

# Conciliación interdisciplinaria virtual\*

Adriana Patricia Arboleda López\*\*

*"We cannot solve our problems with the same thinking we used when we created them".*

Albert Einstein

## Resumen

**Introducción.** El mundo del derecho se ha visto influenciado, como todos los ámbitos de la vida social, por la revolución que suponen en los procesos de intercambio de información las tecnologías, según lo afirma Bueno (2011, 85). El mundo jurídico se ve abocado a los retos que presenta los avances tecnológicos de la época digital, por lo que la conciliación virtual se presenta como una de las figuras jurídicas a la vanguardia, conocida como un mecanismo alternativo de solución de conflictos de rango constitucional, complementario al aparato judicial, para dirimir conflictos socio-jurídicos por medio de acuerdos voluntarios en centros de conciliación y arbitraje certificados y vigilados por el Ministerio de Justicia y Derecho sin tener que acudir a la vía judicial, que es onerosa, larga y dispendiosa. **Objetivo.** Enaltecer la conciliación virtual como un mecanismo gratuito, rápido, eficaz para la solución de conflictos jurídicos. **Materiales y métodos.** La investigación aplicó el método deductivo-analítico, ya que se investigó acerca de la aplicación de la figura de la conciliación virtual en los centros de conciliación y arbitraje tomando como muestra la ciudad de Medellín. **Resultados.** Los resultados parciales que se han encontrado en la investigación se centran en la falta de cultura de acuerdos tanto por parte de los operadores jurídicos

como de la sociedad en general. **Conclusión.** La conciliación por esta nueva forma realizada a través de los diferentes medios tecnológicos da un plus de ventajas, con lo que se evidencian la economía, la rapidez y la flexibilidad que se pregonan de ella, logrando la solución dialogada a los conflictos jurídicos

**Palabras clave:** centros de conciliación y arbitraje, virtual, conciliador, ética, interdisciplinarietàad.

## Virtual interdisciplinary conciliation

### Abstract

**Introduction.** The world of law has been influenced, as also has every aspect of social life, by the revolution brought by the information exchange through technologies, according to Bueno (2011, 85). The juridical world faces the challenges represented by the technological advances of the digital era and, therefore, virtual conciliation becomes one of the most advanced juridical ways. It is known as an alternative mechanism to solve conflicts at a constitutional level, complementing the juridical apparatus, to solve social and juridical conflicts through voluntary agreements in certified conciliation and arbitration centers monitored by the Ministry of Justice and Law, with no necessity of using the

\* Artículo producto de investigación posdoctoral denominada "La Conciliación interdisciplinaria y la ética de la virtud para la formación de los abogados colombianos". Desarrollado en convenio marco entre la Corporación Universitaria Lasallista y el postdoctorado en educación con enfoque en complejidad e investigación transdisciplinaria de la Universidad Simón Bolívar, realizado en el año 2015, el cual es dirigido por la Posdoctora Cecilia Correa de Molina. Financiado por el Fondo para el Desarrollo de la Investigación Lasallista.

\*\* Doctora en Derecho Procesal Contemporáneo (2013). Magíster en Derecho Procesal (2009), especialista en Derecho Administrativo (2000). Abogada conciliadora (2012), de la Universidad de Medellín. Coordinadora del Programa de Derecho de la Corporación Universitaria Lasallista, Docente Directora del Centro de Conciliación Lasallista Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez del Programa de Derecho de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Corporación Universitaria Lasallista. Docente investigadora, Directora y miembro del grupo de investigación en derecho GRIDE de la Corporación Universitaria Lasallista. Miembro de la Red de Derecho Procesal. E. mail: adarboleda@lasallista.edu.co

Autor para correspondencia: Adriana Patricia Arboleda López, email: adarboleda@lasallista.edu.co

Artículo recibido: 7/07/2015; Artículo aprobado: 18/08/2015

juridical traditional process, which is onerous, takes long periods of time and is difficult. **Objective.** Praise virtual conciliation as a free, rapid and efficient mechanism for solving juridical conflicts. **Materials and methods.** The deductive-analytic method was applied for this research work, investigating about the application of virtual conciliation in the conciliation and arbitration centers and taking Medellín as a sample. **Results.** The partial results found in the research are centered on the lack of an agreement culture among the juridical operators and in the society in general. **Conclusion.** Conciliation, made with the use of technological devices, provides new advantages among which economy, swiftness and flexibility are usually praised, thus achieving dialogues to solve juridical conflicts.

