerales 9), 10), 11), 12) y 13) del presente artículo, se efectuará acorde con lo opinado por la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial.

#### **Artículo 72.- De los órganos de dirección del Centro de Formación**

El Centro de Formación contará con los siguientes órganos:

1. La Dirección y
2. La Coordinación Académica

##### **1. La Dirección**

Es el órgano encargado de la gestión y organización del Centro de Formación. Estará a cargo de un Director que es designado por la más alta instancia de la entidad promotora del Centro de Formación y que debe contar con la acreditación de conciliador extrajudicial que expide el MINJUS, y carecer de antecedentes penales.

Son funciones del Director:

- a) Representar, organizar, controlar y evaluar las acciones académicas y administrativas del Centro de Formación;
- b) Representar al Centro de Formación ante cualquier autoridad administrativa y/o judicial; así como ante un proceso arbitral o un procedimiento conciliatorio;
- c) Cumplir la normatividad en materia de conciliación;
- d) Velar por el correcto desarrollo de los cursos de formación que se dicten en el ejercicio de su función de formar y capacitar conciliadores extrajudiciales y/o en materia especializada y por el cumplimiento de los deberes de sus capacitadores;
- e) Examinar y evaluar a los aspirantes de los cursos de formación y capacitación de conciliadores y en materia especializada; y,
- f) Suscribir las constancias de asistencia y de aprobación de los participantes de los cursos de formación que organice.

##### **2. La Coordinación Académica**

Es el órgano encargado de planificar, implementar y ejecutar los cursos de formación y capacitación y/o en materia especializada. Estará a cargo de un Coordinador Académico, quien es designado por el Director del Centro de Formación, deberá contar con la acreditación de conciliador extrajudicial que expide el MINJUS, y carecer de antecedentes penales.

Son funciones del Coordinador Académico:

- a) Elaborar y poner a consideración del Director los planes de formación y los programas desarrollados de los cursos de formación y capacitación de conciliadores y en materia especializada;
- b) Preparar los expedientes administrativos a presentarse ante el MINJUS para la autorización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y/o en materia especializada;
- c) Elaborar la propuesta del calendario académico del Centro de Formación;
- d) Designar a los capacitadores principales y en materia especializada a cargo de los cursos de formación.
- e) Coordinar con el capacitador encargado de cada curso, las responsabilidades del personal docente, la estructuración de los objetivos, los temas y alcances del dictado de los cursos;
- f) Elaborar el material didáctico, adecuado a las características del grupo al cual va dirigido el curso;
- g) Realizar las demás funciones que le asigne el Director.

## **Sub Capítulo 2**

### **Procedimiento para su autorización y registro**

#### **Artículo 73.- Del procedimiento para la autorización de Centro de Formación y Capacitación**

Recibida la solicitud, la DCMA del MINJUS verificará la presentación de la totalidad de los requisitos señalados en el artículo 71 del Reglamento.

De advertirse el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en los incisos 1), 2), 3), 4), 5) y 6) del artículo 71, la DCMA del MINJUS, oficiará al solicitante para que complete la información remitida o presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que recibe la comunicación, el requerido no cumple con completar los requisitos que se le exigieron para su autorización, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Verificada la presentación de los requisitos, la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos remitirá a la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial dentro de los tres días de recibida la solicitud, la documentación precisada en los numerales 9), 10), 11), 12) y 13), del artículo 71 del Reglamento, 11(\*) RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS a fin de que dentro del plazo de diez (10) días hábiles califique el contenido de los materiales de enseñanza presentados, los que deberán contar con un enfoque pedagógico orientado hacia la comprensión y desarrollo de actitudes y habilidades para el ejercicio de la función conciliadora, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la DCMA del MINJUS. Con la opinión favorable de la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial, la DCMA procederá a expedir la resolución correspondiente concediendo la autorización de funcionamiento, la misma que deberá ser publicada.

La expedición de la resolución de autorización del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores, conlleva su inscripción en el Registro Nacional Único de Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores.

#### **Artículo 74.- De su inscripción en el Registro Nacional Único de Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores**

El MINJUS tiene a su cargo el Registro Nacional Único de Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, en el cual se inscribirá de oficio a los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, autorizados por el MINJUS.

En el R.N.U. de Centros de Formación, constará la información general del Centro de Formación: denominación, domicilio y nombre y apellidos de los representante y/o directivos, capacitadores adscritos, la información de contacto; los cursos autorizados al Centros de Formación; las suspensión(es) solicitada (s) por el Centro de Formación y/o las sanciones que se les impusieron cuando el Centro de Formación no cumpla con lo previsto en la Ley y el presente Reglamento, así como su situación actual, actividades y funciones que realicen en el ejercicio de las facultades conferidas a propósito de su autorización.

Cualquier modificación con relación a la información que se encuentre inscrita en el R.N.U. de Centros de Formación, debe ser autorizado por la DCMA en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, siempre y cuando el Centro de Formación cumpla con presentar la documentación que sustente la modificación solicitada o subsane las observaciones formuladas a su solicitud, de ser el caso. Dichos trámites debe efectuarlos el representante legal el cual deberá acreditar la vigencia de su representación.

En caso se pretenda modificar la denominación del Centro de Formación, deberá seguirse el trámite respectivo previsto en el TUPA del MINJUS, para el cambio de denominación de Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores. Dicha modificación será autorizada por la DCMA, en un plazo que no excederá de treinta (30) días hábiles de la fecha de presentación de la solicitud correspondiente a través de la publicación de la Resolución autoritativa respectiva.

#### **Artículo 75.- De la preselección de los participantes de los cursos de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y/o especializados**

Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores autorizados por el MINJUS a los que hace referencia el artículo 25 de la Ley serán responsables de la selección, formación y evaluación de los futuros conciliadores de acuerdo al perfil del Conciliador aprobado por la DCMA del MINJUS, debiendo darse un énfasis especial a la vocación, aptitudes y actitudes de las personas que aspiren a ser participantes de los cursos de formación y capacitación de conciliadores.

#### **Artículo 76.- Del Contenido del curso de formación y capacitación de Conciliadores Extrajudiciales y/o Especializados**

76.1 El Curso de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y/o especializados tiene dos fases, una lectiva y otra de afianzamiento.

La fase lectiva tendrá una duración no menor de ciento veinte (120) horas lectivas de cincuenta y cinco (55) minutos cada una. La evaluación de la fase lectiva se efectuará a través de exámenes teóricos y prácticos distribuidos a lo largo del curso, conforme al programa del mismo.

La fase lectiva deberá contar con un enfoque pedagógico orientado hacia la comprensión y desarrollo de actitudes y habilidades en el ejercicio de la función conciliadora. La organización de los contenidos debe generar un proceso de aprendizaje óptimo a través de la elaboración de un programa académico conforme a una secuencia didáctica y una estrategia de aprendizaje coherente.

En la fase lectiva se dictarán talleres prácticos y simulaciones de audiencia, que permitan a los alumnos un entrenamiento efectivo en la función conciliadora.

Los contenidos, que en forma obligatoria, deben ser incluidos en la fase lectiva de los cursos de formación de conciliadores extrajudiciales son los siguientes:

1. Teoría del Conflicto social
2. Teoría de la Negociación y técnicas de negociación
3. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
4. Modelos Conciliatorios
5. Técnicas de Comunicación
6. Procedimientos y técnicas de Conciliación Extrajudicial
7. Marco Legal de la Conciliación Extrajudicial
8. Ética aplicada a la Conciliación Extrajudicial
9. Modelo de Audiencias

Se deberá dictar un módulo previo de Conceptos Legales Básicos para aquellos alumnos que no cuenten con formación legal superior. Dicho módulo deberá contener temas legales como:

1. Estructura del Estado.
2. Conceptos y Principios Generales del Derecho
3. Sistema Judicial Peruano, Acto Jurídico, y otros relacionados con la aplicación e interpretación de la Ley de Conciliación y su Reglamento. Este módulo previo deberá ser dictado por un capacitador con grado académico superior en Derecho.

76.2 En cuanto al Curso de Formación y Capacitación de Conciliadores Especializados en Familia deberá atender lo siguiente:

La fase lectiva de los cursos de formación y capacitación de Conciliadores Especializados en Familia tendrá una duración no menor de sesenta (60) horas lectivas de cincuenta y cinco (55) minutos cada una.

La evaluación de la fase lectiva se efectuará a través de exámenes teóricos y prácticos distribuidos a lo largo del curso, conforme al programa del mismo.

La fase lectiva deberá contar con un enfoque pedagógico orientado hacia la comprensión y desarrollo de actitudes y habilidades en el ejercicio de la función conciliadora. La organización de los contenidos debe generar un proceso de aprendizaje óptimo a través de la elaboración de un programa académico conforme a una secuencia didáctica y una estrategia de aprendizaje coherente.

En la fase lectiva, se dictarán talleres prácticos y simulaciones de audiencia, que permitan a los alumnos un entrenamiento efectivo en la función conciliadora.

Los contenidos, que en forma obligatoria, deben ser incluidos en la fase lectiva de los cursos de formación de conciliadores especializados en familia son los siguientes:

1. La Familia
2. La Conciliación Familiar
3. Divorcio
4. Violencia Familiar
5. Técnicas de Comunicación en el Marco de la Conciliación
6. El Proceso de Conciliación Familiar
7. Marco legal de la Conciliación Familiar

La ENCE propondrá las políticas y medidas complementarias que sean necesarias para el diseño y actualización de los programas, metodologías, didáctica y evaluación más conveniente al perfil del Conciliador.

Las metodologías contenidas en los programas académicos de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales y/o especializados, los de Capacitación de Conciliadores y de Formación Continua, serán actualizadas por la DCMA, a propuesta de la ENCE.

#### **Artículo 77.- De la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias**

La fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias, consiste en la práctica simulada de conducción de audiencias conciliatorias. Concluye con una evaluación. Esta fase, se desarrolla de forma individual, con un mínimo de tres audiencias simuladas por alumno, con una duración mínima de una hora lectiva de cincuenta (50) minutos cada una.

La primera y segunda audiencia no están sujetas a calificación y servirán para la demostración de las habilidades conciliatorias del alumno, en un contexto cercano a una situación real y para la retroalimentación del evaluador.

Sólo los alumnos que asistieron a las dos primeras audiencias simuladas podrán rendir la tercera audiencia de evaluación. La inasistencia a la tercera audiencia de evaluación determina la imposición de la nota desaprobatoria "cero".

La realización de las audiencias deberá llevarse a cabo en forma consecutiva, no pudiendo mediar entre cada una más de dos (2) días.

**Artículo 78.- De los requisitos para la autorización de los Cursos de Formación de Conciliadores Extrajudiciales y/o especializados**

La solicitud de autorización debe ser presentada con una anticipación no menor de veinte (20) días hábiles de anticipación al inicio del curso, adjuntándose los siguientes documentos:

1. Información general del curso, la cual deberá contener, la dirección exacta, la fecha de inicio y término, nómina de capacitadores entre otros.

2. Programa Académico de la fase lectiva, el cual deberá consignar horarios continuos, admitiéndose

sólo un lapso de tiempo máximo de cinco (5) días entre cada módulo.

3. Programa de afianzamiento que deberá consignar con claridad los horarios continuos en que se desarrollarán las tres audiencias por participante y cuya duración mínima de audiencia será de cincuenta (50) minutos.

4. Compromiso expreso que el número de participantes no podrá ser mayor a cuarenta (40) participantes, debidamente firmado por el Director y/o representante del Centro de Formación.

5. Compromiso de Adhesión a las Normas de Conducta de los Capacitadores suscritas en la fecha de presentación de la solicitud.

6. Comprobante de pago por los derechos de trámite respectivas.

La autorización de un Curso de Formación y Capacitación de Conciliadores y/o Especializado, implica la autorización de la participación del Capacitador en los mismos, por lo que la DCMA ejercerá su facultad de supervisión durante el desarrollo del curso.

**Artículo 79.- Del procedimiento de autorización del curso de formación de conciliadores extrajudiciales y/o especializados**

Recibida la solicitud, la DCMA verificará en el plazo de diez (10) días hábiles la presentación de la totalidad de los requisitos señalados en el artículo anterior. De advertirse el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados se oficiará al solicitante para que complete la información o presente los documentos que le sean indicados. El escrito de subsanación de observaciones deberá presentarse con una anticipación de cinco (5) días hábiles a la fecha de inicio del curso que se solicita. Si dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, el notificado no cumple con los requisitos para su autorización, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Verificado el cumplimiento de los requisitos, la DCMA procederá a expedir la resolución de autorización del curso la que es notificada al interesado.

En caso del reemplazo de un capacitador de un curso autorizado, el Centro de Formación deberá comunicarlo a la DCMA, la fecha en que se producirá tal reemplazo con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles, debiendo adjuntar el Compromiso de Adhesión a las normas de conducta del Capacitador que se propone como reemplazo para el caso de que no haya sido presentado en el trámite de autorización del curso.

El Centro de Formación deberá comunicar a la DCMA, la variación del lugar del dictado del curso con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles.

**Artículo 80.- De la reprogramación de los Cursos**

Se entiende por reprogramación, a la postergación de la fecha de inicio de un curso autorizado. Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores autorizados, deberán solicitar la autorización de reprogramación del curso al MINJUS, con una anticipación de cuarenta y ocho (48) horas antes de su inicio para Lima y Callao y noventa y seis (96) horas para los demás distritos conciliatorios del curso autorizado. Para tal efecto deberán actualizar ante el MINJUS, los programas académicos de la fase lectiva y fase de afianzamiento, compromisos de adhesión de los capacitadores, así como la información general del curso declarada en el procedimiento que siguió para su autorización.

La reprogramación presentada alegando caso fortuito o fuerza mayor, deberá ser debidamente acreditada por el Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores para ser autorizada, debiendo cumplir igualmente con los requisitos previstos en el párrafo anterior.

El Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores no podrá dar inicio al curso sin contar con la autorización de la reprogramación expedida por el MINJUS.

**Artículo 81.- De la relación de participantes y aprobados**

El Centro de Formación y Capacitación deberá presentar los siguientes documentos a la DCMA:

- a) Relación de participantes del curso autorizado, dentro del tercer día de iniciado el mismo;
- b) Relación de los participantes aprobados de la fase lectiva y en la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias, dentro del tercer día de culminado el curso.

Adicionalmente, la DCMA podrá solicitar la documentación que estime pertinente estableciendo elplazo para su presentación.

#### **Artículo 82.- De las condiciones para el dictado de los cursos**

Las horas lectivas de todos y cada uno de los módulos de los cursos a los que los alumnos no hayan asistido, no podrán ser recuperadas por los mismos.

Las inasistencias a la fase lectiva del curso sólo proceden en los supuestos de caso fortuito o fuerzamayor, las que deben acreditarse ante el Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores.

En ningún caso, las inasistencias podrán exceder del diez por ciento (10%) del total de horas dela fase lectiva.

Sólo los alumnos que aprueben la fase lectiva podrán acceder a la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias.

Los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores y/o Especializados se desarrollarán dentro del horario de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. debiendo mediar por lo menos un (1) día hábil, entre laevaluación escrita y el inicio de la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias.

#### **Artículo 83- De la publicidad de los cursos de formación de conciliadores y/o especializados**

Los Centros de Formación podrán publicitar los cursos que cuenten con la autorización de la DCMA.

Dicha publicidad debe contener el nombre del Centro de Formación, el número de la Resolución desu autorización, el número y la fecha de la resolución autoritativa del curso, el lugar de su realización, la fecha de inicio y término, la relación de los capacitadores a cargo del curso autorizado y el costodel mismo.

