

## **LIONS CLUBS INTERNATIONAL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

### **INTRODUCCIÓN**

Los conflictos son comunes y en muchas ocasiones son saludables para una organización. Son muchas las causas de conflicto, por lo tanto para resolver un conflicto primeramente debemos entender de dónde surge. Toda persona debe sentirse libre de expresar respetuosamente su punto de vista y de tratar de resolver los desacuerdos de una manera constructiva. No obstante, se presentan situaciones en que los conflictos tienen que ser resueltos por medio de un procedimiento formal de resolución de disputas. Aunque la mayoría de los conflictos se resuelven informalmente, hay algunos que son muy complicados y requieren la mediación formal para que las partes disputantes encuentren una solución.

El propósito del Procedimiento Leonístico para la Resolución de Disputas (PRD) es facilitar un mecanismo para resolver disputas dentro de la organización de los Leones, y evitar la litigación externa. Para lograr el objetivo, la Junta Directiva Internacional, adoptó las normas de procedimiento para las diferentes fases de la mediación de una disputa o reclamo causado por acciones que se contravienen a los Estatutos y Reglamentos Internacionales, el Manual de Normas de la Junta Directiva Internacional o situaciones de conflicto entre los socios de un club, o en el subdistrito, distrito único o distrito múltiple. La afiliación conlleva la obligación de tratar de resolver disputas o reclamos internos, de conformidad con las estipulaciones de los Estatutos y Reglamentos Internacionales y las normas y procedimientos prescritos en el Manual de Normas de la Junta Directiva Internacional. Por consiguiente, la Junta Directiva Internacional adoptó, el Procedimiento para la Resolución de Disputas de Club; Procedimiento de Resolución de Disputas de Distrito y Procedimiento para la Resolución de Disputas de Distrito Múltiple, respectivamente son los medios oficiales de conformidad con las normas del PRD para que los clubes, distritos y distritos múltiples resuelvan las disputas o reclamos que se les presenten.

Estas directrices facilitan a los Leones, clubes, subdistritos, distritos únicos y distritos múltiples llevar a cabo el procedimiento de resolución de disputas, cuando surjan conflictos que no puedan resolverse informalmente. Las directrices están respaldadas por las normas de la Junta Directiva Internacional pero no tienen la intención de reemplazar ninguna de las normas adoptadas por la Junta Directiva Internacional. Se exhorta a los Leones a que se familiaricen a fondo con las normas estipuladas. El Manual de Normas se puede obtener de la página Web [www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org) o pedirlo a la División Legal en [legal@lionsclubs.org](mailto:legal@lionsclubs.org) o por teléfono 1 630 571 5466, Ext. 300. Tenga en mente que estas directrices no son aplicables al Procedimiento para la Resolución de Disputas Estatutarias ni al Procedimiento para la Resolución de Disputas por la Elección del Gobernador o Vicegobernador de Distrito, para esta clase de disputas se han adoptado normas que se estipulan aparte por sí solas.

### **SECCIÓN 1: PRINCIPIOS GENERALES DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

#### **Propósito del Procedimiento de Resolución de Disputas**

El propósito es facilitar a los Leones un medio para que internamente resuelvan disputas que afectan a los socios y relacionadas con las normas y procedimientos adoptados por los clubes de Leones, subdistrito, distrito único y distrito múltiple. Antes de recurrir al procedimiento de resolución de disputas, las partes envueltas deben primeramente tratar de resolver el conflicto informalmente por sí mismas.

### Definiciones

Las siguientes definiciones aplican a los términos que se utilizan en las estipulaciones de las normas del PRD.

**Querellante/Querellantes** la parte que pide que se lleve a cabo el procedimiento de resolución de disputas. La parte Querellante, puede ser un socio o ex socio León, un club o un distrito de conformidad con el procedimiento de resolución de disputas que aplique.

**Conciliador** es toda persona que sea seleccionada para oír la querrela y resolver el conflicto de conformidad con el procedimiento de resolución de disputas.

**Resolución de disputa** es poner una disputa en manos de una o más personas imparciales para que la concilien y la resuelvan, aceptando que la decisión que tomen estas personas es final y vinculante para todas las partes envueltas.

**PRD:** Procedimiento de resolución de disputas.

**Cuota** es el pago requerido para iniciar el procedimiento de resolución de la disputa. Cada PRD conlleva una estructura de pago de cuota y requisitos propios.