**Key words:** conciliación and arbitration centers, virtual, conciliator, ethics, interdisciplinarity.

### Conciliação interdisciplinária virtual

#### Resumo

**Introdução.** O mundo do direito se viu influenciado, como todos os âmbitos da vida social, pela revolução que supõem nos processos de intercâmbio de informação as tecnologias, segundo o afirma Bom (2011, 85). O mundo jurídico se vê abocado aos objetivos que apresenta os avanços tecnológicos

da época digital, pelo que a conciliação virtual se apresenta como uma das figuras jurídicas à vanguarda, conhecida como um mecanismo alternativo de solução de conflitos de casta constitucional, complementar ao aparelho judicial, para dirimir conflitos sócio-jurídicos por meio de acordos voluntários em centros de conciliação e arbitragem certificados e vigiados pelo Ministério de Justiça e Direito sem ter que ir à via judicial, que é onerosa, longa e dispendiosa. **Objetivo.** Enaltecer a conciliação virtual como um mecanismo gratuito, rápido, eficaz para a solução de conflitos jurídicos. **Materiais e métodos.** A investigação aplicou o método dedutivo-analítico, já que se pesquisou a respeito da aplicação da figura da conciliação virtual nos centros de conciliação e arbitragem tomando como mostra a cidade de Medellín. **Resultados.** Os resultados parciais que se encontraram na investigação se centram na falta de cultura de acordos tanto por parte dos operadores jurídicos como da sociedade em geral. **Conclusão.** A conciliação por esta nova forma realizada através dos diferentes meios tecnológicos dá um plus de vantagens, com o que se evidenciam a economia, a rapidez e a flexibilidade que se pregam dela, conseguindo a solução dialogada aos conflitos jurídicos.

**Palavras chaves:** centros de conciliação e arbitragem, virtual, conciliador, ética, interdisciplinarity.

### Introducción

El mundo evoluciona a pasos agigantados como consecuencia de las tecnologías que a diario invaden los mercados y aproximan los puntos más distantes del planeta. Aunque esa evolución tecnológica adicional le aporta una mejor calidad de vida al hombre, también origina problemáticas que tienen que ver con la estructuración de un nuevo entorno social cada vez más limitado en lo que respecta a las relaciones interpersonales, lo que hace que desde el punto de vista jurídico se tengan que implementar nuevos sistemas de administración de justicia, diferentes a los tradicionales. Entre esos sistemas están la conciliación, el arbitraje, la amigable composición, la transacción y la mediación, que si bien se han concebido desde

hace mucho tiempo como una forma de resolver los conflictos, en los tiempos actuales se han constituido en una herramienta de vanguardia, ideal para solucionar los conflictos, más aún, si se pueden gestionar de forma virtual, mediante las tecnologías información y de la comunicación, para generar cultura de diálogo y aportar a la construcción de un tejido social más sólido, que promueva la convivencia pacífica.

#### Influencia de las nuevas tecnologías en la conciliación

El mundo de la virtualidad se va posicionando poco a poco en nuestro diario vivir, y permea todas las modalidades de justicia tanto la ordinaria en los juzgados, como la alternativa o complementaria que es la que se aplica por fuera de ellos.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)<sup>1</sup> son herramientas de gran utilidad para el mundo jurídico, en particular para los mecanismos alternativos de solución de conflictos que promueven la solución pacífica de conflictos entre los ciudadanos al presentar expectativas para lograr la solución dialogada.

A la par con la evolución de las tecnologías de la comunicación en la sociedad se posicionan los mecanismos alternativos para la solución jurídica de conflictos, en este caso analizando la figura de la conciliación virtual. Veamos:

La conciliación ha existido a través de la historia de la humanidad como un método auto-compositivo en la solución de los conflictos, teniendo en cuenta que este se encuentra presente en la misma condición humana (Fierro, 2010, 13); en el sistema jurídico colombiano solo fue concebida como una figura de orden legal desde mediados del siglo XIX. Posteriormente se implementó con la aplicación de la Ley 23 de 1991 que puso en marcha, con base a la Constitución Política de 1991, los mecanismos alternativos de solución de conflictos y de manera especial de la conciliación. Según lo afirma López (1992, 7), este método es una manera facultativa de resolver conflictos frente a aquellos asuntos susceptibles de ser transados, como una forma alterna a la litis de solucionar los conflictos, lo que se torna especialmente importante en una sociedad abiertamente proclive a la conflictividad como lo es la nuestra.

La conciliación adquiere importancia trascendental en nuestro sistema normativo, al ser consagrada en el artículo 116 de la Carta Política actual, como una actividad jurisdiccional propia de los particulares, aunque de manera transitoria, hecho que constituye un importante paso en nuestro sistema jurídico, por cuanto ha posibilitado la implementación y puesta en marcha de este mecanismo auto-compositivo que ha sido concebido no solo desde el punto de vista legal, como parte del proceso judicial, sino de manera autónoma e independiente como un acto jurisdiccional. En efecto, la facultad

dada por la Constitución a los particulares implica un desplazamiento de la competencia de decidir derecho, que antes era exclusiva de los jueces, hacia los particulares debidamente capacitados para dirimir conflictos, aunque de manera transitoria, con las consecuencias propias de esa facultad otorgada por la Constitución y la Ley.