Los avisos publicitarios de los cursos deberán contener información suficiente, objetiva y veraz, nodebiendo inducir en ningún caso a error o generar duda en los interesados. No podrán utilizarse signos distintivos o logos del MINJUS, bajo responsabilidad, por ser una conducta sancionada.

#### **Artículo 84.- Del Archivo de Documentación del Centro de Formación**

El Centro de Formación debe contar con los siguientes registros:

1. Registro de los Cursos de Formación.
2. Registro de Asistencias de los participantes de los cursos.
3. Registro de Notas.
4. Registro de sus capacitadores adscritos.
5. Hoja de Registro de fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias de sus participantes evaluados.
6. Programas Académicos de la fase lectiva y de la fase de afianzamiento de habilidades conciliatorias, de los cursos de formación y capacitación de conciliadores a su cargo.
7. Materiales de enseñanza de los cursos de formación y capacitación de conciliadores y cursosde especializados en familia, consistentes en: Manual de Capacitación, Materiales de Lectura, Casos Prácticos y Legislación Peruana de Conciliación Extrajudicial.

Los Registros antes señalados y, en general, toda la documentación relacionada con el ejerciciode su función de formación y capacitación de conciliadores no podrán ser eliminados por el Centrode Formación.

### **Sub Capítulo 3 Obligaciones**

#### **Artículo 85.- De las Obligaciones**

Son obligaciones de los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores las siguientes:

1. Utilizar los materiales de enseñanza autorizados por la DCMA.
2. Entregar copia de la Resolución de autorización del curso o la que autorizó la reprogramación, a los participantes de los cursos de formación y capacitación de conciliadores extrajudicialesy/o especializados.
3. Entregar el programa académico de fase lectiva y de afianzamiento del curso en el que se encuentre inscrito al participante del curso de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y/o especializados.
4. Remitir la lista única y definitiva de participantes en original, dentro del plazo de tres días de iniciado el Curso.

5. En caso que el número de participantes sea menor al autorizado, el Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores deberá remitir en el plazo de tres días de iniciado el curso, un nuevo programa de la fase de afianzamiento, de acuerdo al número real de participantes.
6. Remitir dentro del plazo de tres días de concluido el Curso, la lista única y definitiva de participantes en original, que aprobaron y desaprobaron el Curso autorizado, debidamente suscrita por los Capacitadores que efectuaron las evaluaciones.
7. Cumplir con la programación de fase lectiva y de afianzamiento presentada para la autorización del curso.
8. Comunicar el reemplazo de un capacitador con una anticipación no menor de tres (3) días hábiles.
9. Cumplir con el dictado del curso en la dirección autorizada. Cualquier variación deberá ser comunicada con una anticipación no menor de tres (3) días hábiles a su realización.
10. Programar el desarrollo de los cursos de formación en días hábiles y en un horario comprendido entre las 8:00 a.m. hasta las 10:00 p.m.
11. Proporcionar la información requerida por los participantes de los cursos oportunamente y en la debida forma, para los fines de acreditación.
12. Brindar en las visitas de supervisión las facilidades y la documentación que les sea requerida por la DCMA, en el ejercicio de la función de supervisión.
13. Respetar el número máximo de alumnos permitido por curso.
14. Remitir dentro de los plazos señalados por la DCMA, la relación de participantes al inicio de los cursos autorizados que organice, de los aprobados y desaprobados al concluir los mismos, así como los documentos respectivos para el trámite de acreditación, y cualquier otra información que le sea requerida.
15. No realizar cambios en la programación de los cursos autorizados por la DCMA sin cumplir lo señalado en el artículo 30-Gº de la Ley.
16. No reemplazar a un capacitador, sin contar con la autorización de la DCMA.
17. Comunicar previamente a la DCMA, cualquier cambio en la información o documentación presentada para la autorización de funcionamiento.
18. Publicitar los cursos que organicen, con información veraz y objetiva, a efecto que no pueda generar confusión o falsas expectativas en el público.
19. Publicitar cursos de formación y capacitación señalando la resolución autoritativa del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores, así como del curso respectivo.
20. Entregar al inicio del curso los materiales de enseñanza a los que se obligó como parte de la autorización del curso de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y/o especializados.
21. Comunicar las faltas cometidas por sus capacitadores adscritos a la DCMA dentro de los cinco (5) días útiles de ocurrida la infracción al Reglamento.
22. Respetar el lugar autorizado por la DCMA, para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y/o especializados.
23. Respetar la fecha autorizada por la DCMA, para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y/o especializados.
24. Respetar las horas autorizadas por la DCMA, para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y/o especializados.
25. Respetar y velar que su capacitador respete la programación del curso autorizado.
26. Garantizar el cumplimiento de las exigencias establecidas en materia de capacitación y formación de conciliadores previstos en el presente Reglamento, así como la observancia de los lineamientos que la DCMA dicte al respecto, durante el desarrollo de los cursos de formación y capacitación de conciliadores.
27. Cumplir con el mínimo de horas y/o los temas de capacitación y/o la metodología y/o las condiciones mínimas de la fase de demostración de habilidades conciliadoras, y/o todas las demás condiciones del dictado del curso de formación y capacitación respectivo.
28. Realizar las audiencias simuladas requeridas para la evaluación de las habilidades conciliadoras.
29. Desarrollar programas de pasantía para alumnos o servicios académicos de afianzamiento de habilidades conciliatorias, con autorización del MINJUS.
30. No incluir alumnos que participaron en un curso diferente al que se le asigna para efectos de acreditación.
31. No realizar cobros adicionales que no hayan sido expresamente pactados con los alumnos por el servicio y/o excedan los montos publicitados en las propagandas que se efectuaron.

32. No ejercer presión en los capacitadores para que aprueben o desapruében a algún alumno, sin importar el desempeño mostrado o las pautas establecidas para el dictado, condicionando su actuación, de ser el caso, al pago de sus honorarios.
33. Brindar a los supervisores del MINJUS las facilidades requeridas para el ejercicio de sus funciones.
34. Contar permanentemente con un representante del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores en el lugar, fecha y hora de dictado del curso.
35. Cumplir con los requerimientos y/o medidas correctivas impuestas por el MINJUS.

#### **Sub Capítulo 4 Suspensión temporal y cierre**

##### **Artículo 86.- De la autorización de suspensión temporal de actividades de Centros de Formación**

Los Centros de Formación podrán solicitar al MINJUS la suspensión temporal de actividades, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

1. Acta de Asamblea de Asociados o documento similar donde conste el acuerdo de suspender las actividades del Centro de Formación, indicándose el tiempo de suspensión, designación de la persona responsable de la expedición de la documentación que sea requerida por los participantes de los cursos y del MINJUS en su labor de supervisión.
2. Dirección donde se ubicará el acervo documentario del centro de formación.
3. Horario de atención durante el período de suspensión.

##### **Artículo 87.- De la autorización de cierre de Centros de Formación**

Los Centros de Formación no podrán cerrar sin autorización previa del MINJUS. La solicitud de cierre de Centro de Formación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Copia autenticada por el Fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Acta de Asamblea o documento similar en el que conste el acuerdo de cierre del Centro de Formación.
2. Inventario del acervo documentario correspondiente al Centro y consistente en registros de asistencia y de notas.
3. Recibo de pago por derecho de trámite de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, del MINJUS.

Cumplidos los requisitos antes mencionados, el MINJUS señalará día y hora para la entrega del acervo documentario, bajo responsabilidad. El Centro de Formación deberá presentar el acervo documentario debidamente foliado.

Dentro de los treinta (30) días siguientes de efectuada la entrega del acervo documentario, se expedirá la Resolución que autoriza el cierre.

### **TITULO IV DE LA SUPERVISIÓN A LOS OPERADORES DEL SISTEMA CONCILIATORIO Capítulo I De la supervisión**

##### **Artículo 88.- Definición y objeto**

La supervisión es una función del MINJUS que se ejerce a través de la DCMA, en ejercicio de su facultad fiscalizadora que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de conciliación, a fin de salvaguardar y fortalecer la institucionalización, funcionamiento y desarrollo de este mecanismo alternativo de solución de conflictos.

##### **Artículo 89.- De la Supervisión a los operadores**

El MINJUS, a través de la DCMA, sin previo aviso, podrá disponer la supervisión de los operadores del sistema conciliatorio a nivel nacional, en el ejercicio de sus funciones.

La supervisión a que se refiere el presente Reglamento es desarrollada por los Supervisores, Verificadores Legales o Auxiliares de Supervisión; a los que en el presente reglamento se les denominará de manera general como Supervisores.

##### **Artículo 90.- De la Supervisión con carácter pedagógico**

De considerarlo conveniente la DCMA, podrá disponer diligencias de supervisión pedagógicas a los Centros de Conciliación, con el propósito de orientarlos dentro de la normatividad en Conciliación Extrajudicial, sobre el cumplimiento de sus obligaciones y sus consecuencias. Dichas visitas serán consignadas en un "Acta de Visita Pedagógica" en la que, además, se señalarán las observaciones y sugerencias del supervisor y de los supervisados, de ser el caso.

#### **Artículo 91.- De los Principios de la supervisión**

El ejercicio de la supervisión se basa en los principios de observancia del debido procedimiento, economía, celeridad y legalidad, y de modo general en base a los principios éticos de la conciliación contenidos en el artículo 2 de la Ley.

#### **Artículo 92.- Del Procedimiento**

Los supervisores seguirán el siguiente procedimiento:

1. Se constituirán al local donde se encuentren prestando servicios los operadores del sistema conciliatorio, realizándose la audiencia de conciliación o dictándose el curso de formación y capacitación.
2. Procederán a identificarse ante el representante del Centro de Conciliación o Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores supervisado o, en ausencia de éste, ante la persona o servidor que estuviera presente, con quien se entenderá la realización de la supervisión.
3. Desarrollarán la supervisión de conformidad con lo establecido en los Formatos de Actas de Supervisión que aprueba el MINJUS.
4. Concluida la diligencia, el supervisor levantará el Acta respectiva y dejará copia de la misma al supervisado.

#### **Artículo 93.- Del Acta de Supervisión**

El Acta de Supervisión es el documento donde se registran las constataciones, verificaciones objetivas, manifestaciones del supervisado con quien se realiza la supervisión, de terceros y otros actuados de la diligencia de supervisión.

#### **Artículo 94.- Contenido del Acta de Supervisión**

El acta de supervisión contiene lo siguiente:

1. Lugar y fecha.
2. Nombre del Supervisor y su número de documento nacional de identidad (DNI).
3. Hora de inicio y de conclusión de la diligencia.
4. La identificación de la persona con quien se realiza la supervisión.
5. Los hechos materia de verificación y/o constatación.
6. La descripción de los incumplimientos advertidos.
7. Las medidas correctivas y/o sugerencias que se dispongan, de ser el caso.
8. Las manifestaciones u observaciones de la persona con quien se realiza la supervisión o de terceros intervinientes, de ser el caso.
9. La firma y huella digital de la persona con quien se lleva a cabo la diligencia de supervisión. En caso se negara a firmar o si se levanta el acta en ejercicio de apercibimiento expreso, el supervisor dejará constancia de ello, sin que esto afecte la validez del acta.
10. De ser el caso, se recabará la firma y huella digital del tercero. En caso se negara a firmar y/o poner su huella digital se tendrá por no interviniente.
11. El Acta de supervisión también consignará cualquier hecho o situación que el Supervisor considere pertinente con motivo de la realización de la diligencia de supervisión, para conocimiento de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos.
12. Firma y huella digital del Supervisor.

El Acta de Supervisión, extendida cumpliendo las formalidades descritas en los incisos de este artículo, tiene pleno valor probatorio en los procesos administrativos y produce fe respecto a los hechos y circunstancias constatadas y/o verificadas por el Supervisor. El Acta de Supervisión constituye instrumento público.

## **Capítulo II**

### **De los Supervisores y de los Auxiliares de Supervisión**

#### **Artículo 95. - Del Supervisor**

El Supervisor es un abogado y conciliador especializado debidamente inscrito en el Registro de Conciliadores del MINJUS. Para el cumplimiento de su función, el MINJUS les brindará capacitación y actualización permanente.

#### **Artículo 96.- De las Facultades**

Los supervisores están facultados para:

1. Ingresar sin impedimento alguno y sin aviso previo a los Centros de Conciliación, Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, y Cursos de formación y capacitación de conciliadores en todas sus fases.
2. Estar presentes en la Audiencia de Conciliación, previa autorización expresa de las partes.



3. Entrevistar al personal de los Centros de Conciliación y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores y público en general, de ser necesario, con relación a hechos o situaciones materia de supervisión.

4. Requerir la exhibición, para examinar in situ los archivos, libros, registros, expedientes, legajos personales, listas de asistencias de participantes a los cursos y toda documentación necesaria, para la verificación del cumplimiento de las obligaciones que recaen sobre los supervisados, aún cuando ya hubieran sido objeto de una supervisión anterior. El supervisor está facultado para solicitar y obtener copias o extractos de estos documentos y utilizar cualquier medio tecnológico existente, ya sea grabaciones, filmaciones, fotografías u otros instrumentos que recoja la información requerida.

5. Requerir y proceder a la colocación de tarifarios, avisos y otros documentos e información de interés para los usuarios.

6. Exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la normatividad sobre conciliación, o de los compromisos asumidos por los supervisados.

7. Disponer medidas de aplicación inmediata, que permitan corregir la trasgresión de las normas sobre conciliación, o que ocasionen perjuicios actuales o inminentes a los usuarios, con cargo de dar cuenta inmediata a la DCMA.

8. Advertir la omisión en el Acta de Conciliación de algunos requisitos que establece el artículo 16 de la Ley, a efectos que se procedan a su rectificación.

9. Registrar en el libro de Registros de Actas de Conciliación las fechas de supervisión y la firma del supervisor en cada visita de supervisión que se realice al Centro de Conciliación, así como tachar los espacios en blanco si lo hubiere en el citado registro. (\*)

(\*) De conformidad con la Novena Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo

Nº 014-2008-JUS, publicado el 30 agosto 2008, queda en suspenso la aplicación del numeral 9) del artículo 96 del presente Reglamento, durante la vigencia del plazo previsto en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria del citado Decreto Supremo.

10. En los casos de Centros de Conciliación que se encuentren suspendidos, como resultado de un procedimiento sancionador, se procederá a realizar la anotación del caso en el libro de Registro de Actas, sobre el último procedimiento conciliatorio registrado y/o tramitado, señalándose el periodo de suspensión.

11. En los casos de Centros de Conciliación que hubieren sido desautorizados como resultado de un procedimiento sancionador, serán materia de supervisión en tanto no hagan entrega al MINJUS de la totalidad del acervo documentario con la que cuentan.

12. Las facultades expresadas en el presente artículo son de carácter enunciativo y no limitativo. En ese sentido el supervisor está facultado para adoptar las medidas que faciliten y aseguren que la supervisión se lleve a cabo con arreglo a los principios de la Ley y su Reglamento; así como de ser el caso adopten las medidas preventivas que eviten grave perjuicio a los conciliantes y al sistema conciliatorio.

#### **Artículo 97.- De las Obligaciones**

Los supervisores están obligados a:

1.- Efectuar las supervisiones que le sean encomendadas, con probidad, objetividad, imparcialidad y confidencialidad.

2.- Identificarse ante los supervisados, con la presentación de la credencial oficial extendida por la DCMA.

3.- Guardar estricta reserva y confidencialidad sobre la información recogida de los archivos, libros, registros, expedientes, legajos personales, documentación institucional y casos de conciliación a los que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones.

4.- Presentar informes mensuales sobre el resultado del ejercicio de sus funciones. En los casos en que se detecten posibles infracciones a la normatividad de Conciliación, se realizará el informe respectivo poniendo en conocimiento de los hechos advertidos al Director de la DCMA, para los fines pertinentes.