**Partes** son los querellantes y los demandados envueltos en la disputa.

**Demandados** es la parte a la que se le reclama en la disputa.

## **SECCIÓN 2: CUÁNDO SE JUSTIFICA LA RESLUCCIÓN DE DISPUTAS**

### Resolución de conflictos antes del procedimiento de resolución de disputas

Los Leones deben intentar resolver sus conflictos por sí mismos de manera respetuosa y justa, antes de buscar resolución formal a través del PRD. Las partes disputantes deben reunirse por lo menos una vez y tratar de resolver el desacuerdo de manera amigable. Esa reunión informal no formará parte del procedimiento de resolución de disputa formal, pero les ayudará a reflexionar si se justifica el procedimiento de resolución de disputas. Un método para resolver conflictos informalmente se conoce como colaboración en el manejo del conflicto. Bajo el manejo en colaboración, todas las partes toman en cuenta las ideas y opiniones de unos y otros e intentan encontrar una solución aceptable para todos. Este método requiere analizar el conflicto y planear que pasos tomar hasta resolver el conflicto satisfactoriamente. Para más información, visite el Centro Leonístico de Aprendizaje de la página Web de la Asociación Internacional de Clubes de Leones [www.lionsclubs.org/EN/content/resources\\_learning\\_center.shtml](http://www.lionsclubs.org/EN/content/resources_learning_center.shtml), y haga clic en el botón Resolución de Conflictos.

Aunque las partes no pudieran resolver el conflicto informalmente, bajo ninguna circunstancia se justifica la litigación en corte para resolver un conflicto interno entre Leones. Además de lo costoso y el mucho tiempo que toma una litigación, es innecesario involucrar a terceros, ajenos a los asuntos de los Leones para que resuelvan un conflicto propio de los Leones. Los Leones que opten por la litigación como medio de resolver conflictos internos, se estarán comportando de manera contraria a la ética de los Leones y podrían ser expulsados de sus clubes, sus clubes podrían ser cancelados o ambos.

Tipos de conflictos que atiende el procedimiento de resolución de disputas.

Las disputas entre socios, clubes y distritos, relacionadas con asuntos de fronteras de clubes o distritos, normas y los estatutos y reglamentos de un club, distrito o distrito múltiple, pueden ser resueltas a través del PRD. En general, los asuntos internos entre los clubes y distritos pueden ser causas de disputas. Por ejemplo, disputas que surgen a raíz de la afiliación, acciones disciplinarias incluyendo la expulsión de socios, disputas sobre la elección o nombramiento de dirigentes de un club, disputas sobre el uso indebido de las cuotas de afiliación se deben resolver a través del procedimiento de resolución de disputas. Para determinar que PRD aplica, las partes deben considerar los aspectos de la situación y determinar si es una disputa de club, distrito o distrito múltiple. También determinarán quién solicitará que se concilie la disputa. Para la resolución de conflictos individuales entre Leones, el PRD de Club es el apropiado. Para disputas que se originan a escala de distrito o distrito múltiple el querellante debe ser un club de Leones o un distrito.

**SECCIÓN 3: INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN**

Cada PRD tiene sus propios plazos y cuotas administrativas. La siguiente tabla contiene los pasos para iniciar el procedimiento de conciliación, plazo para someter la solicitud y las cuotas requeridas. *Las directrices para resolver una disputa causada por la elección del gobernador o vicegobernador de distrito o el procedimiento para resolver una disputa estatutaria no están incluidos. En estos casos se requiere un procedimiento aparte, con diferentes pasos, plazos y cuotas y de conformidad con las normas específicas que apliquen*

<b>PRD:</b>	<b>¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR LA QUERRELLA?</b>	<b>¿CUÁL ES EL PLAZO PARA PRESENTAR LA QUERRELLA?</b>	<b>¿SE PUEDEN MODIFICAR LOS PLAZOS?</b>	<b>¿DÓNDE PRESENTAR LA QUERRELLA?</b>	<b>CUOTAS</b>
<b>CLUB</b>	Socio León y ex Socio León	Dentro de los 30 días de haber ocurrido el desacuerdo.	Sí, por el GD, el León conciliador o la Junta Directiva Internacional	Gobernador de Distrito	250,00 dólares
<b>DISTRITO</b>	Club	Dentro de los 30 días de haber ocurrido el desacuerdo.	Sí, por el GD, el León conciliador o la Junta Directiva Internacional	Gobernador de Distrito	750,00 dólares
<b>DISTRITO MÚLTIPLE</b>	Club subdistrito	Dentro de los 30 días de haber ocurrido el desacuerdo.	Sí, por el GD, el León conciliador o la Junta Directiva Internacional	Presidente del consejo	750,00 dólares

\* El distrito en cuestión determinará si cobrará una cuota para iniciar el procedimiento de resolución de la disputa. La cuota que se fijará debe ser aprobada por la mayoría de los miembros del gabinete de distrito y dicha cuota no debe exceder 250,00 dólares..

