



# UNA ESTRATEGIA PARA LA APROPIACIÓN DE LAS TIC EN LA RECONCILIACIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO COLOMBIANO

A strategy for the  
appropriation of ICT in the  
reconciliation of the victims  
of the colombian armed  
conflict

José Joaquín Bocanegra García\*

Rafael A. González\*\*

Leonardo Olaya Bello\*\*\*



\* Ingeniero de sistemas. DEA en Ingeniería de Software. Investigador grupo ISTAR, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia, jose\_bocanegra@javeriana.edu.co

\*\* Ingeniero de sistemas. MSc y PhD de la Universidad de Delft, Holanda. Director Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia, ragonzalez@javeriana.edu.co

\*\*\* Ingeniero electrónico. Estudiante Maestría en Ingeniería de Sistemas, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá- Colombia, olayaf@javeriana.edu.co

Fecha recepción: 2 de junio de 2015

Fecha de aceptación: 18 de noviembre

## Cómo citar / How to cite

Bocanegra García, J. J., González, R. A. & Olaya Bello, L. (2016). Una estrategia para la apropiación de las TIC en la reconciliación de las víctimas del conflicto armado colombiano. *TRILOGÍA. Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 8(13), 53-64

**Resumen:** una de las fases del proceso de paz que se adelanta en Colombia está relacionada con la elaboración de un acuerdo. Luego de ello, se debe iniciar una etapa de construcción de paz territorial en la que participen todos los ciudadanos y las comunidades. Uno de los objetivos de esta etapa consiste en impactar positivamente los derechos de las víctimas. Esto puede lograrse mediante la construcción de espacios que faciliten la reflexión, el diálogo y la acción entre los actores del conflicto para buscar su reconciliación. En este orden de ideas, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) pueden jugar un rol importante para propiciar esos espacios. Por tanto, en este artículo se presenta una estrategia para la apropiación de las TIC en la reconciliación de las víctimas del conflicto colombiano. En concreto, la estrategia se materializa en una propuesta conceptual de un sistema informático que facilite la comunicación, la interacción y la presentación de ideas y argumentos entre los actores del conflicto.

**Palabras clave:** conflicto, proceso de paz, reconciliación, TIC

**Abstract:** the Colombian peace process includes a phase for the development of an agreement between the parties in conflict. After that, it should continue with building territorial peace through the participation of all citizens and communities. At this stage, the main goal is to promote the rights of victims. This can be achieved by developing spaces that help mediation, dialogue and action among the actors in conflict, in order to seek their reconciliation. In this scenario, information and communication technology (ICT) can play an important role in supporting these spaces. This paper proposes a strategy for the appropriation of ICT in the reconciliation of victims of the Colombian conflict. Specifically, the strategy proposes a conceptual approach for an information system that facilitates communication, interaction and presentation of ideas and arguments between the parties in conflict.

**Keywords:** conflict, peace process, reconciliation, ICT

## EL PROCESO DE PAZ

Colombia vive uno de los conflictos armados más largos registrados en el mundo (Rodríguez y Sánchez, 2012). De acuerdo con el Centro Nacional de Memoria Histórica (2015) los actores armados han ocasionado entre 1958 y 2012 un total de 218.094 muertes, de las cuales el 19% fueron de combatientes y 81% fueron de civiles; más de 27.000 secuestros, 716 acciones bélicas, 5.138 casos de ataques a bienes civiles, 95 atentados terroristas, 1.982 casos de masacres, 25.000 desapariciones forzadas, más de 5 millones de desplazados y alrededor de 10.000 víctimas de minas antipersona.

---

Desde 1981, el Gobierno Nacional ha efectuado acercamientos con las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP) —uno de los principales grupos guerrilleros del país—. Algunos procesos fueron los de 1992 en Tlaxcala, México, y en 1999 en San Vicente del Caguán. No obstante, estos procesos finalizaron y el conflicto continuó a lo largo de estos años, sin llegar a acuerdos de paz (Egeland et al., 2000).

---

En 2012, delegados del Gobierno de la República de Colombia y FARC-EP firmaron un documento que dio inicio a una serie de conversaciones, con el fin de alcanzar un acuerdo para la terminación del conflicto y de esta forma contribuir a la construcción de una paz estable y duradera (Mesa de conversaciones, 2012). El proceso está dividido en tres etapas. Una de las etapas está relacionada con la construcción de la paz territorial; uno de los objetivos de esta etapa consiste en impactar positivamente los derechos de las víctimas. No obstante, para lograr esto es necesario que participen todos los ciudadanos y las comunidades (Oficina Alto Comisionado para la Paz, 2014).