5.- Dar cuenta del Acta de Supervisión al Director de la DCMA, una vez concluida la supervisión encomendada como parte de un procedimiento sancionador.

6.- Informar a la DCMA, en caso de detectarse vacíos o deficiencias de la normatividad sobre Conciliación.

7.- Abstenerse de efectuar supervisiones en las cuales tengan interés directo o indirecto, o cuando medie parentesco de consanguinidad hasta el cuarto grado o el segundo grado de afinidad con relación a los capacitadores o servidores del Centro de Conciliación o Centro de

Formación y Capacitación de Conciliadores, o de la persona jurídica de derecho público o privado que los promueva, quedando obligados a comunicar este hecho a la DCMA.

8.- Realizar labor preventiva y pedagógica cuando corresponda.

9.- Rechazar de plano ofrecimientos de cualquier naturaleza de parte de los operadores supervisados, tendientes a tergiversar o evitar la labor de supervisión, quedando obligados a comunicar este hecho a la DCMA.

10.- Otras determinadas por la normativa sobre Conciliación o que sean dispuestas por la DCMA.

#### **Artículo 98.- Los Auxiliares de Supervisión**

El Auxiliar de Supervisión es un Conciliador con especialización en asuntos de carácter familiar, debidamente acreditado y habilitado en el RNU de Conciliadores del MINJUS que se desempeña como tal en los Centros de Conciliación Gratuitos del MINJUS. El Director de la DCMA podrá designar personal de la DCMA o ENCE para el cumplimiento de la supervisión.

Los Auxiliares de Supervisión brindan apoyo y colaboración en la labor supervisora de difusión y orientación. También podrán realizar labor de supervisión cuando la necesidad del servicio lo requiera, por razones de celeridad y economía.

#### **Artículo 99.- De la Función de los Auxiliares de Supervisión.**

Son funciones de los Auxiliares de supervisión:

1. Apoyar a los supervisores en el desarrollo de sus actividades.

2. Realizar supervisiones que se le encomienden cuando la necesidad del servicio lo requieran, quedando investidos de las mismas facultades con las que cuentan los supervisores y/o verificadores legales en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo previsto en el artículo 96 del presente Reglamento.

3. Otras que le fueran conferidas por la DCMA.

#### **Artículo 100.- De las Obligaciones de los Auxiliares de supervisión**

Son obligaciones de los Auxiliares de Supervisión las contenidas en el artículo 97 numerales 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 y 10, del presente Reglamento. La supervisión comisionada debe de realizarse inmediatamente, debiendo remitirse las actas de supervisión a la Subdirección de Supervisión de Conciliación Extrajudicial, una vez concluida la diligencia encomendada.

Asimismo, los Auxiliares de Supervisión están obligados a informar en forma semanal a la Subdirección de Supervisión de Conciliación Extrajudicial sobre el resultado de las supervisiones que se le hubieran encomendado.

#### **Artículo 101.- De la Conclusión de la supervisión**

Concluida la supervisión, el Supervisor levanta el Acta respectiva. De existir incumplimiento de la normativa sobre conciliación, se dispondrá las medidas correctivas necesarias las que podrán ser de aplicación inmediata o sujeta a plazo. De ser necesario, se efectuará una nueva supervisión para verificar el cumplimiento de las medidas correctivas dispuestas.

La subsanación de los incumplimientos detectados no impide la apertura del procedimiento sancionador y la aplicación de sanciones, de ser el caso.

#### **Artículo 102.- De la obstrucción o abandono de la diligencia de supervisión**

Constituye obstrucción a la supervisión, la negativa o impedimento por parte de los supervisados a la realización de la supervisión en un Centro de Conciliación, Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores, curso de formación y capacitación de conciliadores, efectuado por su representante legal, sus asociados, directivos, conciliadores, abogados, capacitadores, dependientes, servidores y otros que tengan relación de cualquier tipo.

La obstrucción puede ser directa o indirecta. Es directa cuando perjudica, entorpece o dilata la labor del supervisor, de manera tal que no permita la realización de la diligencia de supervisión. Es indirecta cuando se le niega al supervisor el apoyo necesario o cuando el Centro de Conciliación no se encuentra atendiendo al público en el horario autorizado.

El abandono de la diligencia de supervisión se produce cuando la persona con quien se entendía la diligencia, deja el lugar de la diligencia, imposibilitando la suscripción del acta.

#### **Artículo 103.- Del inicio del procedimiento sancionador**

En caso que los incumplimientos detectados constituyeran faltas pasibles de sanción de acuerdo a la Ley y el Reglamento se emitirá el informe respectivo y se derivará a la Subdirección de Autorizaciones y Control de la Conciliación Extrajudicial del MINJUS para la calificación respectiva y el inicio del procedimiento sancionador a que hubiera lugar.

## **TÍTULO V DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS OPERADORES DEL SISTEMA CONCILIATORIO**

## Capítulo I Disposiciones generales

### Artículo 104.- Objeto

El presente Título regula el ejercicio de la potestad sancionadora atribuida al MINJUS conforme a los artículos 19-A, 19-Bº y 26 de la Ley de Conciliación N° 26872 modificada por Decreto Legislativo N° 1070. Asimismo, establece los criterios para la determinación de infracciones y la imposición de las sanciones correspondientes aplicables a los Operadores del Sistema Conciliatorio, por el incumplimiento de lo previsto en la Ley y en el presente Reglamento.

### Artículo 105.- Del ámbito de aplicación

El presente Título, es aplicable a todos los Operadores del Sistema Conciliatorio.

### Artículo 106.- Principios de la potestad sancionadora

La potestad sancionadora del MINJUS se ejerce tomando en cuenta la naturaleza, finalidad, trascendencia social y jurídica de la función conciliadora, y se rige por los siguientes principios:

- a) Legalidad.- Sólo por norma con rango de Ley puede determinarse las conductas que constituyen infracción y la sanción aplicable.
- b) Debido procedimiento.- Las sanciones se aplican sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.
- c) Razonabilidad.- La comisión de la conducta sancionable no debe resultar más ventajosa para el infractor que cumplir con las normas infringidas o con la sanción a imponerse. Asimismo, la determinación de la sanción debe ser proporcional al incumplimiento calificado como infracción, tomar en cuenta la responsabilidad directa o indirecta, considerar la existencia o no de la intencionalidad, el daño causado a la institución de la Conciliación, el perjuicio causado a las partes y/o a terceros, el beneficio ilegalmente obtenido, las circunstancias de la comisión de la infracción y la reiteración de la misma.
- d) Tipicidad.- Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas en norma con rango de Ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables previstas legalmente, salvo los casos en que la Ley permita tipificar por vía reglamentaria.
- e) Irretroactividad.- Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.
- f) Concurso de infracciones.- Cuando una misma conducta califique más de una infracción, se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las Leyes.
- g) Continuación de infracciones.- Para imponer sanciones por infracciones en las que el administrado incurra en forma continua, se requiere que haya transcurrido por lo menos treinta (30) días hábiles desde la fecha de la imposición de la última sanción y se acredite haber requerido al administrado que demuestre haber cesado la infracción dentro de dicho plazo. En estos casos, se remitirá una comunicación escrita al Operador del Sistema Conciliatorio a fin de que éste acredite en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles que la infracción ha cesado dentro del período indicado en el párrafo anterior. Una vez vencido el plazo otorgado para los descargos sin que el operador de la Conciliación acredite el cese de la infracción, se procederá a imponer una nueva sanción.
- h) Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien directa o indirectamente incurre por acción u omisión en la comisión de la infracción sancionable.
- i) Presunción de licitud.- Se debe presumir que los administrados han actuado de acuerdo a sus deberes, en tanto no se cuente con evidencia en contrario.
- j) Non bis in ídem.- Nadie puede ser procesado ni sancionado dos veces por el mismo hecho.

## Capítulo II De las infracciones y sanciones

### Artículo 107.- De la definición de infracción

Constituye infracción toda acción u omisión al cumplimiento de la Ley y su Reglamento por parte de los operadores de la Conciliación en el ejercicio de sus funciones y de las obligaciones asumidas ante el MINJUS.

### Artículo 108.- De la definición de sanción

Constituye sanción la pena que se impone por la comisión de una infracción. El cumplimiento de la sanción por parte del infractor no supone la convalidación de la infracción cometida, debiendo portanto el infractor subsanar la situación irregular que la originó.

**Artículo 109.- Sujetos pasibles de sanción**

Son sujetos pasibles de sanción: los Conciliadores, los Capacitadores, los Centros de Conciliación y los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, en el ejercicio de su función.

**Artículo 110.- De los tipos de Sanción**

Las sanciones imponibles son:

- Amonestación
- Multa
- Suspensión o Cancelación del Registro de Conciliadores
- Suspensión o Cancelación del Registro de Capacitadores
- Suspensión o desautorización definitiva del Centro de Conciliación
- Suspensión o desautorización definitiva del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores

**Artículo 111.- De la amonestación**

Constituye amonestación aquella sanción no pecuniaria que tiene por objeto advertir a los Operadores del Sistema Conciliatorio sobre un error, omisión o falta cometida en el desarrollo de sus funciones, que no sean de mayor gravedad, la cual se materializa a través de una comunicación escrita con la finalidad de prevenir la comisión de nuevas infracciones.

Respecto de la imposición de la sanción, el documento que contenga la amonestación se expedirá en tres copias, de las cuales una permanecerá archivada en el respectivo Registro de Sanciones del MINJUS; la segunda será notificada al Operador del Sistema Conciliatorio sancionado; y, la tercera, de ser el caso, será puesta en conocimiento del Centro de Conciliación o Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores donde se produjo la falta.

**Artículo 112.- De las formalidades de la amonestación**

La amonestación se formulará por escrito y debe contener lo siguiente:

1. El nombre y número de Registro del Conciliador o Capacitador; o el nombre y número de Resolución de Autorización del Centro de Conciliación o Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores al que se amonesta.
2. De ser el caso, el nombre del Centro de Conciliación o Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores donde se produjo la comisión de la falta.
3. La descripción detallada de la falta, con referencia a la base legal de la obligación cuyo incumplimiento constituye la causal de la sanción.

**Artículo 113.- De las infracciones sancionadas con amonestación escrita**

Se sanciona con amonestación escrita:

**a) A los Conciliadores por:**

1. Omitir en el Acta de Conciliación cualquiera de los requisitos de forma señalados en el artículo 16 incisos a), b) f), j) y k) de la Ley.
2. Redactar las invitaciones para conciliar a una o ambas partes, fuera del plazo establecido en el artículo 12 de la Ley.
3. No consignar en las invitaciones algunos de sus requisitos exigidos por el artículo 16 del presente Reglamento.
4. No observar el procedimiento y los plazos establecidos para la convocatoria de la audiencia conciliatoria que señala el artículo 12 de la Ley.
5. No observar el plazo señalado para la duración de la audiencia única establecido en el artículo 11 de la Ley.
6. Señalar en una sola invitación más de una fecha para la realización de la Audiencia.
7. No observar cualquiera de los principios, plazos o formalidades del trámite, establecidos por la Ley y el Reglamento para el procedimiento conciliatorio.
8. Inasistir injustificadamente a una audiencia de Conciliación para la cual fue designado como Conciliador.

**b) A los Capacitadores por:**

1. No respetar el lugar autorizado para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores de los cuales el MINJUS tiene conocimiento.
2. No respetar la fecha autorizada para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores de los cuales el MINJUS tiene conocimiento.
3. No respetar las horas autorizadas para la realización de los cursos de formación y capacitación

de conciliadores de los cuales el MINJUS tiene conocimiento.

4. No respetar la programación del curso autorizado.

5. Inasistir injustificadamente total o parcialmente al curso de formación y capacitación de conciliadores donde estuviera comprometida su participación.

**c) A los Centros de Conciliación por:**

1. No velar que sus Conciliadores redacten el Acta de Conciliación de conformidad con los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley incisos a), b) f), j) y k).

2. Cursar invitaciones para conciliar a una o ambas partes, sin cumplir los plazos y/o el procedimiento establecidos para la convocatoria que señala el artículo 12 de la Ley.

3. Notificar las invitaciones para conciliar a una o ambas partes, sin cumplir con los requisitos exigidos por el artículo 17 del presente Reglamento.

4. Notificar en una sola invitación más de una fecha para la realización de la Audiencia de Conciliación.

5. Admitir a trámite un procedimiento conciliatorio sin la existencia del documento o los documentos relacionados con el conflicto.

6. Entregar el Acta de Conciliación sin que ésta cuente con las formalidades establecidas en el artículo 16 de la Ley.

7. No designar al Conciliador dentro del plazo señalado en la Ley.

8. Notificar las invitaciones para las partes sin haberse consignado la dirección del Centro de Conciliación.

9. Permitir que su Conciliador, en una sola invitación para conciliar, fije más de una fecha en la que se desarrollará la audiencia de conciliación.

10. Notificar en una sola fecha más de una invitación para conciliar para fechas distintas en que se desarrollará la audiencia de conciliación, en un procedimiento conciliatorio.

11. No atender al público en el horario autorizado por la DCMA, salvo que la modificación del mismo se hubiera comunicado previamente a dicha entidad.

12. No velar que su Conciliador observe los plazos establecidos en la Ley y su Reglamento para el procedimiento conciliatorio.

13. No contar con libro de registro de Actas o no mantenerlo actualizado.

14. Conservar el archivo de las Actas de Conciliación y/o registros y demás documentos exigidos por la normativa sobre conciliación extrajudicial, de manera irregular, negligente o desordenada.

15. No convocar a las partes conciliantes para informar el defecto de forma que contiene el Acta y expedir una nueva que sustituya a la anterior con las formalidades de Ley.

**d) A los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores por:**

1. No respetar el lugar autorizado para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores de los cuales el MINJUS tiene conocimiento.

2. No respetar la fecha autorizada para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores de los cuales el MINJUS tiene conocimiento.

3. No respetar las horas autorizadas para la realización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores de los cuales el MINJUS tiene conocimiento.

4. No respetar o permitir que su capacitador no respete la programación del curso autorizado.

**Artículo 114.- De la multa**

Es la sanción pecuniaria que se impone a los Operadores del Sistema Conciliatorio por la comisión de una infracción, conforme al presente Reglamento y se fija en base a la URP vigente a la fecha de pago.

La multa a imponerse no debe ser menor a dos (2) URP ni mayor a cincuenta (50) URP.

La multa deberá ser depositada en la cuenta correspondiente al MINJUS, dentro del quinto día hábil de notificada la resolución que pone fin al procedimiento. La falta de pago de la multa dentro del plazo antes referido, impedirá que el Operador del Sistema Conciliatorio pueda ejercer su función, hasta en tanto no dé cumplimiento a dicha sanción.

La multa prescribe a los dos (2) años de la fecha de la imposición de la sanción.

**Artículo 115.- De las infracciones sancionadas con multa**

se sanciona con multa:

**a) A los Conciliadores por:**

1. Realizar procedimiento conciliatorio sobre materia no conciliable.

2. Permitir en la audiencia de conciliación la representación de persona natural que no se encuentre dentro de los supuestos que establece el artículo 14 de la Ley.

3. Dar por concluido el procedimiento conciliatorio sin la forma establecida en el artículo 15 de la Ley.

4. No observar alguna de las formalidades establecidas en el artículo 16 incisos c), d), e), g), h) e) de la Ley, para la elaboración del Acta.
5. Actuar en un procedimiento conciliatorio sin estar adscrito al Centro de Conciliación donde setramita el procedimiento.
6. Redactar el Acta de Conciliación sin cuidar que el acuerdo conste en forma clara y precisa.
7. Poner fin a un procedimiento de conciliación por decisión motivada sin expresión de causa debidamente fundamentada.
8. Faltar al Principio de Confidencialidad.
9. Reiterar dentro del lapso de doce meses la comisión de una misma falta procesada y sancionada con amonestación.
10. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con amonestación luego de haber sido procesado y sancionado, por lo menos, en tres de ellas en el lapso de doce meses.