**DEVOLUCIÓN DE LA CUOTA (EN DÓLARES)**

<b>PRD:</b>	<b>Si se resuelve o se desiste de la disputa antes de la conciliación formal.</b>	<b>La disputa no procede</b>	<b>La disputa procede.</b>
<b>Club</b>	Lo decide el respectivo distrito.	Lo decide el respectivo distrito	Lo decide el respectivo distrito
<b>Distrito</b>	Se devolverán 325,00 dólares a la parte querellante y 325,00 dólares a la parte demandada.	Se devolverán 650, 00 dólares a la parte demandada.	Se devolverán 650, 00 dólares a la parte querellante
<b>Distrito múltiple</b>	Se devolverán 325,00 dólares a la parte querellante y 325,00 dólares a la parte demandada.	Se devolverán 650, 00 dólares a la parte demandada.	Se devolverán 650, 00 dólares a la parte querellante

\* A menos que esté estipulado lo contrario, el distrito o distrito múltiple retendrá 100,00 dólares de la cuota para cubrir los gastos administrativos, bajo ninguna circunstancia ese dinero se devolverá a ninguna de las partes de la disputa, independientemente de la decisión tomada.

**SECCIÓN 4: SELECCIÓN DE LOS CONCILIADORES:**

Los conciliadores deben ser líderes Leones en pleno goce de derecho y privilegios, socios de clubes en pleno goce de derechos y privilegios que no sean los clubes disputantes. Además, todo conciliador debe ser imparcial y sin lealtad personal hacia ninguna de las partes disputantes. La decisión conjunta de los conciliadores, seleccionados por ambas partes, será final y vinculante para todas las partes envueltas. Una vez el proceso de selección concluya, los conciliadores tendrán la autoridad de mediar la disputa y tomar una decisión resolutive de conformidad con el procedimiento de resolución de disputas que aplique.

La selección de un conciliador capaz y justo es esencial para resolver satisfactoriamente la disputa a través del PRD. Los conciliadores que consideren ambas partes de la disputa deben tener las siguientes cualidades:

- Imparcial y objetivo;
- Experimentado en el manejo de conflictos;
- Juicioso y de buen temperamento paciente, justo y cortés;
- Goza del respeto de los Leones, por su integridad moral, paciencia y cortesía y;
- Goza de buena reputación en la comunidad.

La tabla siguiente da las directrices para la selección de los conciliadores de conformidad con el PRD de club, distrito o distrito múltiple.

<b>PRD:</b>	<b>CONCILIADORES</b>	<b>¿QUIÉN ASIGNA A LOS CONCILIADORES?</b>	<b>APROBACIÓN DE LOS CONCILIADORES/ CONCILIADOR QUE PRESIDE*</b>	<b>DURACIÓN ESTIMADA DEL PROCEDIMIENTO</b>
<b>CLUB</b>	Un (1) conciliador	Dentro de los 15 días de haber recibido la querrela formal, el Gobernador de distrito asignará a un ex Gobernador de Distrito como conciliador.	Procura que ambas partes disputantes aprueben al conciliador.	< 30 días
<b>DISTRITO</b>	Tres (3) conciliadores (si las partes disputantes son más de dos, posiblemente se necesitarán más de 3 conciliadores)	Dentro de los quince (15) días de haberse presentado formalmente la querrela, cada parte disputante seleccionará, a su discreción, a un ex gobernador conciliador y los conciliadores a su vez seleccionarán a un León neutral quien presidirá el procedimiento.	Los conciliadores a su vez seleccionan a un conciliador neutral.	< 90 días
<b>DISTRITO MÚLTIPLE</b>	Tres (3) conciliadores (si las partes disputantes son más de dos, posiblemente se necesitarán más de tres (3) conciliadores)	Dentro de los quince (15) días de haberse presentado formalmente la querrela, cada parte disputante seleccionará, a su discreción, a un ex gobernador conciliador y estos conciliadores a su vez seleccionarán a un León neutral quien presidirá el procedimiento.	Los conciliadores a su vez seleccionan a un conciliador neutral.	< 90 días

**\*Aprobación del Conciliador que seleccionó el Gobernador de Distrito** – Cuando el conciliador seleccionado no fuera aceptado por alguna de las partes de la disputa, la parte en cuestión debe presentar por escrito, al gobernador de distrito, las razones por las que no acepta al conciliador. El gobernador de distrito evaluará las razones y si se justifican, a su absoluta discreción, seleccionará a otro ex gobernador conciliador.