Ahora bien, con el avance de la tecnología se ha promovido que esa conciliación se pueda realizar en forma virtual, esto es, que las partes expresen sus posturas e intereses aun sin estar cara a cara, por medio de la tecnología de las comunicaciones.

Lo anterior expresa la preocupación del constituyente primario por darle operatividad a la justicia y hacer de ella un mecanismo de fácil acceso para quien lo requiera; por ello se promueve la implementación de medios tecnológicos que permitan acortar las distancias, no solo espaciales sino mentales, que pueden generarse con la lejanía de las partes para intentar un acuerdo. Como lo afirma la Corte Constitucional en sentencia C-037 de 1996, el acceso a la justicia es el derecho que tiene todo ciudadano de acceder a la Administración de Justicia en busca de dirimir los conflictos; por su parte, el Estado debe estar a la vanguardia haciendo uso de los medios más eficaces que permitan la solución oportuna y certera de los conflictos que se presenten.

Es importante resaltar en la ilustración de este mecanismo que él mismo puede ser de diferentes formas. Gil (2001) plantea que la conciliación es de dos clases: extrajudicial o judicial (66-67). La conciliación judicial es la que se realiza una vez se ha trabado la litis o el proceso judicial, y como etapa procesal en la cual el juez de conocimiento tiene la obligación de exhortar a la partes para que intenten llegar a un acuerdo y conciliar las diferencias susceptibles de ser conciliadas, de acuerdo con la Ley. La conciliación extrajudicial es la que se realiza por fuera de un proceso judicial, cuando las partes la intentan con el fin de terminar un conflicto y llegar a los acuerdos que involucren la finalización de ese conflicto

<sup>1</sup> Terminología americana, globalizada en el mundo y que es utilizada por diferentes autores

de manera voluntaria, sin necesidad de recurrir al aparato estatal administrador de la justicia o a otros organismos, entes o personas con la misma facultad. Esta última es la conciliación propiamente dicha, la que se adecua a la filosofía propia de este mecanismo alternativo de solución de conflictos, pues no está sometida a ninguna condición ni a ninguna carga; su única condición es el deseo de las partes de llegar a un acuerdo. Esta clase de conciliación es la que normalmente se tramita en los centros de conciliación privados.

Pero a pesar de esa connotación constitucional y legal que tiene la conciliación, lo que realmente le da fuerza y la convierte en un acto jurisdiccional es que los acuerdos a los que llegan las partes prestan mérito ejecutivo y hacen tránsito a cosa juzgada; es decir, el acuerdo puede ser exigido por las partes como una obligación de hacer, no hacer o dar, según el caso y, además, el asunto que se trató no puede volver a tratarse, a no ser que las condiciones del acuerdo o los hechos varíen. Dicho acuerdo se encuentra regido por el principio de la autonomía de la voluntad de las partes, y constituye el eje y la base de la legalidad de ese trámite conciliatorio; es decir, bajo ninguna circunstancia la conciliación puede ser impulsada o impuesta por agentes externos a las partes involucradas en el conflicto; son las partes mismas, con la ayuda de un conciliador (tercero imparcial) quien genera estrategias de arreglo, las que finalmente deciden si concilian o no, y bajo qué términos, como claramente lo dejó establecido la Corte Constitucional en sentencia T-668 de 2003. Veamos:

Dicha autonomía se convierte en un derecho íntimamente ligado y vinculado a la dignidad de la persona humana, ya que se erige en el instrumento principal e idóneo para la satisfacción de las necesidades básicas, mediante el poder que le otorga el ordenamiento positivo para regular sus propios intereses en el tráfico jurídico (4).

Esta autonomía de la voluntad requiere de consentimiento libre de vicios. Tal como lo expresa Junco (2007, 105), para que la conciliación cuando se realiza por medio de las tecnologías sea válida y cumpla con el objetivo que se pretende de ella como actividad estrictamente jurisdiccional o como mecanismo

para acceder a la justicia, debe ser realizada por personas jurídicamente capaces o por sus representantes, por cuanto de ellas se puede y se debe exigir el cumplimiento de los acuerdos a los que se pueda llegar, adicional, a que el acto conciliatorio exige como requisito de la validez, que las partes estén presentes en el trámite conciliatorio y que el conciliador en derecho sea abogado o funcionario público autorizado por la Ley para conciliar. Estos requisitos se hacen necesarios en el trámite del proceso conciliatorio y tienen que cumplirse en la conciliación virtual para que dicha conciliación sea válida y puedan desprenderse de ella las consecuencias jurídicas propias del acuerdo conciliatorio.

### **El conciliador**

Siendo el conciliador en derecho un partícipe importante del proceso conciliatorio que se encuentra transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, debe estar supeditado a las virtudes éticas de la buena práctica profesional, que llevan inmersa la necesidad de aplicar principios bioéticos que guíen el desarrollo de su actuación en el trámite conciliatorio (Arboleda, 2014, 201).