Para facilitar la participación, es necesario que desde el Gobierno nacional se construyan espacios que propicien el diálogo, la reflexión y la acción entre los

actores, entre quienes se pueden destacar las víctimas, los victimarios y, por supuesto, el Gobierno, y de esta forma buscar su reconciliación. Es en este escenario donde las TIC pueden jugar un rol importante para propiciar esos espacios.

Para Rodríguez-Giralt (2011), las TIC han modificado con fuerza las dimensiones temporales, geográficas y de proximidad y, por lo tanto, han afectado profundamente a las formas de acción colectiva. Scott y Street (2000) consideran que las TIC son la estructura organizativa, el medio y el instrumento de comunicación que permite nuevos desarrollos para la acción colectiva. Por su parte, Pascu et al. (2007) afirman que dentro de los usos de las TIC que necesitan ser estudiados están los relacionados con la promoción de cambios en el sector público y la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones.

En ese orden de ideas, el objetivo de este artículo es presentar una estrategia para la apropiación de las TIC en la reconciliación de las víctimas del conflicto colombiano. En concreto, la estrategia se materializa en una propuesta conceptual de un sistema informático que facilite la comunicación y la interacción entre los actores del conflicto aprovechando la variedad de herramientas digitales disponibles.

El artículo aborda cuatro temas principales: las víctimas y reconciliación, el rol de las TIC en la reconciliación, el detalle de la propuesta y su discusión.

## VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN

Los principales afectados con el conflicto registrado en Colombia son las víctimas. De acuerdo con el Congreso de la República de Colombia (2011), en el marco de la denominada Ley de Víctimas, se define como víctima:

a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Esta ley también extiende la condición de víctima a sus familiares directos. Para Bustamante (2014) esta Ley es trascendental porque reconoce a las víctimas, que tradicionalmente han permanecido ocultas y permite que participen activamente en las políticas de atención, asistencia y reparación integral. Esto implica un profundo cambio histórico en las relaciones del Estado con la población afectada por el conflicto armado. Bustamante también considera que la Ley representa el primer gran paso hacia un proceso de reconciliación nacional.

De acuerdo con Bar-Tal (2000), la reconciliación se concibe como un proceso que busca la formación de relaciones pacíficas entre adversarios, basado en la confianza mutua, la aceptación y la cooperación. Dice, además, que mediante la reconciliación se forman nuevas emociones y creencias que engloban el respeto, la convivencia y la paz. Para alcanzar la reconciliación se deben tener en cuenta diferentes aspectos, entre los que se pueden destacar la democratización, la justicia, la reconstrucción del pasado, la verdad, el olvido, la justicia y la paz.

## EL ROL DE LAS TIC EN LA RECONCILIACIÓN

A continuación, se analizarán algunas propuestas que han encontrado la correlación entre TIC, activismo, participación y mediación. También se presentarán casos, ejemplos y lecciones aprendidas de cómo las TIC han ayudado a los procesos de reconciliación.

### Las TIC: activismo, participación y mediación

Autores como Aouragh (2012) y Thigo (2013), no dudan en manifestar que las TIC, particularmente Internet, son un medio importante para el activismo político, ya que ofrece maneras de luchar y rebelarse contra los poderes hegemónicos y permite, incluso, nuevas formas de movilización. Un ejemplo de ello es el papel que cumplió Internet facilitando a los *bloggers* su influencia, tanto en las elecciones estadounidenses de 2004, como en la campaña del «no» en el referéndum francés sobre la ratificación de una constitución para la Unión Europea (Pascu et al., 2007).

---

Porsuparte, Rutkowski et al. (2002) consideran que gracias a las TIC es posible encontrar nuevas formas de interacción y comunicación y de esta forma reducir las brechas culturales para prevenir y resolver conflictos.

---

Autores como Maruping and Agarwal (2004) consideran también que las TIC juegan un papel en los procesos de resolución de conflictos entre grupos dispersos, tanto geográfica como organizacionalmente. De acuerdo con los autores, las TIC facilitan las tareas de coordinación y comunicación y ayudan a que los grupos gestionen sus conflictos y aumenten su motivación. Para este fin, consideran que es necesario usar tecnologías diferentes en cada etapa de avance del proceso. Por ejemplo, sugieren usar video y audio conferencias en las etapas tempranas, además de correo electrónico y mensajes instantáneos en las etapas finales.