**\*Opción del Tercer Conciliador que presidirá:** Si dentro de los quince (15) días de haberse seleccionado los conciliadores de ambas partes, éstos no pueden llegar a un acuerdo para asignar a un tercer conciliador, se anulará su selección y ambas partes deberán seleccionar a nuevos conciliadores ("un segundo equipo de conciliadores seleccionados") quienes a su vez seleccionarán al tercer conciliador. Si dentro de 15 de días de haberse seleccionado, este segundo equipo de conciliadores no puede llegar a un acuerdo para asignar a un tercer conciliador del mismo distrito en que se origina la disputa, se podrá asignar como tercer

conciliador a un León de un club fuera de dicho distrito o distrito múltiple. Cuando el segundo equipo de conciliadores no pueda llegar a un acuerdo final en la selección del tercer conciliador, el más reciente pasado director internacional del distrito de origen de la disputa o de un distrito adyacente, será asignado como el tercer conciliador y presidirá el procedimiento.

## **SECCIÓN 5: REUNIÓN DE CONCILIACIÓN**

### Selección del lugar y horario de la reunión.

Dentro de los treinta (30) días de haberse seleccionado, el equipo conciliador fijará la fecha, horario y lugar de la reunión de conciliación. El lugar de la reunión debe ser conveniente y aceptable para todas las partes. Al coordinar la reunión, el equipo conciliador debe estar consciente de que las personas envueltas en la disputa tienen otros compromisos personales y por lo tanto deben notificarle a tiempo todos los pormenores de la reunión. Al recibir la notificación de la reunión, cualquiera de las partes que se oponga a la fecha, horario y lugar de la reunión, debe escribir al León que preside la conciliación y darle las razones por las que no le son convenientes. Todas las partes deben colaborar para fijar una fecha, horario y lugar conveniente para todos.

### Preparativos para la reunión

Cada conciliador debe estar adecuadamente preparado para la reunión. Parte de los preparativos será que se familiaricen a fondo y analicen los asuntos de la disputa. Cada parte disputante debe definir los asuntos que presenta, tener expectativas reales, tomar en cuenta las limitaciones de tiempo, los costos envueltos, las costumbres locales, etc. Al final de esta guía se facilita una lista de cotejo para ayudar a los conciliadores a prepararse para la reunión. Las directrices que da esta guía, deben ser estudiadas antes de llegar a la reunión.

### Participantes de la reunión

Los participantes serán los querellantes, los demandados y los conciliadores. Cuando se quieran presentar testigos, el equipo conciliador debe dar la aprobación, los testigos no pueden ser parte de la disputa, no se permitirá la presencia de otras personas ajenas a la disputa.

### Papel del conciliador

Los conciliadores serán responsables de conservar un ambiente adecuado durante la reunión. El objetivo es que las partes disputantes lleguen a un acuerdo amigable para resolver la disputa. Por lo tanto, el conciliador que preside debe explicar claramente a todas las partes, las expectativas de la reunión, cómo se deben comportar y mantener el orden durante la reunión. Los conciliadores deben esmerarse para alcanzar los siguientes objetivos:

- Reducir la hostilidad entre las partes disputantes y alentarlas a que dialoguen productivamente sobre los asuntos de la disputa;
- Dar la oportunidad de que se aclaren ampliamente los puntos que no se hubieran considerado adecuadamente;
- Explicar los puntos de vista y las propuestas en términos más palpables;
- Investigar, descubrir los hechos y determinar lo que realmente motiva a las partes a disputar;

- Ayudar a ambas partes disputantes a que oigan y entiendan los puntos de vista y estudien a fondo los hechos, siempre conservando la privacidad de las personas;
- Consolidar los asuntos y los puntos de vista de ambas partes y poner freno a las exigencias extremas;
- Buscar alternativas y soluciones;
- Evitar regresiones o asuntos que se quieren traer a colación sorpresivamente y;
- Tomar una decisión que resolverá los problemas actuales y evitará disputas similares futuras entre ambas partes.