Hablando sobre las virtudes éticas que deben tener los profesionales del derecho, y en especial los conciliadores, se entiende la virtud como el hábito que hace el bien en las acciones de los seres humanos y que requiere de la prudencia para desarrollar los actos justos (Garcés y Giraldo, 2013a, 165). De la misma manera, Rumoroso (2014, 198) habla sobre el sentimiento ético y moral como disposición de los sujetos y su relación con la virtud del ciudadano excelente como lo debe ser el conciliador, entendiendo la virtud, de acuerdo al pensamiento aristotélico, como el término medio, regulado por la recta razón (Garcés y Giraldo, 2013b, 181). En este sentido la responsabilidad del conciliador también es con la sociedad, dada su función de facilitador de la comunicación acertada, del acercamiento entre las partes, de la aproximación con el otro, en tanto que existen diversos intereses, posturas y posiciones, diversas formas de encontrarse y de “abrirse” al otro.

El desarrollo constitucional de la conciliación ha llevado a que exista en Colombia un impulso legal (Saade, 2008, 31 a 38), jurisprudencial y doctrinal, tanto en su implementación como en su aplicabilidad y desarrollo. De hecho, no solo los particulares tienen la facultad de administrar justicia de manera transitoria sino que esta facultad se ha extendido a los servidores públicos autorizados para ello, incluso a aquellos que tienen la facultad jurisdiccional (jueces); por tal razón, se confirma que este mecanismo alternativo de solución de conflictos tiene el carácter de extra judicial, cuando se realiza por fuera de un proceso judicial, y judicial, cuando se da dentro del trámite propiamente dicho.

Al igual que la conciliación, los conciliadores pueden ser públicos y privados; en razón de ello, la Ley 640 del 2001 les atribuyó a varios funcionarios públicos esta facultad (comisarios de familia, personeros, miembros del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, entre otros), y les dio la posibilidad a los particulares, previo al cumplimiento de algunos requisitos, de capacitarse como conciliadores y, por ende, administradores de justicia, así sea de manera transitoria.

En lo que concierne a los conciliadores públicos, Díaz (2013, 53) establece que ellos se encuentran facultados para realizar conciliaciones en razón del cargo que desempeñan sin ningún otro requisito adicional; por ejemplo, se faculta a los comisarios de familia para que adelanten las conciliaciones derivadas de los conflictos propios del vínculo conyugal y familiar, incluyendo los asuntos susceptibles de ser conciliados con los menores de edad o incapaces, siempre y cuando se les garanticen todas las medidas de protección que requieren estos individuos por ser incapaces; esta competencia también se hace extensiva a los jueces de familia o civiles del circuito y municipales, con lo cual, el legislador trató de prever que en cada uno de esos asuntos susceptibles de ser conciliados dicho procedimiento fuera realizado por conciliadores especializados en cada una de esas materias.

Se encuentran también los conciliadores privados, de quienes se exige el cumplimiento

de algunos requisitos para que puedan desarrollar esta actividad debidamente: que sean abogados, que estén capacitados en mecanismos alternativos de solución de conflictos, y que pertenezcan a un centro de conciliación o que estén inscritos en él.

No obstante, entre conciliadores públicos y conciliadores privados hay una gran diferencia, a pesar de existir una sola regulación frente el trámite conciliatorio (Ley 640 de 2001). En efecto, a los conciliadores públicos no se les exige capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos; de hecho, algunos de los funcionarios públicos que atienden conciliaciones no son abogados, como es el caso de la conciliadores en equidad, donde se dirimen conflictos de índole jurídica basados en principios de convivencia y equidad, y no en conceptos jurídicos estructurados, y estas conciliaciones tienen la misma validez jurídica de un acta de conciliación en derecho en la que se concilian asuntos de derecho. Esta situación conduce a que los procedimientos de las conciliaciones en equidad no se ajusten a los parámetros exigidos por la Ley y que, como consecuencia, los acuerdos no puedan solicitarse por vía judicial en caso de incumplimiento; tampoco se les imprime a estos acuerdos la importancia que se les debe dar para que las partes puedan ver en ese mecanismo una forma de solucionar el conflicto y llegar a un acuerdo. En algunos de esos casos, como los conciliadores no son especialistas en los asuntos propios del derecho y de la conciliación, estos conciliadores en equidad podrían incluso realizar conciliaciones no permitidas por la Ley, o sin el lleno de los requisitos, lo que termina en que como la conciliación no cumple con los requisitos del título ejecutivo, no pueda hacerse exigible, dado que los acuerdos conciliatorios deben ser claros, expresos y actualmente exigibles. Para plasmar en un texto un documento claro se debe tener conocimiento mínimo acerca del tema en conflicto, conocer la normativa vigente al momento de la ocurrencia de los hechos y la forma correcta de solucionar dicho conflicto a la luz del derecho; con el término expreso se refiere al hecho de estar consignado en un medio físico que pueda ser reproducido, y los conciliadores en equidad no cuentan con medios tecnológicos para poder

