

LA CONCILIACIÓN EN ESCENARIOS VIRTUALES

**LA CONCILIACIÓN EN ESCENARIOS VIRTUALES**

**¿Cómo será el futuro de los MASC?**

**Juliana Medina Peña, Sylvia Juliana Villarreal Duarte**

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de Abogada**

**Director:**

**Ariel Fernando Rincón Almeyda**

**Doctor en Filosofía del Derecho**

**Universidad Industrial de Santander**

**Facultad de Ciencias Humanas**

**Escuela de Derecho y Ciencia Política**

**Bucaramanga**

**2018**

**Dedicatoria**

*A mi familia y pareja  
por su invaluable apoyo y constancia  
en esta etapa.*

*A mis docentes y mentores  
quienes fueron guía  
para la construcción del conocimiento.*

- **Juliana Medina Peña**

**Dedicatoria**

*A la vida,*

*Por permitirme este fin y  
nuevo comienzo de aprendizaje.*

*A mi familia,*

*a mi Ángel, por tu apoyo sin condición,  
a mi Mar, mi Padre, y mi Sol.*

*A mi Cielo.*

*A mi compañera de investigación.*

*A ti, lector.*

- **Sylvia Villarreal**

### **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestro Director por la disponibilidad y ayuda. A las Cámara de Comercio de Bogotá, Bucaramanga y Medellín por su atenta colaboración en nuestro proceso de investigación. De igual forma al Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina. Así como a la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Industria y Comercio, que nos brindaron información veraz y oportuna.

**Tabla de contenido**

<u>Introducción</u>	19
<u>1. Objetivos</u>	21
1.1. <u>Objetivo General</u>	21
1.2. <u>Objetivos Específicos</u>	21
<u>2. Enfoque Metodológico</u>	23
<u>Capítulo 1. Delimitación Jurídica, Histórica y Teórica</u>	30
<u>3. Normas Jurídicas</u>	31
3.1. <u>Normas Jurídicas de la Conciliación</u>	31
3.2. <u>Normas Jurídicas de la tecnología en los trámites jurídicos</u>	34
<u>4. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos</u>	36
<u>5. Conciliación</u>	38
5.1. <u>Antecedentes históricos de la Conciliación</u>	38
5.2. <u>Concepto</u>	43
5.3. <u>Características principales de la conciliación</u>	44
5.4. <u>Clases de conciliación</u>	46
5.5. <u>Participantes en la conciliación</u>	48
5.6. <u>Centros de Conciliación</u>	53
5.7. <u>Trámites de Conciliación</u>	55
5.8. <u>Efectos del acta de conciliación</u>	57
5.9. <u>Manejo de información de la conciliación</u>	58
5.10. <u>Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición</u>	

LA CONCILIACIÓN EN ESCENARIOS VIRTUALES	8
<u>- SICAAC</u>	61
Capítulo 2. Antecedentes de la Conciliación en Escenarios Virtuales, herramientas y arbitraje virtual	63
<u>6. El Arbitraje Virtual</u>	63
<u>7. La Conciliación Virtual</u>	68
<u>7.1 Antecedentes de la conciliación virtual</u>	68
<u>7.2 Medios Virtuales</u>	71
<u>7.3 Comunidades virtuales</u>	74
<u>7.4 Online Dispute Resolution – Canadá</u>	77
<u>7.5 Aplicación de ODR en la Unión Europea</u>	80
<u>8. Herramientas Virtuales</u>	84
<u>8.1 Firma electrónica en los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN</u>	84
<u>8.2. Centro de relevo</u>	88
<u>8.3 Superintendencia de Industria y Comercio</u>	92
<u>8.3.1. Naturaleza de la Superintendencia de Industria y Comercio</u>	92
<u>8.3.2. Aplicación de la Conciliación Virtual en la Superintendencia de Industria y Comercio</u>	92
<u>8.3.3. Manual operativo de SIC facilita</u>	94
<u>8.3.4. Alcances de los Trámites Virtuales SIC facilita</u>	98