Pascu et al. (2007) mencionan que aplicaciones del tipo Web 2.0 como e-bay, myspace, wikipedia, los podcasts, la mensajería IP y los blogs, donde los usuarios no interactúan de manera sincrónica (a diferencia de una videoconferencia o de una video llamada, por ejemplo), también posibilitan que las personas interactúen entre ellas, encuentren nuevos amigos, conozcan, compartan y establezcan lazos basados en la confianza. Los autores también consideran que en una red no importa solamente el número de usuarios conectados sino el número de grupos y su capacidad para crearlos; esto implica un énfasis sobre la participación colectiva y no solo sobre el número de usuarios que interactúan.

No obstante, es necesario tener en cuenta los problemas asociados a la virtualidad. Por ejemplo, en Hong Kong y Holanda se llevó a cabo un propuesta denominada HKNET (Rutkowski et al., 2002), en la que 268 participantes de diferentes culturas se unieron para desarrollar en conjunto un proyecto de tecnología. Al final del proyecto se estableció que para tener éxito en este tipo de iniciativas es necesario que todos los miembros estén motivados,

que mantengan una comunicación constante y que, en caso de presentarse, se superen con agilidad los problemas técnicos de conexión.

## Casos de aplicación de las TIC en la mediación de conflictos

Un ejemplo de cómo han ayudado las TIC en la reconciliación es el proyecto ENVETI (Vrasidas et al., 2007) desarrollado en la isla de Chipre. En julio de 1974 se llevó a cabo un golpe de Estado en la isla en contra del presidente Makarios, liderado por un grupo de oficiales griegos que buscaban la unión de Chipre a Grecia (Bianco, 2002). Este evento dividió la isla en dos áreas: un área griega ubicada al sur y un área turca ubicada al norte. Estas dos áreas permanecieron en disputa e incomunicadas hasta mediados de 2003. El objetivo del proyecto ENVETI fue mejorar la comprensión pedagógica de cómo los diferentes aspectos de la paz y la reconciliación, incluyendo las dimensiones emocionales y sociales, pueden ser promovidos a través de la educación ambiental. Mediante el desarrollo de nuevo material pedagógico a través del uso de las tecnologías, los autores buscaban enriquecer el conocimiento de los profesores chipriotas (tanto griegos como turcos) y de los estudiantes sobre cuestiones relativas a los problemas ambientales en Chipre, y cómo la resolución de esos problemas podría acercar a las dos comunidades.

Otra propuesta para destacar es Info Share (Hattotuwa, 2004), una iniciativa basada en TIC como apoyo al proceso de paz en Sri Lanka. Info Share nació como una herramienta para facilitar la comunicación y la colaboración entre los actores del proceso de paz adelantado en este país. Para los autores, las actividades de comunicación y colaboración son la piedra angular en cualquier proceso de paz y son un factor de éxito clave. Para los interesados que participan en un proceso de paz, la gran abundancia de datos en bruto debe ser convertida en información siempre accesible, segura y confiable, que les ayude a trabajar juntos y a colaborar en programas, proyectos e intervenciones que refuerzan la construcción de paz. La iniciativa permitió comunicar de forma segura, confidencial

y privada, a entidades del gobierno, organizaciones no gubernamentales y movimientos sociales, a nivel nacional, regional, local y sectorial.