otorgar una copia a cada una de las personas intervinientes en el conflicto, y tampoco disponen de un sistema organizado de archivo para recuperar la información en caso de que esta sea solicitada posteriormente, y para que el derecho sea actualmente exigible, se deben tener conocimientos profundos de la norma para saber si el derecho no está prescrito, o si la persona tiene o no el derecho que está reclamando. Para el cumplimiento de estos requisitos, el conciliador en equidad no cuenta con la formación académica pertinente para dirimir un conflicto de manera correcta; este conciliador solo se basa en principios de equidad y convivencia pacífica.

Por otra parte, en la conciliación en equidad se incluye la prejudicial entendida como el requisito obligatorio de procedibilidad o prejudicialidad (Junco 2007, 172) en los asuntos susceptibles de ser conciliados cuando se va demandar ante la jurisdicción ordinaria (civil, familia, o laboral) o ante la jurisdicción contencioso-administrativa, so pena de ser inadmitida la demanda cuando no se cumpla previamente con este requisito. Esto lleva a concluir que esta clase de conciliación es totalmente obligatoria, aun cuando las partes no estén interesadas en conciliar; con ello se limita de manera directa el acceso a la administración de justicia, ya que lo que mueve a las partes a su realización es cumplir con el requisito de procedibilidad, y no se tiene en cuenta el principio de la autonomía de la voluntad de las partes.

A pesar de esas dificultades, en nuestro medio la conciliación es cada vez más importante, no solo como una forma de descongestión judicial, sino que, en su calidad de acto jurisdiccional que puede llevarse a cabo mediante las tecnologías de la comunicación, y que está al alcance de cualquier ciudadano, se vuelve una herramienta efectiva y eficaz en la solución de los conflictos susceptibles de ser conciliados, para que se dé solución a lo legal, jurídico o contractual y se busque la solución desde lo humano, en un marco de respeto del otro como sujeto.

En este orden de ideas, es necesario que desde el punto de vista legal y administrativo, se hagan los esfuerzos necesarios para exigir los mismos requisitos en formación a los conciliadores en derecho públicos y

a los privados; esto quiere decir que los conciliadores públicos, aquellos facultados por la Ley, deben recibir tanto la capacitación correspondiente en mecanismos alternativos de solución de conflictos, a nuestro juicio, de manera obligatoria, como los conocimientos básicos que los habiliten para entender la parte psicológica del ser humano.

Adicionalmente, los conciliadores, sean en derecho, o en equidad, públicos o privados, además de contar con una capacitación y formación jurídica, deben tener ciertas habilidades personales que les faciliten encaminar a las partes a una solución integral a los conflictos; de allí que deban integrar a sus saberes estrategias de comunicación y de acercamiento al otro, así como mecanismos de manejo de sentimientos y emociones que se presenten en el transcurso del trámite conciliatorio.

### **Estrategias de comunicación en la conciliación virtual**

Hoyos (2015, 13) propone unos pasos y actitudes que debe tener en cuenta el conciliador, y que en este texto se proponen también para la implementación de la conciliación virtual:

- **Realizar un buen contacto:** este consiste fundamentalmente en el encuentro empático con las partes, la atención que se les brinde, el despertar en ellas la sensación de apertura para entender el conflicto, y el ámbito de cercanía, familiaridad y compromiso creado. Ello requiere un despliegue de cordialidad, y seguridad para inspirar confianza, facilitar un clima propicio y un ambiente de interacción.
- **Saber escuchar:** consiste en atender en forma imparcial el llamado de las partes comprometidas, desplegar un comportamiento igualitario de comunicación verbal y no verbal con cada una de ellas, infundir la confianza suficiente, saber recibir los distintos tipo de comunicación, oír las razones que presentan, ser buen observador y mantener una escucha activa.
- **Intercambiar:** para ello debe tener la suficiente experiencia en el manejo de las

relaciones interpersonales, conocimiento no solo de la personalidad de las partes sino del entorno social, económico y cultural; debe, asimismo, saber jerarquizar prioridades, tener paciencia, tolerancia a la frustración y un buen manejo de la ansiedad.

