



■ En la cita, gremios destacaron la relevancia del diálogo e identificaron claves para construir la confianza.

POR KAREN PEÑA

La mediación como una herramienta clave para la creación de confianza y fortalecimiento del diálogo en el sector privado, junto con las deudas que persisten en su regulación, fueron algunos de los tópicos que se debatieron este jueves en la II Cumbre Mundial de Mediación Empresarial, encuentro organizado por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) y la Cámara de Comercio de Valladolid.

Reflexionando en torno a la crisis social que se gatilló hace casi cinco años, la presidenta de la CCS, María Teresa Vial, valoró que como país se haya podido trasladar el problema desde la calle a las instituciones, pero recalcó que aún queda mucho por hacer. Para ello, dijo, “debemos aprender una forma distinta de trabajar nuestros conflictos”.

“Un primer paso es aprender a negociar y a conversar respecto de las distintas posiciones que puedan surgir. Pero cuando las partes han intentado ponerse de acuerdo y no han logrado llegar a una solución, es cuando entra en juego la mediación”, destacó.

En medio del ambiente crispado a nivel local, la primera incógnita que abordó el encuentro es cómo se construye el diálogo entre el sector público y el privado. Más que conflictivos, y más que el sector privado, Karen Thal, presidenta de Icare, apuntó a que “somos una sociedad profundamente desconfiada”. Para que algo se pueda resolver bien, puntualizó que hay que confiar, pero para eso –dijo– primero hay que conocerse. Segundo, añadió, hay que poder hablar en privado. Y, tercero, para haber diálogo se tiene que ver al otro como un ser razonable que no es un enemigo.

El past president de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), Juan Armando Vicuña, reflexionó que “somos malos para decirnos las cosas”. Asimismo, recalcó la importancia “que flexibilicemos la forma de trabajar, no solamente entre privados, sino con el Estado también”.

Mientras, el presidente de la Cámara Oficial Española de Comercio de Chile (Camacoec), Miguel Ángel García Moreno, apuntó que la principal receta es hablar y no cansarse.

Ensayando en cómo ir encontrando soluciones, se destacó en la conversación la idea de la mediación desde



Rosario Navarro y Karen Thal participaron en el primer panel de la cumbre.



el inicio de los contratos. Mientras, la presidenta de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), Rosario Navarro, apuntó a buscar buenas prácticas y empujar las confianzas.

Sin embargo, la timonel de los industriales instaló que hay también dimensiones que se tienen que abordar con los consumidores. Si bien indicó que como empresa se ha sido muy eficiente en vender productos de calidad, tal vez se ha sido menos eficiente en el servicio de post venta. “Creo que es muy importante cumplir con esa transparencia que, lo que ofrezco, va a ser real. Y, segundo, que si la cosa no funciona, me den en un tiempo prudente una respuesta”, recalcó.

Para Thal, llama la atención que los consumidores explican más su desconfianza hacia las empresas en aspectos que son cotidianos del día

a día, más que en casos icónicos. “La confianza se juega más en el día a día”, sentenció.

García Moreno indicó que han procurado mantener diálogos con las autoridades muy sinceros, respetuosos, pero también propositivos: “Creo que lo más importante es quedarte con la sensación de que ambas partes hemos salido ‘transformados’ después de la conversación”.

Regulación

Se ha advertido que Chile es uno de los pocos países que no tiene una ley de mediación en el ámbito civil y comercial. Y, si bien en 2022 se ingresó un proyecto de ley para regular esta materia, sigue en trámite en el Congreso.

El exministro de Justicia, Hernán Larraín, aseguró que las experiencias



El exministro Hernán Larraín, junto a la subdirectora de Diario Financiero, Paula Vargas.



María Teresa Vial, presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS).

FOTOS: JONATHAN DURAN

se han efectuado en el proceso de mediación son muy exitosas. Si bien reconoció que hay alguna legislación que ya la ha incorporado, como la que establece la mediación familiar, “falta hacer aún más presión y hacer quizás más visible”.

A su juicio, los conflictos y las prioridades políticas son importantes. Sin embargo, añadió, en el ámbito de la justicia no se produce esa misma presión: “La gente no siente esa misma prioridad y, por lo tanto, las autoridades no le destinan el tiempo que se requiere”.

Según explicó, “el sistema legislativo no resuelve con facilidad las grandes transformaciones que se requieren, como ésta, porque

se requiere tiempo y el tiempo en el Congreso se lo llevan muchos temas de interés, de emergencia, de necesidad”.

¿Cuál es el camino entonces? “Aquí hay que cambiar el sistema de legislar, porque de lo contrario, no vamos a lograr grandes transformaciones. Por cierto que la última palabra siempre la tiene que tener el Congreso, pero hay mecanismos alternativos”.

En esa línea, recordó la experiencia a propósito de la ley de insolvencia donde crearon una comisión que iba trabajando en paralelo con la comisión del Senado. “Creo que mecanismos de ese tipo son los que necesitamos impulsar para poder legislar”, añadió.

Larraín reflexionó que los últimos gobiernos han tenido problemas de gobernabilidad y “quien sea quien resulte electo en las próximas elecciones del próximo año, sean las personas que cada uno de nosotros quiere, en las condiciones actuales, yo le doy por firmado, tampoco va a poder gobernar porque las instituciones no están siendo efectivas y la crisis que estamos asistiendo en el Poder Judicial es un llamado de atención para que resolvamos los problemas de fondo que hay también en la Justicia”.