Una iniciativa, ya no orientada a países sino a entornos familiares es la aplicación de las TIC en la resolución de conflictos. Esta iniciativa se denomina ODR (Online Dispute Resolution) (Conley y McPherson, 2006) y ha sido aplicada en lugares como Canadá, Australia y Estados Unidos. ODR permite que la negociación se haga de forma directa entre las partes, pero controla la negociación de tal forma que se reduzca la posibilidad de una escalada de conflictos. Dentro de las ventajas de ODR se pueden destacar: (I) la posibilidad de alentar a los padres a evaluar sus compromisos con sus hijos registrando en un sistema informático las cláusulas legales en las que ambos padres son capaces de ponerse de acuerdo y de esta forma se genera un acuerdo para la crianza de los hijos; (II) la provisión de servicios de mediación, concretamente, a las partes que se encuentren en lugares distantes; (III) cuando la violencia o el abuso ha sido un factor preponderante en el conflicto, ODR ofrece la oportunidad de negociar o litigar sin la necesidad de reuniones cara a cara; (IV) ODR se puede utilizar en combinación con propuestas para la solución de controversias, cara a cara. Por ejemplo, se puede utilizar para aclarar historias y problemas antes de una reunión y para facilitar las acciones en las sesiones post mediación, en las negociaciones y en la redacción de los términos del acuerdo; (V) un entorno en línea también tiene la capacidad de dar a los miembros de la familia un poco de espacio para respirar en un momento de alta emoción y angustia. Algunos ejemplos puntuales de la aplicación de ODR son Family Mediation Canada (Canadá), FamilyWinner (Australia), OurDivorceAgreement (international), OurFamilyWizard (international), SmartSettle (Canadá), Split Up (Australia), Square Trade (international), University of Maryland Online Mediation Project (USA), UpToParents (USA) y Mediate.com.

## Brechas y limitaciones

A pesar de la importancia de las propuestas presentadas en las secciones anteriores, se evidencian

dificultades o elementos en el contexto colombiano que hacen parte de la brecha digital y que dificultan el que iniciativas de este tipo sean exitosas. Estos elementos pueden ser catalogados en dos grupos relacionados con la geografía y la infraestructura tecnológica.

Desde el punto de vista de la geografía, es importante tener en cuenta que la población colombiana está distribuida en 32 departamentos ubicados a lo largo del territorio nacional. No obstante, existen sitios particularmente aislados de los centros de gobierno, que debido a sus condiciones geográficas presentan bajos índices de penetración de la tecnología. Por ejemplo, ciudades como Puerto Carreño, Inírida, Mitú y San José del Guaviare (en las que tradicionalmente han prosperado movimientos armados al margen de la ley) presentan índices de menos del 1% de penetración de suscripciones de internet (Orduz, 2013).

Desde el punto de vista de la infraestructura tecnológica existen dificultades de cobertura, conexión y elevados costos para tener acceso a Internet. El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en su Boletín Trimestral de las TIC (Mintic, 2014), indica que en Colombia, al finalizar el tercer trimestre de 2014, el número de suscriptores a Internet de Banda Ancha era de 9.718.739. Esto nos muestra un índice de penetración en la población del 20% aproximadamente. En el plano internacional, el panorama también es preocupante. Según el Índice de Desarrollo de las TIC publicado por la Unión Internacional de Comunicaciones (ITU), Colombia ocupa el puesto 77 entre 166 países con respecto a los avances en materia de comunicaciones (International Telecommunication Union, 2014).

## LA PROPUESTA

Como se observa en la Figura 1, la propuesta presentada en el marco de este artículo cubre: un conjunto de actores, una serie de actividades asociadas a los procesos de reconciliación y un esquema conceptual de un sistema informático.



A continuación, se describe cada uno de los componentes.

Figura 1. Esquema general de la propuesta.



Fuente: los autores

## Los actores

El proceso de reconciliación y construcción de paz debe ser una actividad en la que no solo los actores principales del conflicto estén incluidos. Para la propuesta que se presenta en este artículo se han definido siete actores que se explican a continuación.

El primer actor en el sistema es la *sociedad civil*, porque se convierte en el mediador entre la política y la sociedad en general. La acción de los diversos actores sociales puede tener un papel importante en la resolución de conflictos armados y en la construcción de la democracia (National University of Ireland, sf).

El segundo actor son los propios *actores del conflicto*. La participación de los actores del conflicto estará delimitada a ser receptores de las opiniones que tanto víctimas como población civil expresan mediante el sistema propuesto.

El tercer actor está representado por el *Gobierno*. En el marco de la propuesta, el Gobierno oficiará como garante para el funcionamiento del sistema, en el proceso de capacitación y en la evaluación periódica.

El cuarto actor son las *Organizaciones No Gubernamentales* (ONG). Este tipo de organizaciones pueden fungir como observadores de los acuerdos. También pueden ayudar a desarrollar la solidaridad internacional, a reforzar las labores de cooperación,

además de dar visibilidad a las organizaciones de víctimas y los movimientos populares.