**b) A los Capacitadores**

1. Dictar temas en cursos de formación y capacitación no autorizados.
2. No cumplir con el dictado de sus módulos, según el programa académico del Curso de Formación y Capacitación de Conciliadores comunicado al MINJUS.
3. Participar como expositor en un curso de formación y capacitación que no esté estructurado o programado de acuerdo a lo señalado a la normatividad vigente.
4. Dictar temas para los cuales no haya sido programado en el informe que da sustento a la Resolución de DCMA, que le autoriza a participar en el curso de formación y capacitación respectivo.
5. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones que establezcan la Ley, el Reglamento, la normativa sobre formación y capacitación de conciliadores y los compromisos asumidos ante la DCMA.
6. Reiterar dentro del lapso de doce (12) meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con amonestación.
7. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con amonestación luego de haber sido procesado y sancionado por lo menos en tres de ellas en el lapso de doce (12) meses.

**c) A los Centros de Conciliación por:**

1. Admitir a trámite procedimiento conciliatorio sobre materia no conciliable.
2. Admitir a trámite procedimiento conciliatorio cuando no corresponda la solicitud al distrito conciliatorio de su competencia, salvo acuerdo de las partes.
3. No supervisar que se lleve a cabo la audiencia de Conciliación sin que el Conciliador haya identificado correctamente a las partes.
4. No supervisar que su Conciliador observe las formalidades establecidas en el artículo 16 incisos c), d), e), g), h) e) i) de la Ley, para la elaboración del Acta.
5. No supervisar que se lleve a cabo el procedimiento conciliatorio con representante de persona natural de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley.
6. Permitir que su Conciliador o algún servidor o funcionario del Centro de Conciliación, falte al Principio de Confidencialidad, salvo las excepciones previstas en la Ley y su Reglamento.
7. No enviar la información estadística, prevista en el artículo 30 de la Ley, tergiversarla u ocultarla.
8. No supervisar que su conciliador haga uso debido de la prerrogativa que establece el artículo 15 inciso f) de la Ley.
9. Negarse a expedir o demorar injustificadamente la expedición de copias certificadas adicionales de las Actas de Conciliación.
10. No comunicar a la DCMA dentro de los cinco (5) días hábiles de cometida la infracción, las faltas cometidas por sus conciliadores adscritos.
11. Permitir la realización de audiencias por conciliadores no adscritos al Centro de Conciliación.
12. Permitir la verificación de la legalidad del acuerdo conciliatorio por abogado no adscrito al Centro de Conciliación.
13. No convocar a las partes para informar el defecto de forma que contiene el Acta y expedir una nueva que sustituya a la anterior con las formalidades de Ley.
14. No comunicar previamente a la DCMA, cualquier cambio en la información o documentación presentada para la autorización de funcionamiento.
15. No comunicar previamente a la DCMA, cualquier cambio en la información del Centro que deba estar registrada.
16. No proporcionar a la DCMA la información que requiera en ejercicio de sus funciones de supervisión.

17. No subsanar las observaciones señaladas en el acta de supervisión realizada por la DCMA, dentro de las condiciones y plazos estipulados en la misma.

18. No expedir o condicionar la entrega de la copia certificada del Acta de Conciliación y la solicitud para conciliar, al pago de gastos u honorarios adicionales una vez concluido el procedimiento conciliatorio.

19. No cumplir o permitir que sus Conciliadores no cumplan con los principios, plazos o formalidades de trámite, establecidos por la Ley y su Reglamento para el procedimiento conciliatorio.

20. Funcionar sin contar con una persona responsable de la toma de decisiones en nombre y representación del Centro, durante el horario de atención al público.

21. No exhibir el tarifario autorizado en un lugar visible para el público, o exhibir uno distinto al autorizado por el MINJUS.

22. Variar la dirección del Centro de Conciliación, sin la previa autorización de la DCMA.

23. No comunicar al MINJUS dentro de los cinco días útiles de ocurrida la infracción, las faltas cometidas por sus conciliadores.

24. No mantener adecuadamente las Actas de Conciliación y/o Expedientes.

25. Expedir copia certificada del Acta de Conciliación a personas distintas a las partes conciliantes, Órgano jurisdiccional o el MINJUS.

26. Reiterar dentro del lapso de doce (12) meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con amonestación.

27. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con amonestación luego de haber sido procesado y sancionado por lo menos en tres de ellas en el lapso de doce meses.

**d) A los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores por:**

1. No respetar el número máximo de alumnos permitido por curso.

2. No remitir dentro de los plazos señalados por la DCMA, la relación de participantes al inicio de los cursos autorizados que organice, de los aprobados y desaprobados al concluir los mismos, así como los documentos respectivos para el trámite de acreditación, y cualquier otra información que le sea requerida.

3. Realizar cambios en la programación de los cursos autorizados por la DCMA sin cumplir con lo señalado en el artículo 30-Gº de la Ley.

4. Reemplazar a un capacitador, sin contar con la autorización del MINJUS.

5. No haber comunicado previamente al MINJUS, cualquier cambio en la información o documentación presentada para la autorización de funcionamiento.

6. Publicitar los cursos que organicen, con información no veraz ni objetiva, que pueda generar confusión o falsas expectativas en el público.

7. Publicitar cursos de formación y capacitación sin señalar la resolución autoritativa del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores, así como del curso respectivo.

8. No entregar al inicio del curso los materiales de enseñanza a los que se obligó como parte de la autorización del curso de formación y capacitación.

9. No comunicar al MINJUS las faltas cometidas por sus capacitadores adscritos dentro de los cinco (5) días hábiles de ocurrida la infracción.

10. Realizar cobros adicionales que no hayan sido expresamente publicitados y aceptados de antemano por los participantes.

11. Reiterar dentro del lapso de doce meses la comisión de una misma falta procesada y sancionada con amonestación.

12. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con amonestación luego de haber sido procesado y sancionado por lo menos en tres de ellas en el lapso de doce meses.

**Artículo 116.- De la Suspensión de los operadores del Sistema Conciliatorio**

Consiste en la interrupción de las funciones de un Operador del Sistema Conciliatorio por un periodo determinado, como sanción por la comisión de una infracción conforme al presente Reglamento.

También son pasibles de ser sancionados con suspensión de sus funciones aquellos operadores del Sistema Conciliatorio que no efectúen el pago de la multa.

La suspensión a imponerse a los Operadores del Sistema Conciliatorio no debe ser menor a un (1) mes ni mayor de un (1) año.

La suspensión del Conciliador y el Capacitador implica que, respectivamente, se encuentre impedido de ejercer temporalmente la totalidad de sus funciones en cualquier Centro de Conciliación o Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores, a nivel nacional.

La suspensión del Centro de Conciliación implica el cese total de sus funciones conciliadoras durante el lapso determinado. Durante el periodo de suspensión sólo podrá expedir copias

certificadas adicionales de las Actas de Conciliación existentes en su archivo; para tal efecto, se encuentran obligados a señalar ante el MINJUS el lugar, horario de atención así como la persona encargada de la entrega de las referidas copias certificadas durante el tiempo que dura la sanción.

La suspensión de un Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores implica el cese total de sus funciones formadoras y capacitadoras, encontrándose éstos obligados a señalar ante el MINJUS el lugar, horario de atención así como la persona encargada de la expedición de las certificaciones relativos a cursos anteriores y efectuar la tramitación de las acreditaciones correspondientes.

El incumplimiento de la sanción de suspensión acarrea la Cancelación del Registro tratándose de Conciliadores y Capacitadores. En el caso de Centros de Conciliación o Centros de Formación acarrea la desautorización definitiva de funcionamiento.

#### **Artículo 117.- Infracciones Sancionadas con suspensión**

Se sanciona con suspensión:

##### **a) A los Conciliadores por:**

1. Realizar procedimiento conciliatorio sin haber identificado plenamente a las partes intervinientes de la audiencia conciliatoria.
2. Actuar en un procedimiento conciliatorio sin la existencia previa de un conflicto.
3. Actuar en un procedimiento conciliatorio sin estar adscrito en el Centro de Conciliación en el que se presentó la solicitud de Conciliación
4. Actuar en un procedimiento conciliatorio sin tener conocimiento de encontrarse inmerso en un causal de impedimento o recusación cuando estaba en posibilidad real de conocerla.
5. Ejercer la función conciliadora sin haber cumplido con pagar la multa a la que se encuentra sujeto.
6. Utilizar la denominación o cualquier signo distintivo del MINJUS o sus órganos, en cualquier documento de presentación.
7. Redactar el Acta de Conciliación en un formato distinto al aprobado por el MINJUS.
8. Aceptar pagos, donativos, promesas o cualquier otra ventaja por las partes o terceros, con el fin de realizar un acto propio de su función.
9. Actuar en un procedimiento conciliatorio con conocimiento de encontrarse incurso en un causal de impedimento o recusación.
10. Obstruir la labor de supervisión, conforme a lo estipulado en el presente reglamento.
11. Reiterar dentro del lapso de doce meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con multa.
12. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con multa luego de haber sido procesado y sancionado por lo menos en tres (3) de ellas en el lapso de doce (12) meses.

##### **b) A los Capacitadores por:**

1. Utilizar la denominación o cualquier signo distintivo del MINJUS o sus órganos, en cualquier documento de presentación.
2. Permitir que otros capacitadores o terceros, asuman el dictado del módulo en el que se encuentra programado.
3. Exigir a los alumnos la compra de material adicional al proporcionado por el Centro de Formación.
4. Obstruir la labor de supervisión, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento.
5. Reiterar dentro del lapso de doce (12) meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con multa.
6. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con multa luego de haber sido procesado y sancionado, por lo menos, en tres (3) de ellas en el lapso de doce (12) meses.

##### **c) A los Centros de Conciliación por:**

1. Admitir a trámite un procedimiento conciliatorio sin la existencia previa de un conflicto.
2. Incurrir en negligencia respecto de la conservación de las Actas, que produzca pérdida, sustracción, deterioro o destrucción parcial o total de las mismas.
3. Sustituir a un Conciliador o designar a otro, sin contar con la autorización de las partes, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditada.
4. Realizar cobros por conceptos no comprendidos, o en montos superiores a las tarifas autorizadas por la DCMA.
5. Emplear un formato distinto al aprobado por el MINJUS con el objeto de redactar las Actas de Conciliación.



6. Utilizar la denominación o cualquier signo distintivo del MINJUS o sus órganos, en sus avisos, correspondencia o cualquier otro documento.
7. Realizar audiencias de conciliación fuera del local autorizado, salvo autorización expresa de la DCMA.
8. Permitir la realización de la audiencia de conciliación en un local que no cumpla con las exigencias previstas en la Ley y su Reglamento, en el caso que la DCMA haya permitido la realización de la audiencia conciliatoria fuera del local autorizado.
9. No comunicar al MINJUS, las modificaciones de la información contenida en el Registro de la DCMA, en los plazos señalados en la Ley y su Reglamento.
10. No contar con los archivos, registros y/o demás documentación exigidos por la normatividad sobre Conciliación extrajudicial.
11. Conservar los archivos, registros, Actas y/o demás documentación exigida por la Administración fuera del local del Centro de Conciliación.
12. No atender casos de conciliación en materia de familia u otros, discriminando por razón de la condición de las partes u otras circunstancias.
13. Permitir la programación, a la misma fecha y hora, de dos o más audiencias de conciliación con el mismo conciliador, con excepción de los procedimientos susceptibles de tramitación acumulable.
14. No cumplir con los requerimientos y/o medidas correctivas dispuestas por el MINJUS.
15. Requerir a los usuarios pagos no pactados por el servicio conciliatorio.
16. Brindar servicios legales u otros, dentro del Centro de Conciliación, que sean contrarios a la función conciliadora o que sean requeridos por las partes con ocasión del procedimiento conciliatorio.
17. Obstruir la labor de supervisión, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.
18. Reiterar dentro del lapso de doce (12) meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con multa.
19. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con multa luego de haber sido sancionado por lo menos en tres de ellas en el lapso de doce (12) meses.

**d) A los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores por:**

1. Dictar cursos de formación y capacitación de conciliadores estructurados sin respetar los lineamientos y requisitos señalados en la normatividad vigente.
2. No cumplir con el mínimo de horas y/o los temas de capacitación y/o la metodología y/o las condiciones mínimas de la fase de demostración de habilidades conciliadoras, y/o todas las demás condiciones del dictado del curso de formación y capacitación respectivo.
3. No realizar las audiencias simuladas requeridas para la evaluación de las habilidades conciliadoras.
4. Incluir alumnos que participaron en un curso diferente al que se le asigna para efectos de acreditación.
5. Realizar cobros adicionales que no hayan sido expresamente pactados con los alumnos por el servicio y/o excedan los montos publicitados en las propagandas que se efectuaron.
6. Ejercer presión en los capacitadores para que aprueben o desapruében a algún alumno, sin importar el desempeño mostrado o las pautas establecidas para el dictado, condicionando su actuación de ser el caso, al pago de sus honorarios.
7. No brindar a los supervisores del MINJUS, las facilidades requeridas para el ejercicio de sus funciones.
8. No contar permanentemente con un representante del Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores en el lugar, fecha y hora de dictado del curso.
9. No cumplir con los requerimientos y/o medidas correctivas impuestas por el MINJUS.
10. Obstruir la labor de supervisión conforme a lo estipulado en el presente Reglamento.
11. Reiterar dentro del lapso de doce (12) meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con multa.
12. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con multa luego de haber sido procesado y sancionado, por lo menos, en tres (3) de ellas en el lapso de doce (12) meses.

**Artículo 118.- De la Cancelación del Registro**

Consiste en el cese definitivo de las funciones del Conciliador o Capacitador sancionado por la comisión de una infracción conforme al presente Reglamento, lo cual acarrea la pérdida de la acreditación y la cancelación del registro, sin que pueda posteriormente obtener nueva acreditación.

**Artículo 119.- De las faltas sancionadas con cancelación del Registro**

Se sanciona con cancelación del Registro por los siguientes motivos:

**a) A los Conciliadores por:**

1. Ejercer la función conciliadora pese encontrarse suspendido o afecto a la medida de suspensión provisional.
2. Solicitar y/o aceptar de las partes o de terceros, pagos, donativos, promesas o cualquier otra ventaja con el fin de omitir un acto propio de su función o en violación de sus obligaciones o deberes.
3. Valerse del procedimiento conciliatorio, del acuerdo conciliatorio o de sus efectos, para beneficiario perjudicar a las partes o a terceros o para sí mismo
4. Llevar a cabo la tramitación de un procedimiento conciliatorio sin la existencia del documento o los documentos relacionados con el conflicto si por su naturaleza éste o éstos sean esenciales.
5. Reiterar dentro del lapso de doce (12) meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con suspensión.
6. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con suspensión luego de haber sido procesado y sancionado por lo menos en tres (3) de ellas en el lapso de veinticuatro (24) meses.

