



Asociación Ayuda y Orientación a los Afectados Por Accidentes de Tráfico

Miembro de la FEVE Federación Europea de Víctimas del Tráfico

MECANISMOS PARA EVITAR SITUACIONES QUE GENEREN CONFLICTOS DE INTERESES.

Aprobados por la Junta Directiva de 17 de abril 2012

C/ Clara del Rey 32, 1º B, 28002 Madrid

REFLEJADO EN EL ART. 17 DEL RRI

INTRODUCCION

Durante la existencia de toda organización humana, existirán numerosos momentos cargados de conflictos de intereses entre los diferentes colectivos que la conforman y con quienes se relacionan. Esto es inevitable, pero cuando esto sucede, cuando se produce un conflicto, se debe reconocer, enfrentar y resolver, pero lo más adecuado es evitar situaciones que puedan producirlos.

Este documento tiene como objetivo definir los mecanismos para evitar situaciones que generen conflictos de intereses entre los miembros de la asociación, enfocando la manera de resolver los problemas a través de soluciones creativas y saludables. El objetivo es dar a las partes una oportunidad de reflexión y principalmente, que salgan airoso sin perjudicar a nadie.

Un conflicto es la oposición de interés en que las partes no ceden, es un choque o colisión de derechos o pretensiones (poder, autoridad, dinero, fama), todas ellas claramente propias del ser humano y sus organizaciones, por lo que nunca se podrán evitar. Un conflicto es la interacción productiva de intereses y valores que compiten entre sí. Es una función de toda sociedad y representa una oportunidad para identificar problemas, resolverlos y lograr el cambio social.

La manera como se afrontan los conflictos depende de la visión que cada uno tenga del mismo y de la forma como se sienta involucrado. Si se lo toma como algo personal o simplemente como una situación temporal de la cual puede aprender algo nuevo sobre sus propias capacidades o sobre su entorno. Normalmente las personas se sienten atacadas o presionadas, reaccionando a la defensiva, sin evaluar de forma objetiva el conflicto.

Un conflicto, especialmente en una organización donde las personas tienen una sensibilidad especial por su situación de víctimas puede ser generado por:

- Relaciones de poder.
- Fallas en la comunicación.
- Frustración.
- Diferencia de opinión.
- Violación de derechos.

En un conflicto se pueden distinguir las posiciones y los intereses. Las posiciones son las argumentaciones formales que se expresan en pretensiones que están reguladas por el derecho. Los Intereses son las aspiraciones ocultas y deseadas por las partes.

En **STOP ACCIDENTES**, se procurará en primera instancia que los propios implicados solucionen sus controversias, observando siempre la prevalencia de la cordialidad y el respeto. La negociación, la conciliación y la mediación amigables permiten encontrar soluciones beneficiosas para ambas partes y evitan además los enfrentamientos. Al tratarse de una asociación de personas con cierta hipersensibilidad debida al sufrimiento que las ha movido a realizar una labor conjunta, es de vital importancia el ejercicio de la prudencia, la empatía y la consideración.

Para evitar Alternativos.- negociación, conciliación y mediación.

* La Negociación, es el mecanismo de solución entre las partes sin intervención de un tercero.

* La Mediación, las partes procuran solucionar su conflicto llegando a un acuerdo satisfactorio a sus intereses con la ayuda de un tercero.

* La Conciliación, es muy similar a la mediación con la intervención de un tercero que cumple una función facilitadora del diálogo entre las partes.

Clases de medios de solución de conflictos:

- Según la autonomía de la voluntad de las partes.
- según el poder de solución de los terceros en el conflicto.
- según la relación de las partes con el tercero.
- según la obligatoriedad de su recurrencia.
- según la naturaleza del procedimiento.
- según la regulación normativa.
- según sus consecuencias jurídicas.

Ventajas de los medios alternativos de solución de conflictos:

- búsqueda de soluciones con mutua beneficio de ambas partes.
- flexibilidad.
- ambiente no adversarial, ni confrontativo.
- acuerdos amistosos.
- alto nivel de satisfacción de intereses.
- buena calidad de relación entre ambas partes.
- perspectiva a futuro.

EL PROCESO CONCILIATORIO

Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, consistente en una negociación asistida, en el cual las partes acceden voluntariamente.

Perfil del conciliación: el conciliador debe entender los intereses de las partes, debe utilizar su habilidad como herramienta, debe llevar a las partes al futuro y dejar el pasado, debe ser imparcial, neutro y facilitador de la comunicación entre las partes.

Deberes del conciliador: actuar según propósito claras, no enfrentar a las partes, sino uniéndolos contra el conflicto, en función de un interés común, que consiste en llegar a una solución, hacer que las partes confíen en el, desarrollar estrategias para lograr cooperación de las partes, ser amable, pero no en exceso, tener cuidado en el manejo de lo que considera justo.

Ética del conciliador:

La imparcialidad.- colaborar con las dos partes, actuando libre de perjuicio ante cualquier inclinación negativo o positiva cuando una de las partes intente involucrar al conciliador mediante una alianza pretendan hacer ejercer presión sobre el o hacer sentir a la otra parte su vinculación con alguien.