LA CONCILIACIÓN EN ESCENARIOS VIRTUALES	9
<u>8.4. Herramientas virtuales Ministerio de Justicia y del Derecho, Colombia</u>	99
<u>8.4.1. LegalApp</u>	100
<u>8.5. Capacitación a conciliadores modalidad virtual de la conciliación</u>	100
<u>Capítulo 3. La Conciliación en Escenarios Virtuales - Experiencias</u>	103
<u>9. Aplicación de la Conciliación virtual en el Centro de Conciliación</u> <u>de la Fundación Universitaria del Área Andina</u>	104
<u>9.1. Reglamento Interno del Centro de Conciliación</u>	104
<u>9.2. Protocolo establecido para el desarrollo de los trámites de conciliación virtual</u>	105
<u>9.3. Manual operativo</u>	110
<u>9.3.1. Manejo TRD</u>	110
<u>9.3.2. Manejo SICAAC</u>	110
<u>9.4 Alcance de los trámites de conciliación Virtual</u>	111
<u>10. Naturaleza de las Superintendencias</u>	112
<u>10.1. Naturaleza de la Superintendencia de Sociedades</u>	112
<u>10.2. Aplicación de la Conciliación Virtual en la Superintendencia de</u> <u>Sociedades</u>	112
<u>10.3. Protocolo establecido para el desarrollo de los trámites</u> <u>de conciliación virtual</u>	113
<u>10.4. Alcances de los trámites de conciliación virtual</u>	117
<u>11. Centros de Conciliación y Arbitraje de las Cámaras de Comercio</u>	118

LA CONCILIACIÓN EN ESCENARIOS VIRTUALES	10
<u>11.1. Naturaleza de las Cámaras de Comercio</u>	118
<u>11.2. Antecedentes históricos de las Cámaras de Comercio</u>	119
<u>11.3. Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá</u>	120
<u>11.3.1. Reglamento General Centro de Arbitraje y Conciliación</u>	120
<u>11.3.2. Alcance de los trámites de conciliación virtual</u>	122
<u>11.4. Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bucaramanga</u>	123
<u>11.5. Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín</u>	123
<u>11.5.1. Reglamento General del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia</u>	123
<u>11.5.2. Protocolo establecido para el desarrollo de los trámites de conciliación virtual.</u>	124
<u>11.5.3. Alcance de los trámites de conciliación virtual</u>	126
<u>Capítulo 4. Protocolo Operativo de Conciliación Virtual</u>	126
<u>12. Protocolo Operativo de Conciliación Virtual</u>	127
<u>13. Conclusiones</u>	131
<u>Referencias Bibliográficas</u>	139
Apéndices	Adjunto Cd

**Lista de tablas**

Tabla No. 1 <i>Estadísticas Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina</i>	99
Tabla No. 2 <i>Estadísticas Superintendencia de sociedades</i>	111
Tabla No. 3 <i>Estadísticas SIC facilita</i>	118
Tabla No. 4 <i>Estadísticas Cámara de comercio de Bogotá</i>	122
Tabla No. 5. <i>Cuadro comparativo Cámaras de Comercio</i>	126

**Lista de figuras**

Figura 1. Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias - MASC.	38
Figura 2. Trámite de conciliación cuando no asiste una de las partes.	56
Figura 3. Trámite de conciliación cuando hay imposibilidad de acuerdo.	56
Figura 4. Trámite de conciliación cuando hay acuerdo.	57

**Lista de Apéndices**

**(Ver apéndices adjuntos en el CD y pueden visualizarlos en la Base de Datos de la biblioteca UIS)**

Apéndice A. Derecho de Petición Cámara de Comercio de Bogotá

Apéndice B. Derecho de Petición Cámara de Comercio de Medellín

Apéndice C. Derecho de Petición Cámara de Comercio de Bucaramanga

Apéndice D. Derecho de Petición Centro de Conciliación Fundación Universitaria del Área Andina.

Apéndice E. Derecho de Petición Superintendencia de Industria y Comercio.

Apéndice F. Derecho de Petición Superintendencia de Sociedades.

Apéndice G. Correo electrónico solicitando ampliación de información Centro de Conciliación Fundación Universitaria del Área Andina.

Apéndice H. Cuadro comparativo reglamentos Centros de Conciliación

Apéndice I. Gmail Respuesta Derecho de Petición Cámara de Comercio de Bogotá

Apéndice J. Gmail Respuesta Derecho de Petición Cámara de Comercio de Medellín

Apéndice K. Protocolo Cámara de comercio de Medellín

Apéndice L. Gmail Respuesta Derecho de Petición Cámara de Comercio de Bucaramanga

Apéndice M. Gmail Respuesta Derecho de Petición Fundación Universitaria del AreAndina

Apéndice N. Protocolo Audiencias virtuales Fundación Universitaria del AreAndina

Apéndice Ñ. Procedimiento Fundación Universitaria del AreAndina

Apéndice O. Manual WEBEX Fundación Universitaria del AreAndina

Apéndice P. Respuesta Derecho de Superintendencia de Industria y Comercio

Apéndice Q. Manual Usuario SIC Facilita Superintendencia de Industria y Comercio

Apéndice R. Protocolo para la Audiencia de Conciliación Superintendencia de Sociedades