**b) A los Capacitadores por:**

1. Participar como expositor en un curso de formación y capacitación sin contar con la acreditación para el cual no esté autorizado como capacitador especializado.
2. Participar como expositor en cursos de formación y capacitación, durante la vigencia de una sanción de suspensión, o de la medida de suspensión provisional.
3. Solicitar o aceptar de las partes o de terceros, pagos, donativos, promesas o cualquier otra ventaja, para determinar la evaluación de los conocimientos y habilidades conciliadoras de los alumnos del curso.
4. Dictar cursos de formación y capacitación sin contar con la renovación del registro de capacitador.
5. Presentar documentos falsos y/o fraguados y/o adulterados al MINJUS.
6. Respaldar o consentir, la remisión de información no auténtica, que presentara el Centro de Formación y Capacitación en su nombre, al MINJUS.
7. Condicionar la aprobación del curso al cobro de pagos adicionales.
8. Apropiarse de materiales de enseñanza o apoyos audiovisuales o de metodología, pertenecientes a otros capacitadores, presentándolos como propios.
9. Dictar en cursos de formación y capacitación organizados por Centros de Formación y Capacitación no autorizados por el MINJUS.
10. Retirar sin autorización expresa de la DCMA o antes del vencimiento, el aviso de suspensión del Capacitador o del Centro de Formación y Capacitación.
11. Reiterar dentro del lapso de doce (12) meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con suspensión.
12. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con suspensión luego de haber sido procesado y sancionado, por lo menos, en tres (3) de ellas en el lapso de veinticuatro (24) meses.

**Artículo 120.- De la desautorización definitiva**

Consiste en la cesación definitiva de las facultades del Centro de Conciliación o Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores y su cierre definitivo, que acarrea además la cancelación de suregistro respectivo y la imposibilidad futura de obtener un nuevo registro.

**Artículo 121.- De las Faltas sancionadas con Desautorización definitiva**

Se sanciona con Desautorización definitiva:

**a) A los Centros de Conciliación por:**

1. Permitir el desempeño como conciliadores de quienes hubieren sido inhabilitados permanentemente como tales o se encontraren suspendidos por sanción o medida preventiva o no hayan cancelado la multa.
2. Permitir ocasional o permanentemente que conciliadores que no cuenten con habilitación vigente efectúen Conciliaciones Extrajudiciales.
3. Atentar contra la imparcialidad de los conciliadores, al condicionar el pago de sus honorarios al acuerdo de las partes, o a la conducción de la audiencia en beneficio de una de ellas.
4. Permitir que ejerzan ocasional o permanentemente la función conciliadora, personas no acreditadas como conciliadores extrajudiciales por el MINJUS.
5. Permitir que efectúen Conciliaciones en materias especializadas, aquellos conciliadores que no cuenten con la acreditación de la especialización respectiva vigente.
6. Brindar servicios de conciliación encontrándose suspendido, sea por sanción o como medida

preventiva o no haber pagado la multa.

7. Adulterar la información de los expedientes, cargos de invitaciones y/o Actas de conciliación.
8. Permitir que los integrantes del Centro de Conciliación participen actuando como conciliadores, abogados o peritos dentro de uno o más procedimientos conciliatorios, derivados de casos en los que hubieren participado en el ejercicio de sus profesiones u oficios u otros.
9. Admitir la suplantación de un Conciliador adscrito al Centro de Conciliación en una Audiencia de Conciliación.
10. Dejar de funcionar de manera definitiva por un periodo de seis (6) meses o más, sin la previa autorización del MINJUS.
11. Presentar al MINJUS documentos falsos y/o fraguados y/o adulterados.
12. Negarse a proporcionar al MINJUS, la información que éste le requiera en ejercicio de su potestad sancionadora.
13. No actuar de conformidad con los principios éticos prescritos por la Ley y su Reglamento.
14. Reiterar dentro del lapso de doce (12) meses la comisión de una misma conducta procesada y sancionada con suspensión.
15. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con suspensión luego de haber sido procesado y sancionado por lo menos en tres (3) de ellas en el lapso de veinticuatro (24) meses.

**b) A los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores por:**

1. Permitir que se desempeñe como capacitador, alguna persona que no esté acreditada como tal.
2. Permitir, ocasional o permanentemente, que actúe como capacitador, alguna persona que no cuente con la vigencia de su inscripción y autorización respectiva ante el MINJUS.
3. Solicitar o aceptar pagos, donativos, promesas o cualquier otra ventaja, para determinar la evaluación de los conocimientos y habilidades conciliadoras de los alumnos del curso.
4. Permitir el desempeño como capacitadores de quienes hubieren sido inhabilitados permanentemente como tales o se encontraren suspendidos por sanción o medida preventiva o no hayan cancelado la multa.
5. Fragar, falsear o adulterar los resultados de las evaluaciones.
6. Incumplir con la sanción de suspensión o de la medida de suspensión provisional.
7. Utilizar la denominación o cualquier signo distintivo del MINJUS o sus órganos, en sus avisos y/o publicidad y/o correspondencia y/o cualquier otro documento.
8. Presentar documentos falsos y/o fraguados y/o adulterados al MINJUS.
9. Aprobar a alumnos que no hayan cumplido la asistencia exigida o las condiciones señaladas por el Reglamento.
10. No proporcionar al MINJUS, la información que éste le requiera en ejercicio de su potestad sancionadora.
11. Incurrir por segunda vez, en el lapso de doce meses, en falta que amerite la sanción de suspensión.
12. Incurrir en cualquiera de las conductas sancionables con suspensión luego de haber sido procesado y sancionado por lo menos en tres de ellas en el lapso de veinticuatro (24) meses.

### **Capítulo III**

#### **De la pluralidad de infractores y de la prescripción**

##### **Artículo 122.- De la pluralidad de infractores**

La comisión de una infracción por una pluralidad de infractores origina la aplicación de sanciones a cada uno de los Operadores del Sistema Conciliatorio involucrados en la infracción.

##### **Artículo 123.- De la prescripción**

La facultad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe a los dos (2) años computados a partir de la fecha de la comisión de la infracción. Dicho plazo se interrumpe con el inicio del procedimiento sancionador.

### **Capítulo IV**

#### **Del procedimiento sancionador**

##### **Artículo 124.- De los órganos competentes**

El MINJUS ejerce su potestad sancionadora a través de la DCMA, la que constituye la primera instancia administrativa. La DNJ del MINJUS constituye la segunda y última instancia administrativa, con la cual se agota la vía administrativa correspondiente.

#### **Artículo 125.- De los plazos**

Los plazos aplicables al procedimiento sancionador se computan en días hábiles y se cuentan a partir del día siguiente de la fecha en que se efectúa la notificación. El plazo expresado en meses o años se computa a partir de la fecha de la publicación del acto administrativo.

#### **Artículo 126.- De las notificaciones**

Las actuaciones y actos administrativos producidos durante el curso del procedimiento sancionador se notificarán a los Conciliadores, Capacitadores, Centros de Conciliación y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores sujetos a proceso, en el domicilio registrado ante el MINJUS.

En los casos en que no sea posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que se encuentra en el domicilio se niegue a recibir la documentación correspondiente, se niegue a brindar la información requerida o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, el notificador dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar el documento o resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la invitación, consignando el hecho, la fecha, la hora y las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo. En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y el número de sudocumento de identidad.

El cambio de domicilio no comunicado en su oportunidad al MINJUS, no afecta la validez de las notificaciones efectuadas según lo dispuesto en el presente artículo.

### **Capítulo V**

#### **De las etapas del procedimiento sancionador**

#### **Artículo 127.- Del inicio del procedimiento sancionador**

El procedimiento sancionador se inicia:

- a) De oficio, como consecuencia de una visita de supervisión.
- b) Por orden superior.
- c) Por petición motivada de otras instituciones.
- d) Por denuncia de persona natural o jurídica legitimada.

#### **Artículo 128.- De los requisitos y anexos de la denuncia**

128.1 La denuncia se presenta por escrito y por duplicado, y deberá contener:

- a) Nombre o denominación, número de documento de identidad o Registro Único de Contribuyente, domicilio real y procesal del denunciante.
- b) Nombre o denominación del denunciado si fuere de su conocimiento.
- c) Los medios probatorios que sustentan la denuncia.
- d) Exposición de los hechos en que se fundamenta la denuncia, en forma precisa, con orden y claridad.
- e) Firma del denunciante.

128.2 A la denuncia deberá acompañarse los siguientes documentos:

- a) Copia del documento nacional de identidad (DNI) o del Registro Único de Contribuyente del denunciante.
- b) Copia del instrumento que acredite la personería del representante legal del denunciante, de ser el caso.
- c) Copias certificadas por el fedatario del MINJUS o por Notario Público, de los medios probatorios que sustentan los hechos materia de la denuncia, si los hubiera.

#### **Artículo 129.- De la legitimación para denunciar**

Tienen legitimación para formular denuncia:

- a) La parte afectada, cuando haya culminado el procedimiento conciliatorio.
- b) Los conciliadores o capacitadores, tratándose de denuncias contra Centros de Conciliación o de Formación y Capacitación de Conciliadores respectivamente.
- c) Los Centros de Conciliación o de Formación y Capacitación, tratándose de denuncias contra sus pares.
- d) El Centro de Conciliación donde se encuentre adscrito el Conciliador denunciado.
- e) El Centro de Formación y Capacitación donde se encuentre adscrito el capacitador denunciado.

#### **Artículo 130.- De la inadmisibilidad y archivamiento**

La petición motivada o la denuncia, según sea el caso, será declarada inadmisibles cuando no cumplan con los requisitos señalados en el artículo 128 del presente Reglamento. En este caso,

se le concederá al interesado un plazo de tres (03) días hábiles afin que subsane la omisión incurrida. Vencido dicho plazo, sin que el denunciante haya cumplido con subsanar dicha omisión, se procederá al archivamiento de la denuncia.

**Artículo 131.- De la improcedencia y archivamiento**

La petición motivada o la denuncia, según sea el caso, será declarada improcedente cuando:

- a) El denunciante no tiene legitimidad.
- b) Resulta manifiestamente inconsistente o maliciosa.
- c) Carezca de fundamento legal.
- d) Cuando el fin de la denuncia no corresponda a la instancia.

Vencido el plazo para apelar la resolución que declara la improcedencia, se dispondrá el archivamiento de los actuados.

**Artículo 132.- De las actuaciones previas de investigación**

Admitida la petición motivada o la denuncia, se procederá a la calificación de los hechos que la sustentan disponiéndose, de ser el caso, actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección que determinarán con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen la apertura de procedimiento sancionador o la improcedencia de la misma, disponiéndose su archivamiento.

**Artículo 133.- De la apertura de procedimiento sancionador**

La apertura de procedimiento sancionador se dispone mediante Resolución de la DCMA, la misma que deberá indicar los hechos imputados, las presuntas infracciones y sanciones aplicables de acuerdo al presente Reglamento. El plazo para la apertura del procedimiento sancionador es de veinte (20) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de la denuncia por el área encargada de darle trámite.

**Artículo 134.- Del emplazamiento**

Cuando se dispone la apertura de procedimiento sancionador, la Resolución será notificada al presunto infractor, conjuntamente con la copia de la denuncia si la hubiere, haciendo de su conocimiento los hechos, la infracción y la sanción aplicable, con el fin que realice los descargos correspondientes y acompañe los medios probatorios que considere pertinentes en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación.

**Artículo 135.- De la investigación y actuación probatoria**

Transcurrido el plazo señalado en el artículo anterior, con el respectivo descargo o sin éste, se procederá a evaluar las pruebas aportadas por las partes y, de ser el caso, se dispondrá de oficio las actuaciones necesarias, tales como supervisiones, inspecciones, solicitud de informes y/o de documentos y otros, con la finalidad de determinar la veracidad de los hechos materia de investigación y la existencia de responsabilidad susceptible de sanción. El plazo para la investigación y actuación probatoria es de veinte (20) días hábiles.

**Artículo 136.- Del Informe oral**

Es derecho del administrado solicitar el informe oral el mismo que deberá de ser requerido en la presentación de sus descargos. La administración programará la realización del informe oral durante la etapa probatoria y se llevará a cabo dentro de los diez (10) días de concluida la misma.

Dicho informe oral se realizará personalmente o por medio de representante en la fecha y hora que por única vez señale la DCMA.

**Artículo 137.- De la emisión de la resolución que da por finalizado el procedimiento sancionador**

Luego del informe oral o vencido el plazo de actuación probatoria, se emitirá la resolución que pone fin al procedimiento sancionador en primera instancia, en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles. Dicha resolución será notificada a todas las partes intervinientes en el procedimiento.

**Artículo 138.- Plazo de ampliación**

Es facultad de la DCMA ampliar los plazos señalados en cada etapa por un período igual a lo primigeniamente establecido por única vez y mediante proveído debidamente motivado.

## **Capítulo VI De los medios impugnatorios**

**Artículo 139.- De los Recursos de Reconsideración y Apelación**

Contra las resoluciones emanadas en la tramitación del procedimiento sancionador proceden los Recursos de Reconsideración y de Apelación.

La resolución que dispone la apertura de procedimiento sancionador tiene la condición de inimpugnable, rechazándose de plano cualquier recurso que pretenda su contradicción.

**Artículo 140.- De las instancias**

La DCMA constituye la primera instancia para efectos de atender los recursos administrativos; por lo tanto, resolverá los recursos de reconsideración y elevará los de apelación a la DNJ.

**Artículo 141.- Del Recurso de Reconsideración**

El Recurso de Reconsideración se interpone ante la DCMA debiendo sustentarse necesariamente en prueba nueva. Este recurso es opcional y su no interposición no impide la posibilidad del ejercicio del recurso de apelación.

El plazo para la interposición del recurso de reconsideración es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución y será resuelto por la DCMA en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su presentación.

**Artículo 142.- Del Recurso de Apelación**

El Recurso de Apelación se presenta ante la DCMA quien lo elevará conjuntamente con el expediente administrativo.

Su interposición procede cuando se sustenta en diferente interpretación de las pruebas producidas o se trate de cuestiones de puro derecho.

Los plazos para su interposición y resolución son los mismos que los establecidos para el Recurso de Reconsideración.

**Capítulo VII  
De la ejecución de las sanciones**

**Artículo 143.- Del registro de sanciones**

Las sanciones que se impongan en virtud del presente Reglamento deben ser notificadas a los infractores y se anotarán en el registro correspondiente de la DCMA, debiéndose además publicarse en el portal de Internet del MINJUS.

Es potestad de la DCMA disponer la publicación en el Diario Oficial El Peruano de aquellas Resoluciones Directorales que imponen sanciones a los operadores de la Conciliación siempre y cuando, éstas cuenten con circunstancias particulares como es el caso que establezcan lineamientos de carácter vinculantes en temas de conciliación.

**Artículo 144.- De la Ejecución**

Las sanciones deben de ejecutarse en los términos señalados en la correspondiente resolución.

Una vez agotada la vía administrativa, la DCMA deberá procurar los medios y/o acciones para la ejecución de las resoluciones.

La presentación de la demanda contenciosa administrativa no suspende la ejecución de la resolución.

**Artículo 145.- De la Entrega de acervo documentario**

Impuesta la sanción de desautorización definitiva, el Centro de Conciliación deberá cumplir con remitir a la DCMA, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su requerimiento, lo siguiente:

- a) El inventario de los procedimientos conciliatorios tramitados según el formato establecido por la DCMA.
- b) Las Actas de Conciliación con los respectivos expedientes conciliatorios debidamente foliados, así como todos los documentos, sellos y libros utilizados durante el ejercicio de la función conciliadora, bajo responsabilidad.