La neutralidad.- no hay relación entre las partes y el conciliador de existir dicha situación, el conciliador por mutuo propio o a pedido de parte debe inhibirse de la conducción de la Conciliación.

El manejo de la asimetría de poder.- para compensar la situación el conciliador puede recurrir a la reunión privada para instruir a las partes sobre las consecuencias.

EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Fases de la Conciliación:

1.- Preparación: se inicia con la lectura del expediente puede estar compuesto por la demanda, contestación, escritos, pruebas, etc., de la denuncia y sus descargos, luego se registra los datos resaltantes, con algunas formulas conciliatorias.

2.- presentación e introducción: reglas de juego, al iniciarse la audiencia el conciliador les dará la bienvenida a las partes las identificara y se presentara ante ellas, disponiendo su ubicación en la sala enseguida les brindara las características de la Conciliación, su característica y operatividad, sus beneficios y ventajas, sus limites y sus efectos.

3.- Versiones Parciales: en esta fase el conciliador solicitara a cada parte, individual y sin interrupciones, manifieste su visión del conflicto.

4.- Redefinición del Conflicto: después de tomar nota de ambas versiones, el conciliador debe proceder a redefinir el conflicto, es decir redibujarlo y elaborar una versión única objetiva.

5.- Generación de Opciones: el conciliador solicitara a las partes, para que una por una, piensen y efectúen el mayor numero de propuestas posible, las mismas que serán registradas, se recomendará a las partes que generen como mínimo 3 opciones.

6.- Propuestas de Formulas Conciliatorias: queda a criterio del conciliador la posibilidad de proponer formulas conciliatorias.

7.- Análisis y Evaluación de Opciones: se recurre en el criterio de legitimidad y se toma como base de los cuales se determina la justicia y validez de las formulas conciliatorias.

8.- Compromiso: al verificar la elección de una de las opciones vinculantes de solución, el conciliador dejara constancia verbal de la escogida.

9.- Estructuración del Acuerdo, Consulta y Ratificación: queda únicamente a cargo del conciliador el diseño del acuerdo que será por escrito (acta de Conciliación), contendrá términos y condiciones para su ejecución el plazo de cumplimiento, etc.

10.- Filtro Legal: es indispensable que un abogado verifique la legalidad del acuerdo.

11.- Suscripción del Acuerdo: una vez suscrito por un abogado el acuerdo el texto final será suscrito por las partes.

12.- La Reunión Privada: como herramienta discrecional, durante la audiencia el conciliador puede sostener reuniones privadas con cada una de las partes, cuando se evidencian situaciones que impiden el normal desarrollo de la Conciliación, este tiene la obligación de informar a las partes que estas reuniones privadas puede llevarse a cabo en cualquier momento, solicitada por una parte o de oficio.

La Negociación: es una ciencia y arte donde configura un proceso voluntario entre dos partes, en razón de un conflicto en la cual sus resultados son en mutuo beneficio, resolviendo la controversia que los separa, sin necesidad a recurrir a otro método.



Asociación Ayuda y Orientación a los Afectados Por Accidentes de Tráfico

Miembro de la FEVE Federación Europea de Víctimas del Tráfico

Tipos de Negociación:

- * Distributiva: es aquella en la cual lo que gana una parte, es lo que pierde la otra.
- * Integrativa: tiene como meta la satisfacción de los intereses (ganar).

Tácticas: Que afectan a las personas en la negociación amenazas, aprovechamiento de valores primordiales, rabia real o fingido, agresividad, dualidad (rol del bueno y el malo), uso de engaños.

Causas del Conflicto: Recursos escasos, comunicación, valores, necesidades humanas básicas, estructura social, ideología.

Características del Conflicto:

- no necesariamente supone agresión.
- es una diferencia entre partes que pueden ser semejantes, equivalentes o diferentes.
- es un proceso.
- se construye entre las partes.
- puede ser conducido.

Elementos del Conflicto: situación conflictiva, activa conflictiva y comportamiento conflictivo.

Entrampamiento del Conflicto: estamos entrampados cuando invertimos nuestro tiempo y recursos a pesar de percibir que nos encontramos en una circunstancia desfavorable.

Causas del Entrampamiento:

- Subjetivas: económicas y psicológicas.
- Objetivas: compromiso de consecuencia, ansiedad en función y falta de metas concretas.

Como Enfrentamos el Conflicto:

- competidor: gano o pierdo, me mantengo en mi posición.
- colaboración: tengo preferencias, pero me interesa saber su punto de vista.
- comprometedor: ni para mí, ni para ti.
- evitación: para que pelear, para que hacernos problemas.
- complaciente: bueno lo que tu digas.

EL CONCILIADOR, PERFIL, FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y CAPACITACIÓN.

- 1.- el respeto a la solución del conflicto al que deben arribar voluntariamente y libremente las partes.
- 2.- el desarrollo de un procedimiento de conciliación libre de presiones con participación de las partes y el comportamiento objetivo e íntegro del conciliador, satisfaciendo para ambos.
- 3.- 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.