El quinto actor es *la academia*. Las universidades están llamadas a construir ciudadanía, de este modo los estudiantes, los docentes y los investigadores pueden trabajar por la construcción de la paz. Desde las universidades se han generado materiales académicos en torno al conflicto armado y el sistema propuesto será un espacio para recopilar estos trabajos y visibilizarlos ante la comunidad.

El sexto actor del sistema propuesto serán *las empresas*, dado que estas deben ser un puente entre la economía y la sociedad. Las empresas en los años recientes han abordado lo que se conoce como «responsabilidad social», aunque en algunos casos los asuntos sociales se abordan de forma periférica y no hacen parte fundamental de sus negocios (Porter y Kramer, 2001). Para Porter y Kramer, una de las metas de las corporaciones debe ser la creación de valor compartido, es decir, un conjunto de políticas y prácticas que mejoren la competitividad de una compañía mientras simultáneamente mejoran las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las cuales opera. La creación de valor compartido se enfoca en la identificación y expansión de conexiones entre la sociedad y su progreso económico. Empresas como General Electric, Google, IBM, Intel, Johnson & Johnson, Nestlé, Unilever y Wal-mart, entre otras, han direccionado sus esfuerzos para la creación

de valor compartido mediante la reconcepción de la intersección entre sociedad y desempeño corporativo. Para el caso específico de este proyecto, la participación del sector empresarial puede suponer la generación de valor compartido lo que servirá como motivación para que las empresas apoyen este tipo de propuestas.

El último actor y, quizá el más importante, es el conformado por *las propias víctimas*. De acuerdo con Ángela María Giraldo, participante en los diálogos de la Habana como hermana de Francisco Giraldo, diputado del Valle del Cauca secuestrado y asesinado por las FARC:

Las víctimas no solo debemos ser llamadas a participar en los diálogos de paz para dar testimonio de nuestro dolor, dolor que Colombia y el mundo conocen desde hace años. Las víctimas tenemos otro papel fundamental, que consiste en ser garantes del cumplimiento de nuestros derechos. Esto no solo debe quedar en el papel sino demostrarse con hechos. [...] Las víctimas tenemos que ser llamadas de manera real a participar en el proceso para garantizar el cumplimiento de los acuerdos; [...] esto solo se logra estando verdaderamente en el centro del proceso, no desde la posición marginal y débil que hasta ahora nos han dado (Giraldo, 2015).

## Las actividades

A continuación se explican cada una de las actividades que apoyará el sistema propuesto.

1. *Reflexión*. El sistema será también un espacio para que los actores del conflicto y la sociedad civil reflexionen sobre sus acciones, sus causas y sus consecuencias. A diferencia de los espacios de diálogo, los espacios de reflexión hacen posible el plantear ideas sin necesidad de entrar en disputas con las otras partes y sin agravar el conflicto existente. Adicionalmente, cuando se plasman las ideas de forma escrita, se hace necesario un proceso de análisis interior para plasmar los mejores argumentos y aclarar las ideas propuestas.
2. *Diálogo*. «Cuando los vecinos entran en disputas, los amantes en querellas, o las naciones en la guerra, el remedio predecible prescrito por las voces de la razón es la comunicación» (Deutsch, Coleman y Marcus, 2006). La comunicación tiene la capacidad de expresar y transformar el conflicto. Por lo anterior, es importante que el sistema propuesto cuente con un espacio para la comunicación entre los actores. Un tipo especial de diálogo es el debate, por tanto se busca que el sistema facilite el proceso de presentación de ideas, el fortalecimiento de los argumentos y la generación de nuevas propuestas que se enriquezcan con la participación de los actores. En el marco del conflicto armado colombiano se han suscitado varios debates entre los que se pueden destacar: el papel de los niños en el conflicto, las causas del conflicto, el papel de la sociedad civil, entre otros. El sistema debe servir como bitácora digital para registrar las discusiones en el marco de los debates.
3. *Acción*. En cuanto a la acción, se busca que la herramienta facilite la materialización de propuestas transformadoras, y que ayude a su planeación, ejecución y evaluación. Una acción fundamental está relacionada con la transformación de la sociedad. Para esto se puede tomar como referencia la propuesta de Miall (2003) que identifica cinco tipos de transformaciones que pueden llevarse a cabo:
  - a. Transformación del contexto: los cambios en el contexto de los conflictos pueden alterar radicalmente la percepción de cada parte de la situación de conflicto, así como sus motivos.
  - b. Transformación de la estructura: esta transformación cobija al conjunto de actores, a los problemas, metas y creencias incompatibles que llevan al conflicto.
  - c. Transformación de los actores: mediante esta transformación los actores pueden cambiar sus objetivos o alterar su enfoque general para el conflicto.