Transcurrido el plazo señalado en el párrafo anterior, sin que el obligado haya cumplido con remitir el acervo documentario solicitado, el MINJUS está facultado para interponer la denuncia penal correspondiente ante el Ministerio Público, por el delito contra el Patrimonio - Apropriación Ilícita y por el delito de Desobediencia y Resistencia a la Autoridad, la cual será dirigida contra los representantes del Centro de Conciliación y los representantes de la persona jurídica promotora del Centro de Conciliación, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

**Capítulo VIII  
De las medidas cautelares**

**Artículo 146.- De la naturaleza**

Durante la tramitación del procedimiento sancionador, la DCMA podrá, de oficio o a pedido de parte y mediante decisión motivada, disponer las medidas de suspensión provisional que considere necesarias para evitar se agrave el daño producido, la comisión de nuevas faltas que

puedan generarse daños similares, o que tiendan a asegurar la eficacia de la resolución final que pudiera recaer en el proceso. Dichas medidas deberán ceñirse a la naturaleza administrativa del procedimiento y ajustarse a la verosimilitud y gravedad de los hechos instruidos, así como a su potencialidad dañosa, tomando siempre en cuenta los objetivos, naturaleza, principios y la trascendencia social y jurídica. La DCMA podrá dictar como medida provisional, la suspensión preventiva de las funciones del Conciliador, Capacitador Centro de Conciliación, y Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores, la que procede únicamente cuando los hechos que sustentan la denuncia se consideren verosímiles y se cumplan los requisitos señalados en el artículo 236 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

La resolución por la que se dispone una medida provisional puede ser apelada, sin que la interposición del recurso impugnatorio suspenda su ejecución. La apelación se tramita en cuaderno especial, sin afectar la tramitación del procedimiento principal.

**Artículo 147.- De la modificación de la medida provisional**

Las medidas a que se refiere el artículo anterior pueden ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de hechos nuevos o de hechos que no pudieron ser considerados al momento de su adopción. Expedida la resolución que pone fin a la instancia o al procedimiento declarando la no existencia de una infracción, la medida provisional caduca de pleno derecho.

**Artículo 148.- De la compensación de la medida provisional con la sanción impuesta**

Concluido el procedimiento con la imposición de una sanción, ésta se compensará con la medida provisional adoptada, en cuanto sea posible. Dicha compensación deberá ser dispuesta por la DCMA, de oficio o a pedido de parte.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**Primera.-** El MINJUS podrá, mediante Resolución Ministerial, crear y regular la actividad de los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos a nivel nacional, los mismos que podrán funcionar dentro de locales del MINJUS y en aquellos que le sean cedidos por convenio con instituciones públicas o privadas, rigiéndose los mismos por la normatividad específica que para estos efectos aprueba el MINJUS, y aplicándoseles supletoriamente la Ley y el presente Reglamento.

La actividad de la ENCE de la DCMA se regirá por su normatividad específica, aplicándoseles supletoriamente la Ley y el presente Reglamento.

**Segunda.-** La DCMA a través de la ENCE será el ente responsable de evaluar a los conciliadores extrajudiciales para la correspondiente renovación de habilitación a que se refiere el presente Reglamento.

**Tercera.-** Para efectos de la Ley y el Reglamento, debe entenderse que las provincias del departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, constituyen un solo distrito conciliatorio. En el resto del país se considerará a cada provincia de cada departamento como un distrito conciliatorio distinto.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 006-2010-JUS, Cuarta Disp. Comp. Trans.

**Cuarta.-** El MINJUS deberá adecuar su TUPA a los plazos y trámites establecidos en el presente Reglamento, en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha de supublicación.

**Quinta.-** La DCMA adecuará, en el plazo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha de publicación del presente Reglamento, los formatos de Actas de Supervisión, los mismos que serán aprobados mediante Resolución Ministerial.

CONCORDANCIAS: R.M. N° 0638-2008-JUS (Aprueban Formatos de Actas de Supervisión elaborados por la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos)

**Sexta.-** Por Resolución Ministerial se aprobarán los Formatos tipos de actas, programas académicos, reglamentos internos de los Centro de Conciliación y Centros de Formación, entre otros, necesarios para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley y el presente Reglamento.

**Sétima.-** Por Resolución Ministerial se aprobará la Directiva emitida por la DCMA, mediante la cual se establecerá el procedimiento y tramitación de las solicitudes de audiencia de conciliación extrajudicial fuera de los locales de los Centros de Conciliación Extrajudicial.

**Octava.-** Las personas que han sido acreditadas por otras instituciones públicas diferentes al

MINJUS para ejercer como conciliadores extrajudiciales deberán convalidar dicha acreditación a través del trámite que para estos efectos establezca el MINJUS en su calidad de único ente rectora nivel nacional de la institución de la conciliación extrajudicial.

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

**Primera.-** En el plazo de doscientos setenta (270) días calendario posteriores a la entrada en vigencia del presente Reglamento, los Centros de Conciliación Extrajudicial autorizados por el MINJUS, adecuarán su infraestructura de acuerdo a lo dispuesto en el presente Reglamento. Asimismo, deberán adecuar su reglamento interno a las disposiciones de la Ley y el Reglamento, encontrándose exonerados del pago por los derechos de trámite establecidos en el TUPA del MINJUS.

Vencido el plazo señalado, sin que los Centros de Conciliación Extrajudicial hayan procedido a realizar las adecuaciones señaladas no podrán realizar actividad conciliatoria, es decir, no podrán iniciar ni tramitar procedimientos conciliatorios bajo responsabilidad, hasta que cumplan con las disposiciones contenidas en la presente disposición, siendo responsables de la custodia, conservación en buen estado y archivo del acervo documentario sin perjuicio de la atención al público usuario para la expedición de copias certificadas.

**Segunda.-** En un plazo máximo de ciento ochenta (180) días calendario, los Centros de Conciliación Extrajudicial de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento y en forma obligatoria, deberán de abrir nuevos libros de registro de actas los que deberán ser autorizados por Notario.

**Tercera.-** Los Centros de Conciliación Extrajudicial que a la fecha de vigencia del presente Reglamento han dejado de funcionar en los lugares autorizados por el MINJUS tendrán un plazo de ciento ochenta (180) días hábiles para regularizar su situación de inactividad, a través de los procedimientos de suspensión temporal o cierre definitivo de conformidad con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, para tales efectos serán exonerados de forma excepcional del pago de la tasa correspondiente. Vencido el plazo sin que hayan regularizado su situación, el MINJUS realizará las acciones legales correspondientes para el recupero del acervo documentario que tuviere cada Centro de Conciliación Extrajudicial en caso no atienda al requerimiento que se formule.

**Cuarta.-** En el plazo de ciento ochenta (180) días calendario posteriores a la vigencia del presente Reglamento, los Centros de Formación autorizados por el Ministerio de Justicia adecuarán sus materiales de enseñanza y los demás señalados en los numerales 7), 8), 9), 10), 11), 12) y 13) del artículo 71 del presente Reglamento encontrándose exonerados del pago por los derechos de trámite establecidos en el TUPA del MINJUS. De lo contrario, se encontrarán impedidos de ejercer sus funciones de capacitación hasta que se adecuen a las exigencias establecidas siendo responsables de la custodia, conservación en buen estado y archivo del acervo documentario sin perjuicio de la atención al público usuario para la expedición de las constancias.

**Quinta.-** Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, que fueron autorizados por el MINJUS, cuyas autorizaciones caducaron en virtud de lo dispuesto por la Novena Disposición Complementaria, Transitoria y Final del Decreto Supremo N° 004-2005-JUS y que no revalidaron su autorización en el plazo previsto en el Decreto Supremo N° 021-2006-JUS, deberán actualizarlos requisitos establecidos en los numerales 7), 8), 9), 10), 11), 12) y 13) del artículo 71 del presente Reglamento, ante la DCMA, con lo cual se tendrán por revalidadas las autorizaciones otorgadas por el MINJUS con antelación al 28 de junio de 2006, exonerándolos del costo de los derechos de trámite cancelados en la oportunidad en que solicitaron la autorización de funcionamiento.

**Sexta.-** El MINJUS en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, dentro de los nueve (9) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente norma, evaluará el Plan Piloto en Conciliación Laboral Extrajudicial (CEPICEL) bajo los alcances de la Ley y el presente Reglamento.

**Sétima.-** Las denuncias que se encuentren en trámite a la fecha de la publicación del presente Reglamento, se adecuarán a lo dispuesto por el mismo, en cuanto les sea aplicable.

**Octava.-** Los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la vigencia del presente Reglamento, se resolverán de acuerdo con la normativa anterior.

**Novena.-** Queda en suspenso la aplicación del numeral 10. del inciso a) del artículo 121 del presente Reglamento, durante la vigencia del plazo previsto en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria.



**Décima.-** La DCMA creará el formato para la transcripción en éste del Acta de Conciliación. Su uso será obligatorio para la validez del Acta a los doscientos setenta (270) días calendario posteriores a la publicación del presente Reglamento.

La aplicación de la sanción prevista en el inciso a) numeral 7) e inciso c) numeral 5) del Artículo 117 queda en suspenso durante la vigencia del plazo previsto en la presente Disposición.

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS**

**Primera.-** Deróguense el Reglamento de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2005-JUS, y sus normas modificatorias.

**Segunda.-** Deróguense las normas de inferior jerarquía que se opongan a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

#### **ANEXO**

##### **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Para efectos de la presente norma, los términos que a continuación se señalan deben ser entendidos de la siguiente manera:

- a) **Centro de Formación:** Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores.
- b) **Cerrar:** Dejar de prestar servicios conciliatorios por un lapso mínimo de dos (2) meses en forma alternada o consecutiva.
- c) **DCMA:** Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia.
- d) **DNJ:** Dirección Nacional de Justicia del Ministerio de Justicia.
- e) **ENCE:** Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial.
- f) **Expediente de procedimiento conciliatorio:** Es el conjunto de documentos que forman parte del expediente que contendrá la solicitud y sus anexos, cargos de notificación, designación del conciliador, constancias de su suspensión, acta de conciliación y otros referidos al desarrollo del procedimiento conciliatorio.
- g) **Infractor:** Operador de la Conciliación que incurre en cualesquiera de las infracciones previstas en el presente Reglamento.
- h) **Institución de Salud:** Establecimientos del Ministerio de Salud, EsSalud y Empresas Prestadoras de Salud (E.P.S.).
- i) **Ley:** Ley de Conciliación, Ley N° 26872, modificada por Decreto Legislativo N° 1070.
- j) **MINJUS:** Ministerio de Justicia.
- k) **Operadores de la Conciliación:** Comprende a los Conciliadores, Capacitadores, Centros de Conciliación y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores.
- l) **RNU:** Registro Nacional Único.
- m) **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Conciliación.
- n) **Reglamento de Sanciones:** Reglamento de Sanciones a Conciliadores, Capacitadores, Centros de Conciliación y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores.
- o) **URP:** Unidad de Referencia Procesal

#### **MODIFICAN EL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCILIACIÓN DECRETO SUPREMO N° 006-2010-JUS**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 26872 - Ley de Conciliación se declara de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, la misma que fuera modificada por Decreto Legislativo N° 1070;

Que, mediante Decreto Supremo N° 014-2008-JUS se aprobó el Reglamento de la Ley de Conciliación, cuyo objeto es regular el funcionamiento del sistema conciliatorio a nivel nacional establecido en la Ley N° 26872 y sus disposiciones modificatorias;

Que, resulta necesario realizar algunas modificaciones al Reglamento de la Ley de conciliación, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, las cuales se encuentran referidas a las condiciones para el ejercicio de la función conciliadora, del funcionamiento de los Centros de Conciliación y para el ejercicio de la función capacitadora;

Que, dichas modificaciones se encuentran orientadas a mejorar la aplicación, institucionalización y desarrollo de la Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos;

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; el numeral 1 del artículo 6 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Decreto Ley

Nº 25993, Ley Orgánica del Sector Justicia y la Ley Nº 26872, Ley de Conciliación, modificada por el Decreto Legislativo Nº 1070;

DECRETA:

**Artículo 1.- Modificación**

Modifíquense los artículos 32, 40, 41, 47, 49, 53, 61, 64 y 68 del Reglamento de la Ley de Conciliación, aprobado por

Decreto Supremo Nº 014-2008-JUS, los cuales quedarán redactados de la siguiente manera:

**“Artículo 32.- Definición.**

El conciliador es la persona acreditada por el MINJUS para el ejercicio de la función conciliadora, quien para su desempeño requiere encontrarse adscrito a un Centro de Conciliación autorizado por el MINJUS y tener vigente la habilitación en el RNU del MINJUS. Para llevar a cabo procedimientos conciliatorios en materias especializadas, el Conciliador deberá contar con el reconocimiento del MINJUS que acredite tal especialización.

**Artículo 40.- De la Renovación de la Habilitación para el ejercicio de la función conciliadora.**

Se entiende por renovación de la habilitación, a la decisión contenida en un acto administrativo expedido por el Ministerio de Justicia a través de la DCMA, por el cual se prorroga la abilitación del Conciliador Extrajudicial para el ejercicio de la función conciliadora.

Los conciliadores que no se sometan al procedimiento de renovación se encontrarán impedidos de ejercer la función conciliadora.

El MINJUS por Resolución Ministerial establecerá, el procedimiento, el cronograma de evaluaciones para la renovación de la habilitación y el diseño del curso de actualización.

La renovación de la habilitación se efectuará cada cinco años contados a partir de la fecha de la Resolución que otorgó la habilitación o la renovación en su caso.

El procedimiento de renovación de la habilitación es gratuito.

**Artículo 41.- Requisitos para la Renovación de la Habilitación.**

El Conciliador Extrajudicial solicitará a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia la renovación de la habilitación, acreditando haber aprobado un curso de actualización para conciliadores extrajudiciales, diseñado por la DCMA, de acuerdo a los temas establecidos en el artículo 76, el que incluirá el manejo de habilidades conciliatorias, dictado por la DCMA o por universidades públicas o privadas con quienes el MINJUS suscriba convenios para tal efecto.

La resolución respectiva se expedirá en un plazo no mayor a veinte (20) días posteriores a la presentación de la mencionada solicitud.

**Artículo 47.- De los requisitos para su funcionamiento.**

Las personas jurídicas de derecho público o privado deberán cumplir para su autorización como Centro de Conciliación, con los siguientes requisitos:

1. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público de la constancia de inscripción en Registros Públicos o documento en el que conste la creación de la persona jurídica.
2. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Estatuto o del documento de similar naturaleza que contenga los fines u objetivos de la persona jurídica, debiendo estar señalado entre otros, el ejercicio de la función conciliadora.
3. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Acta de asamblea de asociados o del documento de similar naturaleza, en el que consten los siguientes acuerdos:
  - a) Constitución del Centro de Conciliación, en la que deberá adoptarse la denominación, y de ser el caso la abreviatura;
  - b) Funciones del Centro de Conciliación, la designación de cargos directivos, forma de elección y período de ejercicio en el cargo;
  - c) Nombre del representante legal o el más alto cargo directivo de la persona jurídica;
  - d) Aprobación del Reglamento del Centro de Conciliación, de acuerdo al formato tipo aprobado por el MINJUS
4. Horario de atención debidamente suscrito por el representante legal de la persona jurídica.
5. La relación de dos (2) Conciliadores Extrajudiciales y de un (1) abogado verificador de la legalidad de los

acuerdos, como mínimo.

6. Copia simple del título profesional y del carné de colegiatura del abogado verificador de la legalidad de los acuerdos.

7. Certificado de Habilitación del Abogado expedido por el Colegio de Abogados al cual se encuentre inscrito.

8. Registro de firmas y sellos que utilizarán en el ejercicio de sus funciones, los integrantes del Centro de

Conciliación, así como del sello de expedición de copias certificadas de actas de conciliación.

9. Copias simples de los documentos de identidad de los integrantes del Centro de Conciliación.

10. Croquis de ubicación y de distribución de las instalaciones del Centro de Conciliación, debiendo tener como

mínimo la siguiente distribución:

- Un (1) ambiente para la sala de espera y recepción.

- Una (1) oficina administrativa.

- Un (1) servicio higiénico.

- Una (1) sala de audiencias cuyas dimensiones serán de tres (3) metros de ancho y tres (3) metros de largo, aproximadamente.

