



# Afrontar el Caos, Aceptar el Conflicto, Serie Global de Seminarios Web

## Lo más Destacado del Segundo Seminario



Por **Ranse Howell**

El 9 de febrero de 2021, JAMS, la Weinstein International Foundation y la Union Internationale des Avocats (UIA) lanzaron el segundo seminario web de nuestra serie global Afrontar el Caos, Aceptar el Conflicto con un enfoque en América Latina. Al igual que el programa inaugural de la serie que contó con participantes de 54 países, esta presentación centrada en la región Latinoamericana contó con participantes

de 35 países, incluyendo 11 de América Latina. Se unieron más de 160 participantes de casi 30 organizaciones e instituciones asociadas, lo que demuestra el interés por los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC) colaborativos dentro de la región.

### Discurso Principal: “Considerar el Proceso Final: No Siempre Vale la Pena Luchar”

Elisabeth Eljuri, profesional internacional que ha sido directora de América Latina para una firma global de abogados y consejera general de Sierra Oil & Gas, habló sobre el imperativo empresarial de la resolución colaborativa de conflictos. Aunque esto es algo que JAMS y muchos en la comunidad de MARC han estado promoviendo durante años, incluso antes de la aparición de las disputas relacionadas con el COVID-19, la experiencia empresarial de Eljuri dentro de la región apoyó la necesidad de recalibrar la forma en que manejamos la resolución efectiva de disputas. En particular, Eljuri afirmó que las empresas tendrán que ser “flexibles, resistentes y adaptables al cambio.” Adaptarse al cambio fue uno de los temas principales de la ponencia. A través de mis propias experiencias trabajando con equipos en conflicto y crisis, he aprendido que con demasiada frecuencia las organizaciones no logran cambiar su forma de manejar relaciones con clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas. . Estoy de acuerdo con Eljuri de que para ofrecer soluciones realistas a las empresas, primero debemos entender sus necesidades, preocupaciones y retos.

Esto es más relevante ahora, ya que las empresas están saliendo de los cierres obligatorios a un mundo nuevo e irreconocible, en el que los sistemas y procesos se han adaptado, y hay que crear nuevas normas. Asimismo, es probable que se tengan que adaptar los mecanismos de manejo de los conflictos comerciales y además identificar proactivamente soluciones factibles para garantizar la supervivencia de todos.

### Primer Panel: Soluciones de Colaboración en Materia de MARC

La moderación del primer panel estuvo a cargo de Hernando Otero, mediador, arbitro y profesor de la Universidad Americana en Washington DC, quien compartió sus experiencias como neutral en América Latina. En una encuesta realizada a los participantes en el seminario web, el 84% cree que habrá un aumento en el uso de los mecanismos de resolución de conflictos existentes, a través de procesos formales o informales, como resultado de COVID-19. Por lo tanto, aunque el debate no se centró en las disputas relacionadas con COVID-19 o en el COVID-19 en sí, no se pudo ignorar el impacto que la pandemia tiene en la práctica y en las necesidades.

Macarena Letelier Velasco, directora ejecutiva del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de Chile, habló del éxito del centro en la resolución de conflictos derivados de la pandemia a través de un innovador programa de mediación que se introdujo gracias al respaldo del gobierno y al apoyo de la Cámara de Comercio Chilena. Se ofrecieron más de 1,000 mediaciones pro bono a micro, pequeñas y medianas empresas que tenían demandas de \$120,000 dólares o menos. Este es un ejemplo de como las instituciones en Latinoamérica han adaptado sus productos y servicios para satisfacer las necesidades de las empresas.

Mariana Souza, mediadora y abogada en Brasil, proporcionó algunos antecedentes sobre el uso y la disponibilidad del arbitraje y la mediación en Brasil. Igual que otros países de derecho civil, Brasil tiene una ley sobre el arbitraje y la mediación; sin embargo, su uso

y conveniencia depende del apoyo del gobierno. Souza planteó dos preguntas: ¿Cuánto apoyo gubernamental es necesario, y cuándo se vuelve contraproducente para la adopción y uso por parte de la comunidad jurídica y comercial en general? La mediación es considerada por muchos como un mecanismo valioso para muchos litigantes; sin embargo, a menudo está vinculada al tribunal. Por lo tanto, es necesario que haya una mayor concienciación sobre el uso de la mediación y los procesos no judiciales, algo que ha aumentado a medida que muchas jurisdicciones han introducido una serie de procesos de MARC.

Se discutió brevemente la Convención de Singapur sobre Mediación, y aunque han habido muchos signatarios de la misma, el verdadero valor no está en el mecanismo en sí, sino en la exposición y legitimación de algo que se ha utilizado ampliamente para resolver disputas transfronterizas (la mediación). Lo excelente de este panel, y del que le siguió, es que pudimos escuchar a las empresas y a quienes las asesoran durante tiempos de crisis y conflicto.