Apéndice S. Respuesta Derecho de petición Fundación Universitaria del AreAndina

Apéndice T. Acuerdo 001 de 2017 modifica reglamento de Centro de Conciliación Fundación  
Universitaria del AreAndina

Apéndice U. Reglamento General del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable

Composición de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Apéndice V. Reglamento Centro de Arbitraje y Conciliación Cámara de Comercio de Bogotá

**Resumen**

**TÍTULO:** LA CONCILIACIÓN EN ESCENARIOS VIRTUALES  
¿Cómo será el futuro de los MASC?

**AUTORES:** Juliana Medina Peña &  
Sylvia Juliana Villarreal Duarte

**PALABRAS CLAVE:** Mecanismos Alternativo de Solución de Controversias,  
Conciliación, Tejido Social, TIC's, Conciliación Virtual,  
Protocolo Guía conciliación virtual.

**DESCRIPCIÓN:**

Las tecnologías de la Información y la Comunicación, han transformado en profundidad la forma en que se desarrollan las relaciones sociales. Han causado impacto en las acciones económicas, políticas y jurídicas, y se han incrustado en cada una de las dimensiones de la vida diaria.

Ello exige a los regímenes jurídicos nacionales e internacionales responder eficazmente ante éstas situaciones, desafiando las formas tradicionales de llevar a cabo los procedimientos jurídicos, con la desmaterialización y digitalización.

Las herramientas Tecnológicas de la Información y la Comunicación – TIC's, en los últimos años, han sido fuertemente impulsadas, desde la formación de los profesionales hasta la aplicación de éstas en los escenarios jurídicos. Escenarios jurídicos que, vale acotar no son perfectos y, en razón a la velocidad del desarrollo tecnológico, éstos suelen quedarse atrás,

generando un paradigma. Pero, aunque existan fallas y fisuras en éste paradigma, éste se mantiene y multiplica, porque no hay un sistema exacto que nos permita generar una única y posible forma de llevar a cabo un escenario jurídico, en concreto, de conciliación.

Es por lo anterior que se realiza en el presente texto, un análisis del desarrollo normativo, técnico y operativo de un trámite de conciliación a través de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias particularmente en la Conciliación Extrajudicial en las áreas de Derecho comercial, civil y familia. Logrando la construcción de un protocolo operativo general de un trámite de conciliación con la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como un propuesta prospectiva de ¿Cómo será el futuro de los MASC?

---

\* Trabajo de grado.

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho. Director: Ariel Fernando Rincón Almeyda, Abogado.

**Abstract****TITLE:** CONCILIATION THROUGH DIGITAL SCENARIOS

What about the future of Alternative Dispute Resolution Methods?

**AUTHORS:**

Juliana Medina Peña &amp;

Sylvia Juliana Villarreal Duarte

**KEYWORDS:** Alternative Dispute Resolution Methods, Conciliation, social solidness, Information Technology, virtual conciliation, online conciliation operational guide.**DESCRIPTION:**

Information and communication technologies have deeply transformed the way social relationships are established. They have impacted in economic, political and legal actions, and they have been integrated in every dimension of daily life.

That demands national and international systems to give an efficient reply to these situations, challenging traditional legal procedures with dematerialization and digitalization.

Information and communication technology tools have lately been strongly boosted, from professional education to its use in legal contexts. Contexts that, worth saying, are not perfect, and due to the speed of technological advancements, tend to get behind, creating a paradigm. And although there are plenty errors and flaws inside this paradigm, it remains and

extends, as there's not an exact system that allows to generate a unique and possible way to perform a legal scenario, particularly, of conciliation.

That's the reason that motivates this text, an analysis of the legal, technical and operative development of conciliation through application of Information and communication technologies to Alternative Dispute Solution Methods (ADSM), particularly in extrajudicial conciliation in the areas of commercial law, civil law and family law, achieving the construction of a general operation protocol for conciliation processes, with the use of Information and communication technology, as a prospective proposal of: how will the future of ADSM be?

---

\* Bachelor Thesis.

\*\* Faculty of Human Science. Law School. Director: Ariel Fernando Rincón Almeyda, Attorney.

## Introducción

Cada día se evidencia el aumento de la desmaterialización de los trámites jurídicos, en materia de conciliación, existe un proceso de digitalización, que avizora el panorama de lo que será a futuro la conciliación, y los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias a través del uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la conciliación, es tal que amerita un estudio, tanto en lo concerniente a su contexto social y jurídico, como a las condiciones en las que se llevan a cabo y los aspectos que la caracterizan, tanto a nivel nacional como internacional. Es por ello que dentro de esta investigación se darán respuesta a las siguientes preguntas: ¿Cuál es el marco jurídico que regula la conciliación virtual?, ¿Qué caracteriza a la conciliación virtual? y, ¿Qué impacto e importancia tiene en nuestra sociedad?, entre otras.

