

## LA COLUMNA DE...



**MACARENA  
LETELIER VELASCO**  
CONSEJERA  
PROGRAMA REFORMA  
A LA JUSTICIA PUC

### ¿Cómo gestionan las organizaciones sus conflictos?

**E**n los tiempos que corren no puede ser indiferente para nadie la manera en que una organización gestiona sus conflictos.

El riesgo de un proyecto debe tener relación con la política de gestión de conflictos que las partes han pactado en un contrato. ¿Por qué es importante? Dos dimensiones. Los plazos que toma resolver un conflicto de manera efectiva en materia comercial son los tiempos que debo provisionar montos de dinero, mantener garantías o, simplemente, esperar a tener certezas sobre cómo puedo o voy a seguir adelante. Otra dimensión es la cultural. ¿Quién soy como organización al momento de enfrentar una diferencia, ya sea interna o con los diferentes stakeholders que me relaciono? ¿Judicializo todo como política?, o siempre como primer remedio -ya que es política de la organización- me siento de buena fe a conversar con un profesional que facilite la construcción de acuerdos junto con quien no ha cumplido o tiene una precepción diferente de lo que ha ocurrido.

La próxima semana Chile será sede de la II Cumbre Mundial de Mediación Empresarial y tendremos la oportunidad de escuchar de expertos internacionales diversas experiencias en este ámbito, junto con la mirada del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación, entre otros, lo que será de mucha utilidad para avanzar como país y en las respuestas a nuestras propias inquietudes.

¿Qué se requiere para instalar una cultura que tenga como foco poner en la práctica la búsqueda de acuerdos, que inste a medir como se gestionan los conflictos en las empresas? Un conjunto de acciones; entre ellas, formar. Las universidades

tienen un desafío enorme enseñando herramientas de diálogo, escucha, teoría del conflicto y ética, de manera transversal, a los futuros profesionales. Preparar mediadores que faciliten la recuperación de confianza que ayude a que las mismas partes construyan sus acuerdos. Avanzar en políticas de gestión de conflictos desde los gobiernos corporativos de las empresas, que midan resultados, que pongan los incentivos correctos al momento de enfrentarse a diferencias con sus contrapartes. Asimismo, una adecuada regulación. Chile es de los pocos países que no cuenta con una ley de mediación en el ámbito civil y comercial. Actualmente, existe un proyecto de ley, ingresado en marzo de 2022 que busca regular este tema de acuerdo con los estándares internacionales conocidos y, como partimos señalando, incorporar en el indicador de riesgo de los proyectos el cómo las partes han pactado resolver sus conflictos.

Es así como se torna relevante instalar mecanismos de diálogo y comunicación efectiva, en y entre las empresas, evolucionando las prácticas de monitoreo, transparencia e involucramiento en los factores ASG de indicadores de gestión de conflictos, lo que sin duda facilitará la construcción de confianzas en un entorno cada vez más consciente, exigente y duradero que debemos cruzar en conjunto como sociedad.

**Chile es de los pocos países que no tiene una ley de mediación en el ámbito civil y comercial, aunque desde marzo de 2022 se ingresó un proyecto para regular el tema.**