M. Cristina Cárdenas, socia de Reed Smith en Miami, habló de la necesidad de una mayor sofisticación y opciones más amplias en los procesos de disputa. Para que las partes entiendan el espectro de opciones disponibles, los asesores jurídicos deben conocer todos los mecanismos disponibles, su idoneidad y cómo redactarlos en sus acuerdos contractuales. Sin embargo, se ha comprobado que frecuentemente hay malentendidos respecto a la importancia de una cláusula contractual sólida y con visión de futuro. Las partes deben considerar no si hay una disputa, sino cuándo. Cualquier buena voluntad y confianza desarrollada durante las etapas de negociación y redacción a menudo se verá erosionada cuando las personas busquen una solución en el contrato o cuando los términos del mismo se hayan incumplido y descubran que no proporciona una orientación adecuada. Otra cosa que se mencionó fue la necesidad de preparar, negociar e identificar opciones para que, cuando surja un conflicto, existan opciones disponibles más allá del litigio. Aunque la mediación o el arbitraje pueden no ser adecuados para todos los casos, deben considerarse como parte del proceso de gestión de conflictos.

## Segundo Panel: El Imperativo Comercial para los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos

El moderador del segundo panel fue Gary Birnberg, mediador y árbitro internacional de JAMS, quien abrió la conversación declarando que los MARC colaborativos son el futuro de la resolución de conflictos. El panel identificó la importancia empresarial de los MARC, algo que a menudo falta en la discusión. Escuchamos a dos representantes de empresas globales con experiencia en conflictos internacionales. Una empresa que se ha dado cuenta del potencial de la gestión de conflictos con éxito es AXA México, bajo la dirección de Javier Oroz Coppel. La empresa pasó de estar enfocada en los litigios a resolver con éxito más de 14,000 casos, en una amplia gama de demandas. Este es el tipo de compromiso proactivo que las empresas deberían considerar a la hora de superar sus propios retos. Oroz Coppel mencionó que es esencial que las empresas adopten una cultura de MARC porque no sólo ayudará a resolver los conflictos comerciales, sino que también se convertirá en algo que los clientes reconocen como valioso.

Diego Faleck, mediador de disputas grandes y de desastres en Brasil, habló de su experiencia como mediador en Brasil y del rango de conflictos que ha podido ayudar a resolver. Una vez más, demostró la necesidad y el enfoque empresarial de MARC, y en lugar de concentrarse en las posibilidades teóricas de la mediación, identificó su practicidad, rapidez y eficacia, así como su utilidad para mantener las relaciones y proporcionar un camino hacia adelante.

Patricia García, de VINCI Airports, habló del reto que enfrentan las empresas como la suya cuando tienen acuerdos con entidades estatales. Mientras que el arbitraje es un mecanismo establecido para la resolución de conflictos, la mediación se enfrenta a muchos desafíos. Esto es algo que han planteado muchos otros: Cuando se trata del Estado, el reto es la autoridad y la voluntad de llegar a un acuerdo. Cuando se han alcanzado los acuerdos, frecuentemente surge la cuestión de quién debe dar la aprobación final. Por lo tanto, un sistema integrado de MARC puede ayudar a la gestión de las demandas. Sin embargo, esto sólo puede lograrse estudiando cuidadosamente todas las opciones posibles; por lo tanto, siempre es preferible una redacción diligente y un asesoramiento sólido por parte de un abogado externo.

En cuanto a la forma en que los abogados externos pueden trabajar con los clientes, Claudia Benavides, socia y líder de la práctica Latinoamericana en Baker McKenzie, nos habló de que todos los procesos de MARC deben estar centrados en el cliente y no en el proceso. Benavides escucha las necesidades de sus clientes. Como profesionales de la resolución de disputas, entendemos el poder de escuchar, y cuando se es apoyado por los asesores legales, brinda una gran oportunidad para la creación de valor en lugar de reclamar valor.

## Sesión de Conectividad

El seminario web concluyó con la oportunidad de establecer y conectar con una red de contactos. Los moderadores de las salas de debate presentaron una serie de preguntas basadas en algunos de los temas que surgieron durante el seminario web.

## Conclusión

La serie de seminarios web está diseñada para reunir a personas que apoyan una serie de mecanismos de MARC debido a su experiencia y que son capaces de demostrar el imperativo comercial a través de sus prácticas individuales y las de otros. Esperamos continuar el diálogo con este grupo, y esperamos con interés el próximo seminario web de la serie, que se centrará en la región de Asia y el Pacífico.

Si tiene alguna pregunta o comentario, o desea recibir información adicional sobre JAMS o cualquier cosa mencionada en este artículo, póngase en contacto con nosotros por [global@jamsadr.com](mailto:global@jamsadr.com).

*Ranse Howell es miembro Sr. del equipo directivo y supervisa los esfuerzos internacionales de JAMS. Ranse es un líder consumado en la resolución alternativa de conflictos transfronterizos, con más de una década de experiencia en mediación, formación, gestión de conflictos y desarrollo empresarial. Puede ser contactado por [RHowell@jamsadr.com](mailto:RHowell@jamsadr.com).*