La meta del conciliador es encontrar una solución pronta y amigable. Si la conciliación voluntaria de las partes, no tiene éxito, el equipo de conciliadores tendrá la autoridad de prescribir la solución que consideren apropiada para poner fin a la disputa. Los conciliadores actuarán como mediadores en la reunión y fijarán el ambiente y protocolo de la reunión. Es obligación del equipo conciliador de darle la misma oportunidad a ambas partes para que presenten sus puntos de vista y lo que proponen para resolver la disputa.

#### Papel de las partes disputantes

Cada parte tiene la obligación de participar activamente en el procedimiento. Se alienta al diálogo abierto y respetuoso. Antes de llegar a la reunión cada una de las partes debe revisar a fondo sus puntos de vista y prepararse para dialogar constructivamente sobre los hechos. La lista de cotejo adjunta ayudará a las partes disputantes a prepararse para la reunión de conciliación. Como regla general, deben tomar las siguientes medidas:

- Definir y analizar los hechos de la disputa;
- Identificar posibles resoluciones para desistir de la disputa;
- Tener a mano todos los hechos, documentación y preparar un argumento razonable que apoye su punto de vista;
- Ser cortés y respetuoso con todas las partes disputantes y;
- Tener la mente abierta y estar preparado y dispuesto a alcanzar un acuerdo.

Reglas de conducta durante la reunión

El ambiente de la reunión debe ser decidido por todas las partes envueltas, antes de fijar la reunión; se debe decidir si la reunión será de alta formalidad o será una reunión de ambiente informal. Si la reunión será muy formal, el conciliador que preside puede consultar las reglas estipuladas por la American Arbitration Association (Asociación Americana de Arbitraje), la Asociación Internacional de Conciliación y Arbitraje, Instituto Internacional para la Prevención y Resolución de Conflictos o las reglas del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje, o las reglas que apliquen en su propio país. Independientemente de las reglas que adopten para la reunión, todas las parts acatarán las siguientes normas:

- La reunión comenzará puntualmente en el lugar, fecha y hora acordados;
- El conciliador seleccionado por los conciliadores presidirá la reunión;
- Todas las partes estarán preparadas y listas para proceder con la reunión de manera profesional y a tiempo;
- Solamente hechos relevantes a la disputa serán discutidos y;
- Todas las partes se conducirán con respeto y cortesía según lo demanda el Código de Ética de los Leones.

## **SECCIÓN 6: DECISIÓN FINAL**

Si las partes no llegan a un acuerdo voluntario, los conciliadores tienen la autoridad de decidir la resolución que tendrá la disputa. Dentro de los 30 días de haberse llevado a cabo la reunión de conciliación, el equipo de conciliadores informará por escrito su decisión a las partes disputantes y esta decisión será final y vinculante para todos. Cuando hubiera más de un conciliador, todos ellos firmarán el escrito de la decisión y anotarán el nombre de todo conciliador que se abstenga de firmar. La decisión por escrito debe enviarse a todas las partes disputantes de conformidad con las normas de PRD que apliquen.

La decisión por escrito deberá limitarse a los hechos que presentaron ambas partes de la disputa. Además, toda decisión debe ser consistente con las estipulaciones de los Estatutos y Reglamentos Internacionales; el Modelo Oficial de Estatutos y Reglamentos del Distrito Múltiple y del Manual de Normas de la Junta Directiva Internacional. La decisión escrita debe incluir un resumen de todos los hechos relevantes y pruebas presentadas por ambas partes, el PRD que se utilizó y la decisión final y vinculante de los conciliadores. La siguiente información se incluirá en el informe de la decisión escrita:

- Las normas del PRD que se utilizó;
- La fecha de la reunión de conciliación;
- Breve resumen de lo que aconteció durante la reunión y las reglas que se aplicaron a ambas partes;
- Los nombres de las partes disputantes y sus respectivos cargos Leonísticos;
- Resumen de los hechos presentados por ambas partes;
- Análisis de la información y argumentos presentados por ambas partes;
- La decisión final del equipo conciliador, claramente expresada;
- Anotación de toda opinión desistente y;
- Firmas de todos los conciliadores.

La decisión del equipo conciliador será final y vinculante, pero sujeta a la autoridad absoluta y revisión de la Junta Directiva Internacional o su designado autorizado. La decisión final y vinculante de los conciliadores no puede ser apelada.