11. Declaración Jurada de carecer de antecedentes penales suscrita por los integrantes del Centro de Conciliación.

12. Comprobante de pago por el derecho de trámite.

El que participe en la constitución de un Centro de Conciliación o realice una modificación de la denominación

registrada que importe un cambio de denominación, podrá solicitar a la DCMA, la búsqueda y posterior reserva de

denominación por un plazo de treinta (30) días hábiles.

El MINJUS no autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación que manifiesten en su denominación similitud

o igualdad con otro nombre, denominación, completa o abreviada, respecto de uno autorizado y/o ingresado con anterioridad

o que hubiera iniciado primero el procedimiento de autorización de funcionamiento.

Se entenderá además, por denominación similar aquella que contenga más de una palabra igual o que guarde

similitud gráfica o fonética con denominaciones autorizadas y/o ingresadas con anterioridad o que hubieran iniciado primero

el procedimiento de autorización de funcionamiento.

No se autorizarán denominaciones o logos que reproduzcan o imiten denominaciones de cualquier Estado o

cualquier organización nacional o internacional, que sean reconocidos oficialmente, sin permiso de la autoridad competente

del Estado o de la organización nacional o internacional de que se trate.

La denominación a adoptarse no deberá inducir a confusión respecto de los servicios que brinde, o que en su empleo

puedan inducir a error respecto del origen, cualidades o características de los servicios que ofrecen.

Para el cambio de denominación de un Centro de Conciliación autorizado deberá observarse lo mencionado en los

párrafos precedentes.

Si el Conciliador es abogado colegiado, podrá ejercer doble función en la audiencia de conciliación: la de Conciliador

y Abogado verificador de la legalidad de los acuerdos. Para ello, el Centro de Conciliación deberá comunicar la adscripción

en doble función del Conciliador al MINJUS, según los trámites establecidos para tal efecto.

#### **Artículo 49.- De las instalaciones del Centro de Conciliación.**

Las instalaciones que se propongan para el funcionamiento de un Centro de Conciliación serán de uso exclusivo del

servicio de conciliación extrajudicial, debiendo contar como mínimo con los ambientes descritos en el numeral 10 del artículo

47 del Reglamento de la Ley.

El local deberá contar con instalaciones de energía eléctrica, agua y desagüe, cuyo servicio debe ser permanente;

salvo el caso de localidades donde no se cuente con dichos servicios, debiendo garantizarse - en tales casos - las condiciones mínimas de salubridad.

El MINJUS no autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación en locales que no garanticen el principio de confidencialidad de la información derivada del desarrollo del procedimiento conciliatorio, ni la idoneidad, seguridad y calidad del servicio y adecuada atención al público, relativas a ubicación, infraestructura, ambientes, instalaciones y servicios.

No se autorizará el funcionamiento de dos o más Centros de Conciliación en la misma dirección donde efectivamente funciona un Centro de Conciliación autorizado.

**Artículo 53.- Del procedimiento para la autorización de centro de conciliación.**

Recibida la solicitud, el MINJUS verificará en el plazo de siete (7) días, el cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 47 y 49 del presente Reglamento.

De advertirse el incumplimiento de alguno de los requisitos, se oficiará al solicitante para que complete la información

o presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, el notificado no cumple

con los requisitos para su autorización, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Verificado el cumplimiento de los requisitos previstos en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 y 12 del artículo 47

del Reglamento, el MINJUS ordenará, dentro de los cinco (5) días hábiles de efectuada la verificación, que se lleve a cabo

una inspección en la sede del Centro de Conciliación a autorizarse, a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones

establecidas en los artículos 47 numeral 10 y 49 del presente Reglamento.

La inspección deberá realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del oficio remitido al solicitante,

indicando la realización de la inspección. El oficio deberá contener el día y hora de dicha inspección.

Efectuada la inspección y constatado el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley y el presente

Reglamento, el MINJUS expedirá la Resolución Directoral concediendo la autorización de funcionamiento en un plazo no

mayor de siete (7) días contados desde la fecha de la inspección, la que será publicada en la página web institucional del

MINJUS.

La expedición de la Resolución de autorización del Centro de Conciliación, implica su inscripción en el Registro

Nacional Único de Centros de Conciliación.

**Artículo 61.- Del Capacitador en materia especializada**

Es el Capacitador Principal que cumpliendo con los requisitos previstos en el artículo 64 del Reglamento es

autorizado por la DCMA para dictar los cursos de conciliación especializada.

La calificación de capacitador en materia especializada no genera una nueva inscripción en el RNU de

capacitadores, correspondiendo sólo la inscripción de su condición de capacitador especializado en el citado Registro.

**Artículo 64.- Requisitos para la inscripción en el Registro de Capacitadores y para el Capacitador en materia especializada.**

Para ser inscrito en el Registro de Capacitadores, se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser conciliador extrajudicial;
2. Grado académico;

3. Acreditar experiencia en educación de adultos no menor de un (1) año, con una antigüedad no mayor a los tres (3) años anteriores inmediatos a la fecha de la solicitud, adquirida alternativamente:
  - a) En una universidad cuyo funcionamiento se encuentre autorizado o reconocido según la Ley de la materia, o en una universidad del extranjero;
  - b) En otros centros de educación superior autorizados o reconocidos según la ley de la materia;
  - c) En eventos académicos donde se haya impartido capacitación dirigida a adultos, desarrollados por instituciones públicas o privadas, incluyéndose a las Asociaciones, Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), la Iglesia Católica o instituciones similares.
4. Contar con constancia expedida por un Centro de Conciliación Extrajudicial autorizado o por los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos del MINJUS que acredite la práctica conciliatoria efectiva en conciliación extrajudicial o en materia especializada en un número no menor de doce (12) audiencias en el último año;
5. Acreditar haber recibido cursos de especialización en temas de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, cultura de paz y afines cursados en una Universidad, Instituto de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas o en la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial con una duración mínima de treinta (30) horas no acumulativas. No se considera capacitación a los cursos seguidos para ser conciliador en materia especializada, así como los talleres, seminarios, conferencias, charlas o similares, cualquiera que sea su duración;
6. Aprobar la evaluación de desempeño teórico, práctico y metodológico a cargo de la DCMA a través de la ENCE;
7. Comprobante de pago por el derecho de trámite.  
En caso, que el aspirante no cuente con la experiencia y estudios establecidos en los numerales 3 y 5 del presente artículo, deberá acreditar haber aprobado el Curso de Metodología para Formar Capacitadores en Conciliación Extrajudicial a cargo del Ministerio de Justicia, con lo que se convalidarán las exigencias previstas en los citados numerales.

**Del Capacitador en materia especializada y sus requisitos:**

El Capacitador en materia especializada, es el Capacitador Principal que es autorizado por la DCMA para dictar los cursos de conciliación especializada, para lo cual requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser conciliador especializado acreditado por el MINJUS en la materia respectiva;
2. Grado académico;
3. Contar con constancia expedida por un Centro de Conciliación Extrajudicial autorizado o por los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos del MINJUS que acredite la práctica conciliatoria efectiva en conciliación en la materia especializada respectiva en un número no menor de doce (12) audiencias;
4. Acreditar haber recibido cursos de especialización en temas vinculados con la materia especializada respectiva, cursados en Universidades, Institutos de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas, o en la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial con una duración mínima de treinta (30) horas no acumulativas. No se considera cursos de especialización a aquellos seguidos para ser conciliador en materia especializada, así como los talleres, seminarios, charlas, conferencias, convenciones o similares, cualquiera que sea su duración.

Recibida la solicitud, el MINJUS verificará en el plazo de siete (7) días, el cumplimiento de los requisitos. De

advertirse su incumplimiento, se oficiará al solicitante para que complete la información o presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días siguientes, el notificado no cumple con los requisitos para su autorización, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Cumplidos los requisitos el MINJUS, expedirá la autorización respectiva.

**Artículo 68.- De los requisitos para la renovación de la inscripción en el Registro de Capacitadores.**

Los requisitos para la renovación de la inscripción en el RNU de Capacitadores son los siguientes:

1. Práctica conciliatoria en un número no menor de doce (12) audiencias de conciliación efectiva, la cual se acreditará con la presentación de la constancia expedida por un Centro de Conciliación autorizado o Centro de Conciliación Gratuito del MINJUS, con una antigüedad no mayor a los tres (3) años anteriores inmediatos a la fecha de la solicitud.

2. Capacitación Continua, obtenida a través de la asistencia a eventos de capacitación, debiendo acreditar como mínimo la asistencia a tres de ellos en el período de tres años; tales como cursos, talleres y seminarios, en temas de Mecanismos Alternativos de solución de conflictos, cultura de paz y afines, con una duración mínima de ocho (8) horas lectivas, dictados por una Universidad, Centro de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas o por el Ministerio de Justicia.

No se considera "capacitación continua" a aquella obtenida en charlas, congresos, conferencias u otros eventos de carácter meramente informativo, cualquiera que sea su duración o denominación.

3. Comprobante de pago por el derecho de trámite.

El MINJUS, verificará en el plazo de tres (3) días, el cumplimiento de los requisitos, de advertirse su incumplimiento, se oficiará al solicitante para que complete la información o presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días siguientes, el notificado no cumple con la subsanación solicitada, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Verificado su cumplimiento, el MINJUS autorizará la renovación de la inscripción del capacitador principal."

**Artículo 2.- Refrendo**

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Justicia.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

**Primera.-** Los Centros de Conciliación autorizados deberán adecuar su Reglamento Interno y su infraestructura de acuerdo a las disposiciones del Reglamento de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, según las modificaciones dispuestas por la presente norma, en un plazo que no excederá al 30 de mayo de 2011. Se encontrarán en este período exonerados del pago por los derechos de trámite establecidos en el TUPA del MINJUS, en cuanto a la adecuación se refiera el trámite solicitado.

No podrán ejercer función conciliadora los Centros de Conciliación Extrajudicial, que vencido el plazo señalado no hayan procedido a realizar las adecuaciones en referencia, hasta que cumplan con hacerlo; sin perjuicio de mantener la custodia, conservación, archivo del acervo documentario y, atención al público usuario para la expedición de copias certificadas.

**Segunda.-** Los Centros de Conciliación que adecuaron su infraestructura y/o reglamento de conformidad con la

Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de la Ley de Conciliación aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS y aquellos que fueron autorizados con las exigencias previstas en la citada norma, no se encuentran obligados a efectuar la adecuación a que se refiere la primera disposición complementaria y transitoria.

**Tercera.-** Los Centros de Conciliación Extrajudicial autorizados por el Ministerio de Justicia en los distritos conciliatorios en los cuales la conciliación no es obligatoria, adecuarán su infraestructura a las exigencias previstas en el numeral 10 del artículo 47 del Reglamento de la Ley de Conciliación, en el plazo de un año contado a partir del momento en que se disponga la obligatoriedad de la Conciliación Extrajudicial en tales distritos.

**Cuarta.-** Precísese que en función a lo establecido por la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley de Conciliación, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, la Provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao constituyen un solo Distrito Conciliatorio denominado Distrito Conciliatorio de Lima. En el resto del país se considerará a cada provincia de cada departamento como un Distrito Conciliatorio distinto.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los cinco días del mes de mayo del año dos mil diez.

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

VÍCTOR GARCÍA TOMA Ministro de Justicia

## **Aprueban Calendario Oficial para el año 2010 de la entrada en vigencia del D. Leg. N° 1070 que modifica la Ley N° 26872, Ley de Conciliación.**

### **DECRETO SUPREMO N° 005-2010-JUS**

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Ley N° 26872 - Ley de Conciliación se declara de interés nacional la institucionalización

y desarrollo de la Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, la misma que fuera modificada por Decreto Legislativo N° 1070;

Que, la Primera Disposición Final del Decreto Legislativo N° 1070 estable que dicho Decreto Legislativo entrará en vigencia progresivamente en los diferentes Distritos Conciliatorios según el Calendario Oficial que será aprobado mediante Decreto Supremo;

Que, al establecerse la exigibilidad de la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad de

la demanda en un proceso judicial y teniendo en consideración los lineamientos de política y Reforma

del Estado contenidos en el rubro b) justicia y reforma del Poder Judicial numerales 53 y 54 del Plan de Gobierno Actual, en cuanto señala que debe de impulsarse la desjudicialización de los conflictos y reimpulsar una cultura de paz propiciando una mayor utilización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, resulta necesario aprobar el Calendario Oficial que disponga la entrada en vigencia de manera progresiva el Decreto Legislativo N° 1070 en los Distritos Conciliatorios con la finalidad de proseguir con la institucionalización de la Conciliación Extrajudicial;

Que, este Calendario Oficial se aprobará anualmente siendo que el presente Decreto Supremo aprueba el correspondiente al presente año;

De conformidad con lo establecido en el inciso 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú; en el inciso 1) del artículo 6 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; en el Decreto Ley N° 25993, Ley Orgánica del Sector Justicia; y en la Ley N° 26872, Ley de Conciliación modificada por Decreto Legislativo N° 1070.

**DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

122

**DECRETA:**

**Artículo 1°.- Aprobación del Calendario Oficial**

Apruébese el siguiente Calendario Oficial, para el año 2010, de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1070 que modifica la Ley N° 26872, Ley de Conciliación:

1° de julio de 2010 : Distrito conciliatorio de Cusco.

- 1º de agosto de 2010 : Distrito conciliatorio de Huancayo
- 1º de setiembre de 2010 : Distritos conciliatorios de Cañete y Huaura.
- 1º de octubre de 2010 : Distrito conciliatorio de Santa
- 1º de noviembre Año 2010 : Distritos conciliatorio de Piura.

**Artículo 2º.- Exigibilidad del intento conciliatorio**

En virtud a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1070 en los distritos conciliatorios mencionados en el artículo anterior, el intento conciliatorio será obligatorio en tales distritos al amparo de lo dispuesto por el artículo 6º de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, modificado por Decreto Legislativo N° 1070 y demás normas.

**Artículo 3º.- Progresividad anual de la vigencia del Decreto Legislativo N° 1070, conforme al Calendario Oficial**

El Calendario Oficial para la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1070 para los demás distritos conciliatorios será aprobado considerando no menos de tres distritos conciliatorios por año, teniendo en cuenta para ello los siguientes indicadores: carga procesal, número de operadores (centros de conciliación, conciliadores), número de habitantes de la localidad, nivel de satisfacción de necesidades básicas de justicia y zonificación.

**Artículo 4.- Refrendo**

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Justicia.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintinueve días del mes de abril del año dos mil diez.

**ALAN GARCÍA PÉREZ**

Presidente Constitucional de la República

**VÍCTOR GARCÍA TOMA**

Ministro de Justicia

**Jueves, 06 de mayo de 2010**

**Modifican el Reglamento de la Ley de Conciliación**

**DECRETO SUPREMO N° 006-2010-JUS**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 26872 - Ley de Conciliación se declara de interés nacional la institucionalización

y desarrollo de la Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, la misma que fuera modificada por Decreto Legislativo N° 1070;

Que, mediante Decreto Supremo N° 014-2008-JUS se aprobó el Reglamento de la Ley de Conciliación, cuyo objeto es regular el funcionamiento del sistema conciliatorio a nivel nacional establecido en la Ley N° 26872 y sus disposiciones modificatorias;

Que, resulta necesario realizar algunas modificaciones al Reglamento de la Ley de Conciliación, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, las cuales se encuentran referidas a las condiciones para el ejercicio de la función conciliadora, del funcionamiento de los Centros de Conciliación y para el ejercicio de la función capacitadora;

Que, dichas modificaciones se encuentran orientadas a mejorar la aplicación, institucionalización y desarrollo de la Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos;

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; el numeral 1 del artículo 6 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Decreto Ley N° 25993, Ley Orgánica del Sector Justicia y la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, modificada por el Decreto Legislativo N° 1070;

**DECRETA:**

**Artículo 1.- Modificación**

Modifíquense los artículos 32, 40, 41, 47, 49, 53, 61, 64 y 68 del Reglamento de la Ley de Conciliación,

aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, los cuales quedarán redactados de la siguiente manera:

**“Artículo 32.- Definición.**

El conciliador es la persona acreditada por el MINJUS para el ejercicio de la función conciliadora, quien para su desempeño requiere encontrarse adscrito a un Centro de Conciliación autorizado por el MINJUS y tener vigente la habilitación en el RNU del MINJUS.

