

# **<sup>1</sup>EL IMPACTO QUE LA VIRTUALIDAD CAUSA EN LA CONCILIACION EN COLOMBIA ENTRE EL AÑO 2020 A LA FECHA**

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy por hoy, no hay duda de que la sociedad ha cambiado de una forma considerable y en un lapso de tiempo corto, pero a su vez continúa evolucionando y de una manera rápida.

Uno de los medios que ha tenido gran importancia y desarrollo en la sociedad, son las nuevas tecnologías, las cuales están presentes ya en la mayoría de las cosas en las que nos desenvolvemos cotidianamente, ejemplo la inmediatez con la que podemos obtener información y con la misma rapidez la forma en como le puede llegar a cualquier receptor etc. (Zuñiga,2014)

Las plataformas virtuales, se han convertido en una herramienta tan útil a tal punto de transformarse en algo propio de las personas, ya que todo el tiempo nos encontramos directamente relacionadas con ellas y hacemos parte de los cambios y modificaciones que estas traen, es decir, por medio de la tecnología podemos cambiar nuestra cultura, la forma en cómo nos podemos comunicar, en cómo podemos trabajar, obtener aprendizaje, estudiar, emprender y así sucesivamente.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El hecho ocurrido en el año 2020 por la pandemia del COVID 19, para el mundo entero fue un cambio drástico y duro para la sociedad, y debido a esto todos los sectores en general, incluyendo la vida personal, sufrieron unos cambios, para muchas personas fueron positivos, porque debido a esto los llevo a crear e innovar nuevas alternativas para solventar sus necesidades, pero para otros esto fue negativo, porque muchos de sus negocios y emprendimientos llegaron a la quiebra y detrás de esto grandes deudas.

Por otra parte, para hablar de un sector en específico que se vio afectado y tuvo grandes modificaciones en cómo llevar a cabo sus funciones es el mundo jurídico, pero aquí, se hará énfasis específicamente en el tema de las conciliaciones, un punto importante a desarrollar, ya que para la mayoría de áreas que componen el derecho, la conciliación se exige como un requisito de procedibilidad.

## **OBJETIVO**

¿ identificar si las herramientas tecnológicas logran cumplir a cabalidad con todo lo que se exige para lograr una buena conciliación en Colombia en el año 2021?

## **METODOLOGIA**

El presente análisis, se ubica en el paradigma socio- jurídico, porque en ella se ve reflejada los cambios y evoluciones por los que ha tenido que atravesar la conciliación.

Se utilizará para el desarrollo de este análisis, el enfoque cualitativo, el cual se refiere a “que aportan a la comprensión de razones, lógicas, racionalidades, visiones, modos de ser y de comportasen que llenan el dato del contado y permiten desde los múltiples actores sociales conocer

---

<sup>1</sup> Angie Daniela Puerta Ramírez – Estudiante de Derecho 6to semestre – Facultad de Derecho – Corporación Universitaria Remington – Pregrado de derecho – [angie.puerta.9954@miremington.edu.co](mailto:angie.puerta.9954@miremington.edu.co) – diplomado de conciliación en Derecho, Jhon Alexi Romero Burbano – Estudiante de Derecho 6to semestre – Facultad de Derecho – corporación universitaria Remington – Pregrado de Derecho – [jhon.romero.0933@miremington.edu.co](mailto:jhon.romero.0933@miremington.edu.co) – diplomado de conciliación en Derecho.

la diversidad y la heterogeneidad de la sociedad”. (Duque- Quintero, González- Sánchez, Cossío- Acevedo & Martínez- Monsalve, 2018, p.56).

Para dar solución a la temática planteada surge la siguiente pregunta:

## **¿Cómo se ha implementado la virtualidad en la conciliación durante la emergencia sanitaria en Colombia durante el año 2021?**

### **Justificación**

Para abarcar el tema de la virtualidad en la conciliación, damos una breve introducción a que es una conciliación en sí, esta es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos o también conocido por sus siglas MASC, la cual busca fomentar la comunicación entre las partes para solucionar un conflicto y sus controversias por medio de un acuerdo que beneficie a cada una de las partes y tenga efectos jurídicos.