- **Conocer el conflicto:** estar debidamente enterado de la situación de controversia e identificar el centro del conflicto, el querer de cada parte y las posiciones asumidas por ellas, así como las razones que motivaron el problema.
- **Ser orientador y facilitador y no juez de las partes:** es decir, indicar las distintas vías o caminos que se pueden utilizar en la aclaración del conflicto, lo que implica una actitud facilitadora que permita encontrar salidas, mostrándose prudente y amistoso, pero firme y concreto en el problema.
- **Hacer énfasis en las personas:** implica tener en cuenta que los conciliantes son seres humanos con sentimientos, valores, emociones y puntos de vista diferentes.
- **Propender por una “hermenéutica del discurso”:** quiere decir que en la ventilación del conflicto o problema generador de desacuerdo, el conciliador debe propiciar la lectura interpretativa de las posiciones externas, trabajo que exige un recorrido de interpretación y comprensión a partir de sucesivas argumentaciones sobre el fenómeno en cuestión, que a su vez alientan otras en pro de una co-construcción de nuevas realidades y acercar a las partes en la unidad dialéctica conciliador-conciliantes, con la posibilidad de lograr la captación de un nuevo sentido del conflicto y del “otro” a partir de la asociación de significados.

Lo que aquí interesa no es resolver el conflicto mediante su lectura, sino la circularidad hermenéutica a partir de una actitud abierta y receptiva que implica una “síntesis superadora” en el sentido dialéctico, para ir accediendo a la comprensión del todo a partir de nuevas lecturas-discursos en la dimensión de la

alteridad. Solo así podrá captarse un nuevo decir y un nuevo sentir.

- **Generar alternativas:** consiste en crear distintas posibilidades de interpretación para que cada lectura del conflicto sea en verdad una dinámica de expansión que permita, a la par de la lectura hermenéutica, el encuentro con el otro como “un legítimo otro en la convivencia” y elimine de la relación las actitudes dogmáticas.
- **Trabajar ventajas y renunciaciones mutuas:** los beneficios y las renunciaciones deben ser para todas las partes. Ello es posible dado el carácter del enfoque bioético-hermenéutico, donde solo existen intérpretes y lectores de nuevas realidades que competen a todos los comprometidos en la conciliación.

### La interdisciplinariedad en la conciliación virtual

La rama judicial no mira al ser humano en su integridad, sino que se limita a sancionar conductas o comportamientos no adaptativos en el plano social y que violentan las normas establecidas para la convivencia social; de este modo el juez emite un fallo, que adolece de una visión integral, y se reduce solo a una dimensión que puede ser disfuncional o estar viciada, por lo que se hace necesario derribar aquellos pensamientos de algunos juristas que aluden frases como por ejemplo: “es mejor un mal arreglo que un buen pleito” cuando conversan sobre la idea de solucionar un conflicto por medio de la conciliación, y es menester imponer desde lo jurídico un cambio cultural en el que todos los operadores jurídicos, cuando apliquen la conciliación, vean las bondades de la conciliación y afirmen que: “es mejor un buen arreglo que un mal pleito”, cambiando este paradigma.

Cuando las partes dialogan en la conciliación y tienen en cuenta que “el otro” es un ser humano, los acuerdos que se producen entre ellos llevan satisfacción personal para cada uno de los implicados, lo que genera una solución consensuada y por tanto contribuye a la paz de la sociedad.

La conciliación permite el acercamiento con el otro, la mirada, la comunicación, y el

entendimiento en todas las dimensiones del conflicto que se aborda, por lo que requiere la incursión de actores de diferentes ramas del saber, que estudian el comportamiento humano desde una mirada no jurídica sino humanista. Por tanto, para llegar a una conciliación satisfactoria es menester que el conciliador actúe con conocimiento interdisciplinario, que comprenda el actuar, el sentir y el expresar de las partes en conflicto, donde se hagan valer los derechos resaltando la importancia del otro y reconociendo los derechos de la contraparte.

Cuando la conciliación se realiza en forma interdisciplinaria se logra tener el conocimiento del carácter y la personalidad de las partes en conflicto, sus posturas, intereses y posiciones, así como una “comunicación asertiva” (Bach & Forés, 2010).

Los conflictos del área del derecho de familia tienen profundas raíces psicológicas; por tanto, no solo la disciplina del derecho es la llamada a buscar la solución del mismo, sino que también requiere la intervención de otros profesionales como psicólogos, educadores, filósofos, comunicadores, trabajadores sociales, sociólogos, entre otros. Y la conciliación es la figura socio-jurídica que puede abarcar estos saberes en la búsqueda de una solución integral del conflicto en donde se resuelvan los problemas contractuales, económicos, civiles, legales y también emocionales.

Por ejemplo, Frankl (1991), al desarrollar su teoría de la logoterapia<sup>2</sup>, sostiene que el interés principal del hombre no es encontrar el placer, o evitar el dolor, sino encontrarle un sentido a la vida, que en muchos casos lo da la vida familiar, razón por la cual el hombre está dispuesto incluso a sufrir, a condición de que ese sufrimiento tenga sentido, a darse al otro, a reconocer su importancia. Estos valores deben ser cultivados por el hombre pese a las adversidades de las emociones, necesidades y sentimientos que forman el amor, el miedo, la apatía, el sueño, la pérdida, el dolor, el sexo y el humor, aspectos todos que desde el punto de

vista de los psicólogos, influyen en las acciones, conductas y comportamientos del ser humano, y por tanto, en las relaciones familiares.