- d. Transformación de los temas: hacen relación a los cambios en las posiciones que las partes asumen en el marco del conflicto, así como la forma en que las partes inmersas redefinen o replantear esas posiciones con el fin de llegar a compromisos o resoluciones.
- e. Transformación de las personas: son los cambios personales de los líderes individuales o pequeños grupos con poder de decisión en los momentos críticos.

## Componentes tecnológicos del sistema

El sistema debe contar con elementos que faciliten la reflexión, el diálogo, y la acción.

*Reflexión.* Para la reflexión se plantea el uso de blogs o bitácoras digitales. Los blogs almacenan el contenido como entradas organizadas en orden cronológico inverso (lo más nuevo aparece al comienzo del blog). Los blogs sirven como herramientas para plasmar las reflexiones de los autores y permiten enlazar entradas a otros sitios para enriquecer la información presentada.

*Diálogo.* Para un diálogo sincrónico, el sistema se puede apoyar en herramientas de video y audio conferencia. Estas herramientas permiten una interacción directa entre los participantes que pueden estar distantes geográficamente. De igual forma, facilitará las respuestas inmediatas en aquellos temas que lo requieran. Para el debate, como actividad asociada al diálogo, se propone el uso de Wikis, foros. Estas herramientas cuentan con una interfaz simplificada que facilita la interacción del usuario con el sistema. Guardan un historial de cambios para ver la evolución del debate y permiten integrar elementos multimedia que enriquecen la comunicación. De igual forma, facilitan el control de los usuarios al indicar los roles que pueden cumplir y las partes de los documentos que se pueden editar. También se puede explorar el uso de herramientas visuales basadas en el método IBIS (Issue-Based Information System) (Burgess y Jeffery, 1990), las cuales permiten presentar de forma visual un conjunto de problemas o cuestiones a ser resueltas, las posibles soluciones y los correspondientes argumentos de las soluciones, tanto en pro como en contra.

*Acción.* Para la acción se plantea el uso de las redes sociales. La ventaja de una red social es que agrupa a personas con intereses comunes. Iniciativas como marchas y movilizaciones han sido convocadas a través de estas redes, lo que demuestra que se pueden usar para convocar a diferentes individuos en torno a una causa común.

## Principales características

Como se indicó en la sección 3.3, el sistema que se desarrolle debe tener en cuenta los elementos que hacen parte de la brecha digital del país. Por esta razón, las características no funcionales con las que debe contar el sistema son:

1. Fácil de usar y aprender. Esto debido a los bajos índices de alfabetización que hay en el país.
2. Liviano. En regiones del país existen conexiones con velocidades limitadas. Por lo tanto el sistema debe consumir la mínima cantidad de recursos.
3. Múltiples alternativas de conexión. En lugares donde no exista conexión a internet, se deben proveer alternativas para mantener la comunicación, por ejemplo, mediante mensajes de texto a través de celulares con limitadas capacidades de procesamiento.
4. Interfaces que eviten la sobrecarga cognitiva. Esto es necesario para mantener centrada la atención del usuario y de este modo evitar distracciones y la deserción.
5. Seguridad, confidencialidad y autenticidad. Para que las personas se expresen libremente, sin temor a ser suplantadas o juzgadas subjetivamente.

Desde el punto de vista del acceso, el sistema se podría apoyar con la infraestructura existente en el país, en concreto, la creada a partir del plan Vive Digital (2015). Esta es una iniciativa del Gobierno nacional que propone un salto tecnológico mediante la masificación de internet y el desarrollo de un ecosistema digital. En el marco de este plan



se busca aprovechar los denominados puntos Vive Digital para ser usados como centros digitales de conciliación. La ventaja de estos puntos es que están diseminados por el territorio nacional y según la meta del Gobierno, se busca implementar alrededor de 800 puntos.