Dicho lo anterior, la conciliación antes del inicio de la emergencia sanitaria causada por el covid-19 en el 2020, se llevaba de manera presencial, pero debido a esto se tuvo que implementar, adaptar y ejecutar los servicios jurídico asistenciales al usar los medios electrónicos para acatar las recomendaciones de distanciamiento social y bioseguridad que se debieron implementar en el país, y así de esta manera poder prestar los servicios a través de estos medios para dar continuidad en el ámbito conciliatorio de una manera eficaz y oportuna al momento que el usuario lo solicite, donde estas medidas se implementaron por medio del decreto 491 del 28 de marzo del 2020 y el decreto 806 del 4 de junio del 2020.

#### DECRETO 491

*Artículo 10. Continuidad de los servicios de arbitraje, conciliación y otros mecanismos de resolución de conflictos por medios virtuales. A fin de mantener la continuidad en la prestación de los servicios de justicia alternativa, los procesos arbitrales y los trámites de conciliación extrajudicial, amigable composición y procedimientos de insolvencia de persona natural no comerciante se adelantarán mediante el uso de tecnologías de la comunicación y la información, de acuerdo con las instrucciones administrativas que impartan los centros de arbitraje y conciliación y las entidades públicas en las que se tramiten, según el caso. **ministerio de justicia. (2020, 28 de marzo)***

#### DECRETO 806

*Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. **Ministerio de justicia. (2020,4 de junio)***

### **¿Que promueve la conciliación si se hace de forma virtual?**

Promueve el uso de la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos, mayor cobertura y acceso a la justicia, facilita el acceso a las personas en estado de vulnerabilidad de manera gratuita y como principio básico y facilita el desarrollo de conciliaciones de aquellos conciliadores facultados para ello.

En relación con lo anterior, los centros de conciliación y toda entidad que maneje estos mecanismos, tuvo que ofrecer instrumentos adicionales como los medios tecnológicos y ajustar estos servicios para la solución de conflictos sin necesidad que las partes estén presentes y sin importar donde se encuentren cada una de ellas, y aun así conservar la cultura del dialogo, donde este mecanismo se caracteriza por ser autocompositivo y las partes sean quienes solucionen sus diferencias, entonces ¿qué plataformas son recomendadas para este tipo de procedimiento? Las más comunes son por ejemplo whatsapp, este es más utilizado para citaciones ya que permite verificar fácilmente la resección de notificación; como otro medio tenemos la plataforma de Google meet, el cual se utiliza para audiencias ya que es más intuitivo y permite grabar y presentar pantalla; otra plataforma que es comúnmente utilizada es Microsoft teams, no es tan intuitivo, pero permite grabar y presentar pantalla; estos medios son los más utilizados, pero no quiere decir que sean los únicos, existen diversas plataformas por la cual también se puede hacer uso de ellas, esto ya depende del centro de conciliación con qué tipo de plataforma guste llevar a cabo todos sus servicios y que esta cumpla con todas sus necesidades.

al mismo tiempo, la implementación de la virtualidad permite la accesibilidad y la viabilidad para personas de bajos recursos y población más vulnerables que no tengan la posibilidad para desplazarse por el factor económico y tengan necesidades jurídicas insatisfechas, y a su vez con personas que tengan alguna discapacidad y problemas en su salud ahorrándose el desplazamiento entre ciudades, municipios, pueblos y hasta veredas, esto se vuelve una ventaja ya que permite dicha accesibilidad y facilidad al momento de utilizar este mecanismo, y no limita en cuanto al factor territorial en las audiencias de conciliación, por otra parte, permite la descongestión dentro del centro de conciliación; pero ahora las desventajas que se presentan, es que no todo el mundo maneja los medios electrónicos, principalmente en las personas adultas que ya tienen cierta edad, también se presenta como desventaja que hay personas que no tienen acceso a internet y por ende dificulta el acceso a este mecanismo virtual dentro de la conciliación, pero esta falta de acceso a internet, se puede solucionar mediante las entidades públicas de los municipios las cuales ofrecen estos medios virtuales como lo son las personerías o defensorías.