Se propone la interdisciplinaria para promover la cultura de acuerdos, realizando un buen contacto, sabiendo escuchar, conociendo el conflicto, haciendo énfasis en las personas, generando alternativas, trabajando ventajas y renunciando mutuas.

## Metodología

La investigación es de tipo analítico, y aplica el método hermenéutico (Gadamer), a partir de un ejercicio de intertextualidad donde se relacionan los asuntos de las tecnologías con elementos fundamentales para el abogado conciliador, y se analizan los planes de estudio de las facultades de Derecho que incluyan las nuevas tecnologías de la comunicación en diferentes universidades y muy especialmente en la Corporación Universitaria Lasallista, para identificar y proponer qué tipo de formación debe tener un abogado en su currículo en lo que se refiere al uso de las tecnologías, a la ética y, muy en especial, a la conciliación interdisciplinaria. Enfoque metodológico: la recolección de datos se hace en fuentes como doctrina, artículos científicos y revisión de los microcurrículos de las universidades acreditadas del país; también se aplican encuestas a directores de centros de conciliación del país, y se analiza la información que suministra el Ministerio de Justicia y del Derecho en relación con la conciliación virtual en los últimos cinco (5) años. Los resultados serán divulgados en tertulias, congresos, seminarios y en eventos de capacitación en mediación y conciliación interdisciplinaria.

## Resultados

### Uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los centros de conciliación y arbitraje

<sup>2</sup> Psicoterapia que propone que la voluntad del sentido -la libertad de decisión- es la motivación primera del ser humano). En su obra “El hombre en busca de sentido” Logoterapia lo que hace es ayudar al ser humano a descubrir el sentido de su vida, mediante un proceso profundo de humanización y personalización. Por tanto, despierta en el ser humano su papel protagónico en la historia, en la vida, en la consecución de su felicidad.

En el mundo actual se han incorporado diferentes avances, uno de los cuales es la virtualidad que en el área del derecho opera como soporte en todas las actuaciones de los procesos y en particular en la aplicación de los diferentes mecanismos alternativos de solución de conflictos como el arbitraje, la mediación y la conciliación.

Según estableció el Ministerio de Justicia y Derecho en el Decreto 1829 de 2013, los centros de conciliación y arbitraje y cualquier interviniente en un arbitraje podrán utilizar medios electrónicos en todas las actuaciones, sin que para ello se requiera de autorización previa y, en particular, para llevar a cabo todas las comunicaciones, tanto del tribunal con las partes como con terceros, para la notificación de las providencias, la presentación de memoriales y la realización de audiencias, así como para la guarda de la versión de las mismas y su posterior consulta. Las providencias podrán notificarse a las partes por cualquier medio electrónico, en los términos dispuestos en la Ley.

En cuanto a las notificaciones por medios electrónicos, el referido decreto estableció que cuando se requiera acusar recibo de un mensaje de datos, dicho requisito se entenderá surtido, entre otros, en los siguientes casos:

1. Cuando se obtenga una comunicación del interesado por cualquier medio idóneo, en la que manifieste conocer la providencia notificada.
2. Cuando se reciba una constancia de recibo del mensaje de datos que contiene la providencia notificada en el buzón electrónico del sujeto notificado. Para ello podrán utilizarse mecanismos como el correo electrónico certificado, entre otros.
3. Cuando exista cualquier acto inequívoco del notificado sobre el conocimiento de la providencia.

La notificación por medios electrónicos podrá realizarse a través del correo electrónico u otros mecanismos de comunicación virtual, como los sistemas de mensajería instantánea. En estos casos, la prueba del acuse de recibo

seguirá las mismas reglas previstas en los numerales anteriores.

De hecho, los centros de conciliación y arbitraje que ofrezcan el servicio de arbitraje virtual podrán tener una lista especial conformada con los árbitros que se dediquen a esta forma de arbitraje.

En cuanto a la remisión de los documentos y comunicaciones, aclara el Ministerio de Justicia y Derecho en el mencionado decreto que la presentación de memoriales, las notificaciones, los traslados, y en general todas las comunicaciones intercambiadas entre las partes y el tercero neutral, en el curso de las actuaciones de la conciliación o el arbitraje virtual, serán transmitidas por medios electrónicos a través del sistema de información.

La respectiva audiencia se celebrará íntegramente a través de videoconferencia, teleconferencia o por cualquier otro medio de comunicación simultánea, según lo determine el centro de conciliación o tribunal o el árbitro único. El centro de conciliación y arbitraje dispondrá lo pertinente para la grabación y conservación de las audiencias que se surtan a través de estos medios.

Al referirse a la cobertura territorial de la nueva figura jurídica de la conciliación y el arbitraje virtual para efectos de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1563 de 2012, se entenderá que la conciliación y el arbitraje virtual se presta para todo el territorio nacional colombiano.