Para llevar a cabo procedimientos conciliatorios en materias especializadas, el Conciliador deberá contar con el reconocimiento del MINJUS que acredite tal especialización.

DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

124

**Artículo 40.- De la Renovación de la Habilidadación para el ejercicio de la función conciliadora.**



Se entiende por renovación de la habilitación, a la decisión contenida en un acto administrativo expedido por el Ministerio de Justicia a través de la DCMA, por el cual se prorroga la habilitación del Conciliador Extrajudicial para el ejercicio de la función conciliadora.

Los conciliadores que no se sometan al procedimiento de renovación se encontrarán impedidos de ejercer la función conciliadora.

El MINJUS por Resolución Ministerial establecerá, el procedimiento, el cronograma de evaluaciones para la renovación de la habilitación y el diseño del curso de actualización.

La renovación de la habilitación se efectuará cada cinco años contados a partir de la fecha de la Resolución que otorgó la habilitación o la renovación en su caso.

El procedimiento de renovación de la habilitación es gratuito.

**Artículo 41.- Requisitos para la Renovación de la Habilitación.**

El Conciliador Extrajudicial solicitará a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos

de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia la renovación de la habilitación, acreditando haber aprobado un curso de actualización para conciliadores extrajudiciales, diseñado por la DCMA, de acuerdo a los temas establecidos en el artículo 76, el que incluirá el manejo de habilidades conciliatorias, dictado por la DCMA o por universidades públicas o privadas con quienes el MINJUS suscriba convenios para tal efecto.

La resolución respectiva se expedirá en un plazo no mayor a veinte (20) días posteriores a la presentación de la mencionada solicitud.

**Artículo 47.- De los requisitos para su funcionamiento.**

Las personas jurídicas de derecho público o privado deberán cumplir para su autorización como Centro de Conciliación, con los siguientes requisitos:

1. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público de la constancia de inscripción en Registros Públicos o documento en el que conste la creación de la persona jurídica.
  2. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Estatuto o del documento de similar naturaleza que contenga los fines u objetivos de la persona jurídica, debiendo estar señalado entre otros, el ejercicio de la función conciliadora.
  3. Copia autenticada por el fedatario del MINJUS o legalizada por Notario Público del Acta de asamblea de asociados o del documento de similar naturaleza, en el que consten los siguientes acuerdos:
    - a) Constitución del Centro de Conciliación, en la que deberá adoptarse la denominación, y de ser el caso la abreviatura;
    - b) Funciones del Centro de Conciliación, la designación de cargos directivos, forma de elección y período de ejercicio en el cargo;
    - c) Nombre del representante legal o el más alto cargo directivo de la persona jurídica;
    - d) Aprobación del Reglamento del Centro de Conciliación, de acuerdo al formato tipo aprobado por el MINJUS
  4. Horario de atención debidamente suscrito por el representante legal de la persona jurídica.
  5. La relación de dos (2) Conciliadores Extrajudiciales y de un (1) abogado verificador de la legalidad de los acuerdos, como mínimo.
  6. Copia simple del título profesional y del carné de colegiatura del abogado verificador de la legalidad de los acuerdos.
  7. Certificado de Habilitación del Abogado expedido por el Colegio de Abogados al cual se encuentre inscrito.
  8. Registro de firmas y sellos que utilizarán en el ejercicio de sus funciones, los integrantes del Centro de Conciliación, así como del sello de expedición de copias certificadas de actas de conciliación.
  9. Copias simples de los documentos de identidad de los integrantes del Centro de Conciliación.
  10. Croquis de ubicación y de distribución de las instalaciones del Centro de Conciliación, debiendo tener como mínimo la siguiente distribución:
    - Un (1) ambiente para la sala de espera y recepción.
    - Una (1) oficina administrativa.
    - Un (1) servicio higiénico.
    - Una (1) sala de audiencias cuyas dimensiones serán de tres (3) metros de ancho y tres (3) metros de largo, aproximadamente.
  11. Declaración Jurada de carecer de antecedentes penales suscrita por los integrantes del Centro de Conciliación.
  12. Comprobante de pago por el derecho de trámite.
- El que participe en la constitución de un Centro de Conciliación o realice una modificación de la denominación registrada que importe un cambio de denominación, podrá solicitar a la DCMA, la búsqueda y posterior reserva de denominación por un plazo de treinta (30) días hábiles.

El MINJUS no autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación que manifiesten en su denominación similitud o igualdad con otro nombre, denominación, completa o abreviada, respecto de uno autorizado y/o ingresado con anterioridad o que hubiera iniciado primero el procedimiento de autorización de funcionamiento.

Se entenderá además, por denominación similar aquella que contenga más de una palabra igual o que guarde similitud gráfica o fonética con denominaciones autorizadas y/o ingresadas con anterioridad o que hubieran iniciado primero el procedimiento de autorización de funcionamiento. No se autorizarán denominaciones o logos que reproduzcan o imiten denominaciones de cualquier Estado o cualquier organización nacional o internacional, que sean reconocidos oficialmente, sin permiso de la autoridad competente del Estado o de la organización nacional o internacional de que se trate.

La denominación a adoptarse no deberá inducir a confusión respecto de los servicios que brinde, o que en su empleo puedan inducir a error respecto del origen, cualidades o características de los servicios que ofrecen.

Para el cambio de denominación de un Centro de Conciliación autorizado deberá observarse lo mencionado en los párrafos precedentes.

Si el Conciliador es abogado colegiado, podrá ejercer doble función en la audiencia de conciliación: la de Conciliador y Abogado verificador de la legalidad de los acuerdos. Para ello, el Centro de Conciliación deberá comunicar la adscripción en doble función del Conciliador al MINJUS, según los trámites establecidos para tal efecto.

**Artículo 49.- De las instalaciones del Centro de Conciliación.**

Las instalaciones que se propongan para el funcionamiento de un Centro de Conciliación serán de uso exclusivo del servicio de conciliación extrajudicial, debiendo contar como mínimo con los ambientes descritos en el numeral 10 del artículo 47 del Reglamento de la Ley.

El local deberá contar con instalaciones de energía eléctrica, agua y desagüe, cuyo servicio debe ser permanente; salvo el caso de localidades donde no se cuente con dichos servicios, debiendo garantizarse - en tales casos - las condiciones mínimas de salubridad.

El MINJUS no autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación en locales que no garanticen el

principio de confidencialidad de la información derivada del desarrollo del procedimiento conciliatorio,

ni la idoneidad, seguridad y calidad del servicio y adecuada atención al público, relativas a ubicación,

infraestructura, ambientes, instalaciones y servicios.

No se autorizará el funcionamiento de dos o más Centros de Conciliación en la misma dirección donde efectivamente funciona un Centro de Conciliación autorizado.

**Artículo 53.- Del procedimiento para la autorización de centro de conciliación.**

Recibida la solicitud, el MINJUS verificará en el plazo de siete (7) días, el cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 47 y 49 del presente Reglamento.

De advertirse el incumplimiento de alguno de los requisitos, se oficiará al solicitante para que complete

la información o presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, el notificado no cumple con los requisitos para su autorización, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Verificado el cumplimiento de los requisitos previstos en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 y 12 del artículo 47 del Reglamento, el MINJUS ordenará, dentro de los cinco (5) días hábiles de efectuada la verificación, que se lleve a cabo una inspección en la sede del Centro de Conciliación a autorizarse, a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los artículos 47 numeral 10 y 49 del presente Reglamento.

La inspección deberá realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del oficio remitido al solicitante, indicando la realización de la inspección. El oficio deberá contener el día y hora de dicha inspección.

Efectuada la inspección y constatado el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley y el presente Reglamento, el MINJUS expedirá la Resolución Directoral concediendo la autorización de funcionamiento en un plazo no mayor de siete (7) días contados desde la fecha de la inspección, la que será publicada en la página web institucional del MINJUS.

La expedición de la Resolución de autorización del Centro de Conciliación, implica su inscripción en el Registro Nacional Único de Centros de Conciliación.

**Artículo 61.- Del Capacitador en materia especializada**

Es el Capacitador Principal que cumpliendo con los requisitos previstos en el artículo 64 del Reglamento es autorizado por la DCMA para dictar los cursos de conciliación especializada.

La calificación de capacitador en materia especializada no genera una nueva inscripción en el RNU de capacitadores, correspondiendo sólo la inscripción de su condición de capacitador especializado en el citado Registro.

**Artículo 64.- Requisitos para la inscripción en el Registro de Capacitadores y para el Capacitador en materia especializada.**

Para ser inscrito en el Registro de Capacitadores, se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser conciliador extrajudicial;
2. Grado académico;
3. Acreditar experiencia en educación de adultos no menor de un (1) año, con una antigüedad no mayor a los tres (3) años anteriores inmediatos a la fecha de la solicitud, adquirida alternativamente:
  - a) En una universidad cuyo funcionamiento se encuentre autorizado o reconocido según la Ley de la materia, o en una universidad del extranjero;
  - b) En otros centros de educación superior autorizados o reconocidos según la ley de la materia;
  - c) En eventos académicos donde se haya impartido capacitación dirigida a adultos, desarrollados por instituciones públicas o privadas, incluyéndose a las Asociaciones, Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), la Iglesia Católica o instituciones similares.
4. Contar con constancia expedida por un Centro de Conciliación Extrajudicial autorizado o por los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos del MINJUS que acredite la práctica conciliatoria efectiva en conciliación extrajudicial o en materia especializada en un número no menor de doce (12) audiencias en el último año;
5. Acreditar haber recibido cursos de especialización en temas de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, cultura de paz y afines cursados en una Universidad, Instituto de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas o en la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial con una duración mínima de treinta (30) horas no acumulativas. No se considera capacitación a los cursos seguidos para ser conciliador en materia especializada, así como los talleres, seminarios, conferencias, charlas o similares, cualquiera que sea su duración;
6. Aprobar la evaluación de desempeño teórico, práctico y metodológico a cargo de la DCMA a través de la ENCE;
7. Comprobante de pago por el derecho de trámite.

En caso, que el aspirante no cuente con la experiencia y estudios establecidos en los numerales 3 y 5 del presente artículo, deberá acreditar haber aprobado el Curso de Metodología para Formar Capacitadores en Conciliación Extrajudicial a cargo del Ministerio de Justicia, con lo que se convalidarán las exigencias previstas en los citados numerales.

**Del Capacitador en materia especializada y sus requisitos:**

El Capacitador en materia especializada, es el Capacitador Principal que es autorizado por la DCMA para dictar los cursos de conciliación especializada, para lo cual requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser conciliador especializado acreditado por el MINJUS en la materia respectiva;
2. Grado académico;
3. Contar con constancia expedida por un Centro de Conciliación Extrajudicial autorizado o por los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos del MINJUS que acredite la práctica conciliatoria efectiva en conciliación en la materia especializada respectiva en un número no menor de doce (12) audiencias;
4. Acreditar haber recibido cursos de especialización en temas vinculados con la materia especializada respectiva, cursados en Universidades, Institutos de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas, o en la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial con una duración mínima de treinta (30) horas no acumulativas. No se considera cursos de especialización a aquellos seguidos para ser conciliador en materia especializada, así como los talleres, seminarios, charlas, conferencias, convenciones o similares, cualquiera que sea su duración.

Recibida la solicitud, el MINJUS verificará en el plazo de siete (7) días, el cumplimiento de los requisitos. De advertirse su incumplimiento, se oficiará al solicitante para que complete la información

o presente los documentos que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días siguientes, el notificado no cumple con los requisitos para su autorización, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Cumplidos los requisitos el MINJUS, expedirá la autorización respectiva.

**Artículo 68.- De los requisitos para la renovación de la inscripción en el Registro de Capacitadores.**

Los requisitos para la renovación de la inscripción en el RNU de Capacitadores son los siguientes:

1. Práctica conciliatoria en un número no menor de doce (12) audiencias de conciliación efectiva, la cual se acreditará con la presentación de la constancia expedida por un Centro de Conciliación autorizado o Centro de Conciliación Gratuito del MINJUS, con una antigüedad no mayor a los tres (3) años anteriores inmediatos a la fecha de la solicitud.
2. Capacitación Continua, obtenida a través de la asistencia a eventos de capacitación, debiendo

acreditar como mínimo la asistencia a tres de ellos en el período de tres años; tales como cursos, talleres y seminarios, en temas de Mecanismos Alternativos de solución de conflictos, cultura de paz y afines, con una duración mínima de ocho (8) horas lectivas, dictados por una Universidad, Centro de Educación Superior, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Entidades Públicas o por el Ministerio de Justicia.

No se considera "capacitación continua" a aquella obtenida en charlas, congresos, conferencias u otros eventos de carácter meramente informativo, cualquiera que sea su duración o denominación.

3. Comprobante de pago por el derecho de trámite.

El MINJUS, verificará en el plazo de tres (3) días, el cumplimiento de los requisitos, de advertirse su incumplimiento, se oficiará al solicitante para que complete la información o presente los documentos

que le sean indicados. Si dentro de los treinta (30) días siguientes, el notificado no cumple con la subsanación solicitada, se declarará el abandono de la solicitud presentada.

Verificado su cumplimiento, el MINJUS autorizará la renovación de la inscripción del capacitador principal."

#### **Artículo 2.- Refrendo**

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Justicia.

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

**Primera.-** Los Centros de Conciliación autorizados deberán adecuar su Reglamento Interno y su infraestructura de acuerdo a las disposiciones del Reglamento de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, según las modificaciones dispuestas por la presente norma, en un plazo que no excederá

al 30 de mayo de 2011. Se encontrarán en este período exonerados del pago por los derechos de trámite establecidos en el TUPA del MINJUS, en cuanto a la adecuación se refiera el trámite solicitado.

No podrán ejercer función conciliadora los Centros de Conciliación Extrajudicial, que vencido el plazo señalado no hayan procedido a realizar las adecuaciones en referencia, hasta que cumplan con hacerlo; sin perjuicio de mantener la custodia, conservación, archivo del acervo documentario y, atención al público usuario para la expedición de copias certificadas.

**Segunda.-** Los Centros de Conciliación que adecuaron su infraestructura y/o reglamento de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de la Ley de Conciliación aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS y aquellos que fueron autorizados con las exigencias previstas en la citada norma, no se encuentran obligados a efectuar la adecuación

a que se refiere la primera disposición complementaria y transitoria.

**Tercera.-** Los Centros de Conciliación Extrajudicial autorizados por el Ministerio de Justicia en los distritos conciliatorios en los cuales la conciliación no es obligatoria, adecuarán su infraestructura a las exigencias previstas en el numeral 10 del artículo 47 del Reglamento de la Ley de Conciliación, en el plazo de un año contado a partir del momento en que se disponga la obligatoriedad de la Conciliación Extrajudicial en tales distritos.

**Cuarta.-** Precítese que en función a lo establecido por la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley de Conciliación, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, la Provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao constituyen un solo Distrito Conciliatorio denominado Distrito Conciliatorio de Lima. En el resto del país se considerará a cada provincia de cada departamento como un Distrito Conciliatorio distinto.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los cinco días del mes de mayo del año dos mil diez.

ALAN GARCÍA PÉREZ Presidente Constitucional de la República

VÍCTOR GARCÍA TOMA Ministro de Justicia