Para citar a una persona se debe cumplir con los siguientes requisitos los cuales son:

- Constancia de envío, que se pueda verificar el destinatario recibió o haya acusado recibido, Decir de donde saco el dato de contacto, condiciones de acceso y uso.

El plazo que establece la ley 640 de 2001 artículo 20 y 21 para el trámite de las conciliaciones extrajudiciales puede extenderse a 5 meses. (La conciliación, ley 640 de 2001)

El conciliador en el ámbito virtual al momento de llevar a cabo una audiencia, este debe manejar dispositivos de entrada de almacenamiento y salida de información, además un manejo eficiente del internet y buen manejo de la comunicación mediada a través de un computador, en el desarrollo de las audiencias virtuales, cuando se inician, se presentan las etapas que conforman la guía para desarrollar de una forma coherente y organizada la audiencia de conciliación entre ellas, el conciliador en el protocolo inicial informa a las partes que la audiencia va ser grabada en distintas etapas, las cuales son la presentación de las partes y el acuerdo, y no se podrá grabar en la parte de la discusión del tema donde se proponen la diferentes fórmulas de arreglo en la cual se para la grabación para cumplir con el principio de confidencialidad, el cual está regulado en el artículo 16 del decreto 1818 de 1998, (estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, 1998,07 de septiembre) donde también tienen una obligación para cumplir los anteriores requisitos y al cual también se suma el de prender audio y cámara.

Ahora, al usar estos medios electrónicos, como podemos garantizar que se cumpla dicho principio y dar un control a este aspecto, tomando como referencia el consultorio jurídico de la universidad Remington “GUSTAVO VAZQUES BETANCOURT” el cual tiene un código de ética donde todas las personas que hacen parte de él, deben acatar sus reglas entre ellas la confidencialidad y en caso de no cumplirse este requisito y se haya violado este principio entre las partes y una de estas la utiliza como medio de prueba ante un proceso judicial, el juez nunca podrá valorar esa prueba ya que fue conseguida ilegalmente y puede incurrir en un delito.

También se tiene en cuenta el principio de buena fe, ya que este se presume, y consiste en llevar a cabo las audiencias teniendo una confianza en las personas que están allí sentadas (usuarios) donde el conciliador explica que se puede hacer y que no, y se confía de quien este allí sentado si sea el convocado y el convocante, pero para evitar este tipo de situaciones antes de iniciar la audiencia el conciliador solicita que se muestre el documento de identidad y así ya no hay problema.

Por lo que se refiere a la seguridad de la información, se puede mencionar que el sistema de información que sea diseñado debe cumplir unos requisitos los cuales deben garantizar la seguridad de la información que allí sea almacenada o modificada durante el proceso de conciliación, y esta debe permanecer disponible solo para los interesados.

Otro aspecto que se presenta, es en cuanto a la firma del documento resultante, donde se le da solución a este por medio de que la persona envíe su firma digital o a viva voz ellos autoricen que el documento resultante esté firmado solo por el conciliador y la directora del centro de conciliación, lo cual queda consignado dentro de la respectiva grabación.

En los expedientes electrónicos, a fin de facilitar el impulso de los trámites y procesos se adoptarán los medios necesarios para garantizar la seguridad y autenticidad de la información.

Acerca del procedimiento en donde quedan plasmadas las actas y constancias encontramos lo siguiente:

- Firma de las partes (acceso y uso de los mensajes de datos, ley 527 de 1999)
- Firma por correo o instantánea en video
- Basta la firma del conciliador y el director del centro de conciliación
- El documento prestará mérito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada
- Puede ser importante para demostrar la aceptación del contenido por las partes

## **ESTADO DEL ARTE**

En el rastreo efectuado en el estado actual para el análisis, dentro de la base de datos de la biblioteca de la Uniremington en leyex.info, se encontró sobre la virtualidad en la conciliación un artículo publicado el 26 de noviembre de 2021: el artículo de:

Ministerio de Justicia y del Derecho. (19, Noviembre, 2020). *Colombia es referente internacional en resolución de conflictos a través de medios virtuales*

Colombia llevó a cabo, una jornada donde comparte información sobre su gestión donde destaca el decreto 491 de 2020, que permite habilitar direcciones electrónicas para recibir solicitudes de conciliación, También, enviar por vía electrónica, comunicaciones y notificaciones y adelantar virtualmente todo tipo de reuniones y audiencias en cualquier etapa del proceso, el Ministerio de Justicia trabaja para que tales mecanismos sean más conocidos y mejor utilizados por la ciudadanía, en especial en los ámbitos comunitarios y rurales.

## RESULTADOS

Para obtener los resultados de este análisis, se hizo una serie de encuestas a unos docentes de la universidad Remington, que hacen parte del equipo de conciliadores del consultorio jurídico Gustavo Vásquez Betancourt, con los cuales nos arroja dos tipos de resultado en general, positivos y negativos.

- **POSITIVOS:** unificando toda la información obtenida por los docentes, son más las ventajas con la que se puede desarrollar una audiencia de conciliación de forma virtual las cuales mencionan las siguientes: fácil acceso a la justicia, celeridad, disminución de costos (economía), Ahorro de tiempo, elección de comunicación, permite adelantar los procesos, es una nueva presentación e implementación de la institución de la conciliación ordinaria, implementación de herramienta tecnológicas, aprendizaje sobre el manejo de las TIC (tecnología de la información y comunicaciones).
- **NEGATIVOS:** fueron pocos los puntos negativos, pero aun así los docentes hicieron énfasis en los siguientes: Se puede ver vulnerada la confidencialidad, personas que no se encuentran familiarizadas con los medios tecnológicos, por ejemplo, personas de avanzada edad, personas que no sepan leer o escribir, la escases de los medios electrónicos en el lugar de residencia de la persona y la falta de acceso a internet.

## CONCLUSIONES

Con base a lo anterior, se puede concluir que la virtualidad es una herramienta verdaderamente útil y logra cumplir con las necesidades que se presentan dentro de la conciliación.

Es un medio o herramienta que llego al mundo jurídico para quedarse y seguir haciendo uso de esos métodos que se han convertido en una forma indispensable para llevar a cabo los procesos en tiempo de pandemia.

Ahora, este tema en cuanto a la virtualidad ha sido una experiencia nueva para toda la sociedad, donde ha sido enriquecedor porque han sido más los resultados positivos que negativos a la hora de realizar una conciliación; hay que tener claro que cada día se presenta diferentes situaciones y con esto nuevos retos que hay que tratar de buscar y darles una buena solución, ya que nadie sabe que es lo que a futuro se pueda presentar y si es algo nuevo o diferente es válido que en ese momento no se tenga una respuesta de cómo afrontarlo, por eso, esto es un proceso de aprendizaje y adaptación porque aunque los medios electrónicos se han ido modernizando y han ido obteniendo una gran ventaja y desarrollo dentro de la sociedad, esta no es accesible al 100% para todas las personas.

## REFERENCIAS

- Zúñiga.(2014).medios y recursos tecnológicos didácticos.  
<https://sites.google.com/a/uabc.edu.mx/arce/introduccion>
- Ministerio de justicia.(2020,28 de marzo). Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplen funciones públicas.  
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>
- Ministerio de justicia.(2020,4 de junio). Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales.  
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20806%20DEL%204%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>
- Congreso de la república de Colombia.( 2001, 05 de enero). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 44.303  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0640\\_2001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0640_2001.html)
- Ministerio de justicia del derecho.(1998,07 de septiembre). Por medio de la cual se expide el estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Diario Oficial No. 43.380.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1818\\_1998.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1818_1998.html)
- Congreso de la república de Colombia.(1999, 21 de agosto). Por medio del cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y demás firmas digitales. Diario Oficial No. 43.673.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0527\\_1999.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html)
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (19, Noviembre, 2020). *Colombia es referente internacional en resolución de conflictos a través de medios virtuales*