En cuanto a la gestión documental los centros de conciliación y arbitraje, notarías y servidores públicos habilitados por ley para fungir como conciliadores garantizarán la custodia, conservación y disponibilidad de la documentación relacionada con la prestación de sus servicios, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Archivo. También deberán garantizar la custodia, conservación y disponibilidad de los archivos en los casos de arbitraje virtual.

Es así como el derecho va evolucionando y encamina su desarrollo y su práctica a los avances de la tecnología, permitiendo que los procesos sean de fácil acceso para todas

las personas, incluso para los discapacitados o personas con dificultad de movimiento por motivos físicos o de otra índole. La inclusión permite que todas las personas se sientan en capacidad de afrontar sus conflictos, motivo adicional para usar los métodos alternativos como la solución definitiva a la congestión judicial y a problemas sociales complejos de fácil desenvolvimiento.

## Conclusiones

- Las nuevas formas on-line para la solución de conflictos jurídicos mediante la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos enunciados en este artículo dotarían a los usuarios de una mayor flexibilidad en el momento de formular sus necesidades sin presiones, lo que influye en una comunicación más reflexiva por la naturaleza asincrónica que se presenta en la conciliación virtual.
- Cuando a las partes en un conflicto se le dificulte reunirse cara a cara por la distancia geográfica van a poder conciliar en forma razonable y lógica para terminar con el conflicto, sin tener que acudir al aparato judicial o a la justicia ordinaria.
- La conciliación a través de los diferentes medios tecnológicos da un plus de ventajas, con lo que se evidencia la economía, la rapidez y la flexibilidad que se pregona de ella, logrando la solución dialogada a los conflictos jurídicos.

## Referencias bibliográficas

- Arboleda, A. (2014). La conciliación. Una mirada desde la bioética y la virtud de la prudencia. *Revista Lasallista de Investigación*. 11 (1).
- Arboleda, A. (2014). *La conciliación como cultura de acuerdos*. Editorial Lasallista: Caldas.
- Bach, Eva & Forés, Ana (2010). *La asertividad para gente extraordinaria*. 4.ª edición. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Bueno, F. (2011). *Mediación online: ¿La mediación del futuro?* Santiago de Compostela. España: Editora Andavira
- Congreso de la República de Colombia. (2001). *Ley 640 de 2001 Por la cual se modifican*

*normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Congreso.

- Corte Constitucional de Colombia (2003). *Sentencia T-668 de 2003*. Magistrado ponente Marco Gerardo Monroy Cabra.
- Corte Constitucional de Colombia. (1996). *Sentencia C-037 de 1996*. Magistrado ponente: Vladimiro Naranja Mesa.
- Díaz, Fernando. (2013). *Conflicto mediación y conciliación desde una mirada restaurativa y psicojurídica*. N.º 5. Colombia: Ibáñez.
- Fierro, Ana E. (2010). Presentación. *Manejo conflictos y mediación*. Estudios de casos CIDE: México.
- Frankl, Viktor. (1991) *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Editorial Herder.
- Garcés, Luis F. y Giraldo, Conrado. (2013a). La virtud: la recta razón en el profesional que experimenta con animales. *Civilizar*. 12 (23), 181-192.
- Garcés, Luis F. y Giraldo, Conrado. (2013b). La responsabilidad profesional y ética en la experimentación con animales: Una mirada desde la prudencia como virtud. *Revista Lasallista de Investigación*. 10 (1), 164-173.
- Gil, Jorge E. (2001). *La conciliación extrajudicial y la amigable composición*. Bogotá: Editorial Temis.
- Hoyos, Consuelo. (2015) *La conciliación un modelo bioético hermenéutico*. Medellín, Colombia. Señal Editora. P. 113
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación Internacional. (2012). *Centros de Conciliación y/o Arbitraje: requisitos generales del servicio*. Bogotá: ICONTEC, 2012. (NTC 5906).
- Junco, José R. (2007). *La conciliación*. Bogotá: Editorial Temis S. A.
- López, Hernán F. (1999). *Comentarios al decreto de descongestión de justicia*. Bogotá: ABC Editores.
- Márquez, Catia. (2013). *La mediación proceso y derecho*. España: Marcial Pons.
- Otalvarría, José (2014). Transformaciones de la familia conyugal en Chile en el periodo de transición democrática (1990-2011). *Revista Latinoamericana*. Vol. 13, 37. Pp. 473-497.
- Rumoroso, José A. (2014). La imparcialidad y el código Iberoamericano de ética Judicial. *Logos: Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Salle, A. C.* N.º 22 (189-206).
- Ruska, Carlos & Ledesma, Marianella (2007). La conciliación en familia. *Unidad de coordinación del Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia*. Depósito legal de la biblioteca Nacional: Perú.
- Saade, Urreta (2008). *La conciliación*. Medellín, Colombia: Librería Jurídica Sánchez R. Ltda.