Requisitos de los Conciliadores: se requiere ser acreditado en un centro de conciliación y capacitación en técnicas de negociación y en medios alternativos de solución de conflictos. Deberá de cumplir las siguientes condiciones: trayectoria ética y moral y acreditación capacitación y entrenamiento en técnicas de conciliación.

Impedimento, Recusación y Abstención de Conciliadores: son aplicables las establecidas en el código procesal civil la solicitud de recusación deberá ser presentada al centro de conciliación hasta 24 horas antes de la fecha de audiencia y el conciliador que tenga algún impedimento deberá abstenerse de actuar en la conciliación.

LEGISLACIÓN NACIONAL SOBRE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

Principios Generales: Declárese de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos con unos principios éticos de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad, celeridad y economía, obedece exclusivamente a la voluntad de las partes y no constituye acto jurisdiccional.

Definición: Es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución al conflicto, donde las partes acuden para que le asistan en la búsqueda de una solución consensual al conflicto. No es obligatoria cuando la parte emplazada domicilia en el extranjero y en sus procesos cautelares de ejecución y de garantías constitucionales, como vía alternativa, pueden recurrir ante los jueces de paz letrado, las que participan en la conciliación deben mantener reserva de lo actuado, la audiencia es una y comprende una sesión o sesiones necesarias para el cumplimiento, el plazo de la audiencia es de 30 días calendario a partir de la primera cita, puede ser prorrogada por acuerdo de las partes, si la conciliación concluye con acuerdo parcial, solo puede solicitarse tutela jurisdiccional, las partes de prescripción y caducidad establecidos en el C.C., se suspenden a partir de la fecha de presentación de la solicitud de conciliación extrajudicial.

Funciones del Conciliador: es la persona capacitada y acreditada que cumple labores en un centro de conciliación, propicia el proceso de comunicación entre las partes y propone formulas conciliatorias no obligatorias y con libertad de acción.

La Concurrencia a la Audiencia: es personal salvo las personas que conforme a ley deban actuar a través de representantes légales, las que domicilian en el extranjero a través de apoderado, se da por concluida la conciliación por acuerdo total de las partes con un acta que es el documentó que expresa la manifestación de voluntad de las partes en la conciliación extrajudicial debe contener:

- lugar y fecha en la que suscribe el acta.
- nombres, identificación y domicilio de las partes.
- nombre e identificación del conciliador.
- descripción de las controversias.
- el acuerdo conciliatorio, sea total o parcial.
- ficha del conciliador, las partes o de sus representantes legales cuando asistan ala audiencia.
- nombres y firma del abogado del centro de conciliación quien verificara la legalidad de los acuerdos adoptados.

CENTROS DE CONCILIACIÓN

Son entidades que tienen por objeto ejercer función conciliadora de conformidad con la presente ley. Pueden constituir centros de conciliación personas jurídicas de derecho público o privado, sin fines de lucro, estos son responsables por la capacitación de los conciliadores, el ministerio de justicia tiene a su cargo la autorización de funcionamiento, registro y supervisión, pudiendo suspender o privar de su facultad.

Los requisitos deben adjuntar a su solicitud debidamente suscrita por su representante legal, la siguiente.

- 1.- documento que acredite la existencia de la institución.
- 2.- documento que acredite la representación.
- 3.- reglamento del centro.
- 4.- relación de conciliadores.

Cada centro de conciliación llevara un registro de actas, del cual se expedirá copias certificadas a pedido de parte, contara por lo menos un abogado que supervisara la legalidad d e los acuerdos, deben elaborar semestralmente los resultados estadísticos de su institución.



Asociación Ayuda y Orientación a los Afectados Por Accidentes de Tráfico
Miembro de la FEVE Federación Europea de Víctimas del Tráfico

CONCILIACIÓN ANTE LOS JUECES DE PAZ

Se lleva a cabo ante el juez de paz letrado y a falta de estos, ante un juez de paz, el procedimiento es el que establece la presente ley, los gastos administrativos derivados de la conciliación ante los juzgados generan el pago de una tasa por servicios administrativos, crearan el libro de registro de actas de conciliación de donde se expedirán las copias certificadas que soliciten las partes.

Art.17 comprendido en RRI de STOP ACCIDENTES.

Artículo 17: Conflicto de intereses.

Los miembros de la Junta Directiva y el personal de dirección, en su caso, deberán abstenerse de asistir y de intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que se hallen interesados y, muy particularmente, en todas las relativas a su reelección o cese.

Se procurará evitar las relaciones y operaciones comerciales entre la Asociación y los miembros de la Junta Directiva o, en su caso, el personal de dirección. Cuando existan, deberán ser comunicadas al órgano de gobierno/dirección y deberán ser aprobadas por el mismo.

Todos los socios deberán comunicar al órgano de gobierno/dirección su participación en organizaciones que trabajen en el mismo sector de actividad. La Junta Directiva será el encargado de evaluar este dato y juzgar si existe un conflicto de intereses que pueda llevar a recomendar el cese o baja del socio/a.