## DISCUSIÓN

Una pregunta que surge luego de presentar la propuesta es cómo materializarla. En este punto se observa un potencial para que las empresas, en el marco de sus programas de responsabilidad social corporativa, aporten recursos económicos para materializar el sistema propuesto. De este modo, la responsabilidad social se proyectará como un elemento de valor compartido de las organizaciones y así, la vinculación de las empresas puede garantizar la puesta en marcha, la ejecución y la continuidad de este tipo de ideas. Adicionalmente, y dada la posibilidad de que en el marco de post acuerdo la economía del país se beneficie, se observa un potencial para que las empresas participen del proceso y de este modo se generen nuevas alternativas de negocio, particularmente en aquellas regiones más golpeadas por el conflicto.

La materialización de esta propuesta no puede llevarse a cabo sin la participación decidida del Gobierno nacional, del cual se espera que cumpla el rol de garante, para que los actores definidos en el marco de esta idea tengan las garantías y los espacios para hacer efectiva su participación.

El Gobierno ya ha abonado el camino facilitando la infraestructura de comunicación, dentro de la cual se encuentran los puntos Vive Digital, que pueden ser aprovechados para que, adicional a ser sitios funcionales para el uso de internet, para el entretenimiento, la capacitación o para la realización de trámites de Gobierno en Línea, tengan un papel protagónico para unir a las comunidades en torno al tema de la creación de paz, reconciliación y post acuerdo. También se observa un potencial para que los puntos Vive Digital pasen de ser un sitio de acceso a la tecnología, a ser unos espacios de generación

de contenidos que apoyen las actividades del post acuerdo.

Para ilustrar un posible escenario de uso de lo que en esta propuesta se denomina Centro Digital de Conciliación se presenta el siguiente caso:

En primer lugar, el Gobierno hace un llamado, mediante redes sociales, mensajes de texto y medios tradicionales de comunicación, como televisión, radio y prensa, para que las víctimas de la violencia se acerquen a los puntos Vive Digital a compartir sus historias y se inicie una reflexión como fase inicial para un proceso de perdón y reconciliación. Luego de esto, un ciudadano, víctima de la violencia, va a un punto Vive Digital y cuenta su historia. Esta historia puede ser contada, o bien a través de una bitácora digital, o por medio de un video o un podcast. No obstante, existirá información sensible que puede afectar a las víctimas y que no podrá ser detallada en esas historias. Se busca que con estas historias los académicos y los investigadores encuentren material y motivación para proponer una serie de diálogos y debates que podrán ser validados por la misma comunidad científica. Estas reflexiones son publicadas en el sistema mediante herramientas que soporten la metodología IBIS (Issue-Based Information System). Con todo este ejercicio, el Gobierno y la sociedad civil pueden entender las verdaderas necesidades de las víctimas y de esta forma encaminar propuestas de reparación pertinentes. Estas propuestas serán presentadas a través de las redes sociales para que los ciudadanos las conozcan y discutan.

## CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

En este artículo se presenta una estrategia para la apropiación de las TIC en la reconciliación de las víctimas del conflicto colombiano. La estrategia está materializada en una propuesta conceptual de un sistema informático que facilita la comunicación, la interacción y la presentación de ideas y argumentos entre los actores del conflicto.

En el proceso de paz actual, se ha observado cómo varios grupos de víctimas han participado en los

diálogos. Sin embargo, el número de víctimas participantes es reducido comparado con todas las víctimas del conflicto. El sistema propuesto permitirá un espacio más amplio de participación para enriquecer la reflexión, el diálogo y la acción.

---

Con los avances de las TIC hay un número creciente de herramientas que pueden ser aprovechadas en diversos escenarios para complementar la propuesta. Esto permite que la iniciativa se pueda actualizar y renovar continuamente.

---

El uso de las TIC posibilita que no solo los habitantes de las grandes ciudades tengan acceso a la propuesta, sino que, desde las regiones, incluso desde las más apartadas, haya participación.

Como trabajo futuro que se deriva de la propuesta está el establecer un diálogo, tanto con el Gobierno nacional como con las empresas, para que el sistema pueda materializarse. El Gobierno puede oficiar como garante para el funcionamiento del sistema y también puede apoyar los procesos de capacitación y evaluación. Las empresas, por su parte, pueden realizar inversiones como parte de sus programas de responsabilidad social.

Otro trabajo futuro que nace de la propuesta es la posibilidad de generar nuevas oportunidades para la investigación, concretamente, en la determinación del rol de las TIC, no sólo en los ámbitos empresariales sino también en los ámbitos sociales.