### **Recursos adicionales para la resolución de disputas**

Se exhorta a las partes vinculantes a utilizar los recursos y directrices de organizaciones consultivas de la jurisdicción dónde surge la disputa. Los siguientes recursos también serán muy útiles:

Centro Leonístico de Aprendizaje-Resolución de Conflictos-  
[www.lionsclubs.org/SP/content/resources\\_learning\\_center.shtml](http://www.lionsclubs.org/SP/content/resources_learning_center.shtml)

Asociación Americana de Conciliación y Arbitraje - [www.adr.org/](http://www.adr.org/)

Association for International Arbitration - [www.arbitration-adr.org/](http://www.arbitration-adr.org/)

International Centre for Dispute Resolution - [www.adr.org/sp.asp?id=21890](http://www.adr.org/sp.asp?id=21890)

International Institute for Conflict Prevention & Resolution - [www.cpradr.org/](http://www.cpradr.org/)

International Chamber of Commerce, Court of Arbitration - [www.iccwbo.org/court/](http://www.iccwbo.org/court/)

Permanent Court of Arbitration - [www.pca-cpa.org/](http://www.pca-cpa.org/)

### **Lista de cotejo para las partes disputantes**

Esta lista de cotejo los ayudará a prepararse para la reunión de conciliación. Solo utilice los puntos que sean apropiados para el procedimiento de resolución de disputas que aplique en su caso. No todos los puntos aplicarán en su caso.

- Organice su documentación en el orden que la presentará. Esto ayudará a que presente los hechos y su punto de vista claramente y consistentemente.
- Prepare un escrito que deje claramente entendido su punto de vista.
- Claramente exprese que tipo de resolución usted espera del procedimiento de resolución de disputas.
- Exponga los asuntos en orden de relevancia de conformidad con sus necesidades.
- Esté consciente de los aspectos fuertes y débiles que tiene su punto de vista.
- Determine un curso de acción, su punto de vista y maneras de aceptar un punto medio para resolver la disputa.
- Anticipe las necesidades de la parte adversaria, sus exigencias, aspectos débiles y fuertes de su punto de vista y la versión que tiene de los hechos.
- Tenga a mano declaraciones escritas de testigos que apoyan su punto de vista.
- Tenga a mano evidencia y materiales escritos que apoyan su punto de vista.
- Haga copia de toda la documentación que piensa presentar durante la reunión de conciliación y facilítela a la parte adversaria y a los conciliadores.
- Facilite a los conciliadores la lista de los testigos relevantes y la información relevante que traerá a la reunión.
- Esté listo para explicar a fondo las acciones que usted tomó para resolver el conflicto antes de pasar al procedimiento de resolución de disputas.
- Consulte con el equipo conciliador para determinar si requiere de usted alguna documentación adicional y que debe facilitarle en fechas antes de la reunión.
- Apague su teléfono celular durante la reunión.
- Tenga la mente abierta y esté preparado para alcanzar un acuerdo.

### **Lista de cotejo para los conciliadores**

Esta lista los ayudará a prepararse para la reunión de conciliación con las partes disputantes. Solo utilice los puntos que sean apropiados para el procedimiento de resolución de disputas que aplique en el caso en particular. No todos los puntos aplicarán.

- Pida a cada parte que preparen un bosquejo de sus declaraciones y su punto de vista.
- Pida a cada parte que informen qué resoluciones esperan del procedimiento de resolución de disputas.
- Seleccione un lugar neutral y fecha y horario convenientes para todos. Notifique tempranamente, los pormenores de la reunión, a ambas partes disputantes.
- Pida que le envíen los informes con las declaraciones y documentación en fechas antes de la reunión, y aclare cualquier pregunta que tuviera de los mismos.
- Defina y analice los hechos de la disputa;
- Reconozca los parámetros de la situación que se presenta(cuáles son las expectativas reales, limitaciones de tiempo, recursos disponibles, costos, costumbres locales, etc)
- Prepare el orden del día de la reunión de conciliación. Fije el orden y tiempo que se concederá para las presentaciones de ambas partes, del caso.
- Fije las reglas de conducta de la reunión. Por ejemplo: Se permitirá que hable solo una persona a la vez, no se permiten celulares, no se permiten interrupciones, etc.
- Permita que cada una de las partes exprese completamente su punto de vista.
- Tenga la mente abierta y sea justo para ambas partes.
- Enfoque los intereses que tiene cada una de las partes, no sus puntos de vista.
- Determine un curso de acción, su punto de vista y maneras de aceptar un punto medio para resolver la disputa.
- Aliente a las partes a que acepten un punto medio para resolver la disputa.
- Una vez que se llegue a un acuerdo, haga que ambas partes escriban y firmen el acuerdo.
- Prepare el informe final y facilítelo a todas las partes envueltas.