## REFERENCIAS

- Aouragh, M. (2012). Social Media, Mediation and the Arab Revolutions. *Triple C*, 10(2), 518-536.
- Bar-Tal, D. (2000). From intractable conflict through conflict resolution to reconciliation: psychological analysis. *Political Psychology*, 21(2), 351-365.
- Bianco, G. (2002). Operación Atila: Conflicto Griego-Turco en Chipre, 1974. *Military Review*, 26-33.
- Burgess, K. y Jeffery, E. (1990). *Report on a development project use of an issue-based information system*. In Proceedings of the 1990 ACM conference on Computer-supported cooperative work (CSCW '90), pp. 105-118.
- Bustamante, G. (2014). La participación de las víctimas como proceso de reconciliación. *Diario El Tiempo*, Columna de Opinión. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13884919>
- Centro Nacional de Memoria Histórica (2015). *Estadísticas del conflicto armado en Colombia*. Recuperado de <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/estadisticas.html>
- Conley, M. H. y McPherson, M. W. (2006). Online Dispute Resolution and Family Disputes. *Journal of Family Studies*, 12(2), 165-183.
- Congreso de la República (2011). Ley 1448 de 2011.
- Deutsch, M., Coleman, P. y Marcus, E. (eds) (2006). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. Jossey Bass.
- Egeland, J., Gilman, B. A., Hollis, C. C., Moreno, L. A., Ramírez-Ocampo, A. y Suárez, A. R. (2000). *The Peace Process in Colombia and US Policy* (No. 246). Woodrow Wilson International Center for Scholars.
- Giraldo, A. M. (2015). ¿Cuál es verdadero papel de las víctimas en el fin del conflicto de Colombia? *Revista Semana*. Recuperado de <http://www.semana.com/opinion/articulo/angela-maria-giraldo-cual-es-verdadero-papel-de-las-victimas-en-el-fin-del-conflicto-de-colombia/414839-3>
- Hattotuwa, S. (2004). Untying the Gordian Knot: ICT for Conflict Transformation and Peacebuilding. *Dialogue*, 2(2), 39-68.

- International Telecommunication Union (2014). *Measuring the Information Society*.
- Maruping, M. y Agarwal, R. (2004). Managing Team Interpersonal Processes Through Technology: A Task–Technology Fit Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 975-990.
- Mesa de conversaciones (2012). *Acuerdo general para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera*. Recuperado de <https://www.mesadeconversaciones.com.co/sites/default/files/AcuerdoGeneralTerminacionConflicto.pdf>
- Miall, H. (2003). *Conflict Transformation: A Multi - Dimensional Task*. Berghof Handbook for Conflict Transformation, Leske & Budrich.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2014). *Boletín Trimestral de las TIC: Cifras Tercer Trimestre de 2014*. Recuperado de [http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-8127\\_archivo\\_.pdf](http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-8127_archivo_.pdf)
- National University of Ireland (sf). *Informe Trocaire. Globalization and Social Exclusion Unit*. Ireland.
- Oficina Alto Comisionado para la Paz (2014). *Entérese del proceso de paz*. Recuperado de <http://www.santospresidente.com/media/enteresedelprocesodepaz.pdf>
- Orduz, R. (2013). *Ojo con las brechas digitales en Colombia*. Colombia Digital.
- Plan Vive Digital (2015). <http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-channel.html>
- Porter, M. E. y Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1/2), 62-77.
- Rodríguez, C. y Sánchez, F. (2012). Armed conflict exposure, human capital investments, and child labor: evidence from Colombia. *Defence and Peace Economics*, 23(2), 161–184.
- Rodríguez-Giralt, I. (2011). Social movements as actor-networks: prospects for a symmetrical approach to Doñana's environmentalist protests. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 18(56), 13-35.
- Rutkowski, A., Voguel, D., Genthien, M., Bemelmans, T. y Favier, M. (2002). E-collaboration: the reality of virtuality. *IEEE Transactions on Professional Communications*, 45(4), 219-230.
- Scott, A. y Street, J. (2000). From media politics to E-protest. *Information, Communication and Society*, 3(2), 215-240.
- Thigo, P. (2013). People, technology and spaces: towards a new generation of social movements. *Journal of Contemporary African Studies*, 31(2), 255-264.
- Vrasidas, C., Zembylas, M., Evagorou, M., Avraamidou, L. y Aravi, C. (2007). ICT as a tool for environmental education, peace, and reconciliation. *Educational Media International*, 44(2), 129-140.