El trabajo de investigación cuenta con la siguiente estructura: (i) De una parte de hace una delimitación jurídica y conceptual de la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias y un reconocimiento de aplicación de las TICs en escenarios jurídicos. (ii) Y de la otra, se analizan los resultados obtenidos de los casos de conciliación virtual documentados en las Cámaras de Comercio: Bogotá, Medellín y Bucaramanga; en la

Superintendencia de Sociedades y; en la Superintendencia de Industria y Comercio. (iii) Para finalmente, proyectar una guía práctica de conciliación virtual, protocolo.

Una guía que contendrá un esquema del trámite, que nos permita establecer unos parámetros, a sugerir, al momento de realizar una conciliación virtual. Con ello se mejoraría el porcentaje de viabilidad y eficacia de los trámites de conciliación virtuales y se conseguiría solucionar conflictos que, por distancia, tiempo, u otra razón, no se podrían solucionar. Y con ello, permitir a la sociedad reconstruir relaciones sociales que, en algún momento generaron un conflicto.

La aplicación del Protocolo propuesto, facilitará la implementación y adopción de la conciliación en modalidad virtual a todas las instituciones del país habilitadas para adelantarlos, de forma independiente al software que se quiera implementar, promoviendo así las ventajas que conlleva este tipo de mecanismos alternativos de solución de controversias en nuestro país.

## **1. Objetivos**

### **1.1. Objetivo general**

Construir el protocolo operativo para el desarrollo de un trámite de conciliación a través de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

### **1.2. Objetivos específicos**

1. Identificar el desarrollo normativo a nivel nacional e internacional aplicable a la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias efectivo para la construcción del tejido social.

2. Ubicar el marco jurídico del reconocimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su aplicación en un trámite de conciliación.

3. Documentar el de desarrollo de trámites virtuales de la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. Documentar el desarrollo de trámites de conciliación por medios virtuales en las Cámaras de Comercio: Bogotá, Bucaramanga y Medellín, y en Fundación Universitaria del Área Andina.

5. Emitir juicios de valor sobre los resultados obtenidos del análisis de los trámites de conciliación por medios virtuales que se desarrollan en las Cámaras de Comercio: Bogotá, Bucaramanga y Medellín.

6. Emitir juicios de valor sobre los resultados obtenidos del análisis de los trámites de conciliación por medios virtuales que se desarrollan en la Superintendencia de Sociedades y; la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 2. Enfoque Metodológico

La propuesta metodológica que desarrollamos en nuestra investigación jurídico-social, tiene un enfoque particular para cada uno de los tres grandes bloques en que se subdivide la investigación, con el fin de obtener una respuesta integral al problema jurídico-social planteado:

Expresado de un modo más concreto, trazamos un cuadro metodológico, constituido por tres vértices (compuestos de dos segmentos) fundamentales: teórico y descriptivo; aplicativo y descriptivo; prospectivo y descriptivo.

- **Primera parte: Investigación teórico-descriptiva.**

El núcleo teórico condujo al núcleo descriptivo, como parte de un proceso de retroalimentación, que sentó las bases que permitieron describir detalladamente el proceso de la conciliación a través de medios virtuales. Esto es un primer cuerpo de estudio, el cual tiene los siguientes núcleos:

Una parte introductoria que nos permite plantear el problema, la justificación, definición del lenguaje de la investigación, y la concreción del método.

Nuestro proyecto tiene una parte descriptiva en esta primera etapa en complementariedad a la parte teórica, la cual consiste en una profundización normativa, tomando como referencia los presupuestos legislativos existentes en materia de conciliación y en materia de uso y manejo de

datos; describiendo detalladamente cada una de las etapas que cimientan las bases de apoyo a la fase de aplicación. Estructurada en los tres siguientes núcleos:

En materia específica de la conciliación, en este acápite, analizamos y describimos la conciliación como mecanismo alternativo de solución de controversias, como es implementado en la actualidad, su concepto, antecedentes históricos en nuestro país y en el ámbito internacional, y el marco normativo vigente aplicable al mismo. Y en materia de medios virtuales, sintetizaremos la normatividad existente a nivel nacional e internacional en cuanto al uso de medios virtuales en aplicación al ámbito jurídico, el alcance y el manejo que se le da a los mismos.

En cuanto a la conciliación virtual, describimos los antecedentes y la normatividad a nivel nacional e internacional para poder analizar el alcance y acogida de esta modalidad.

- **Segunda parte: investigación aplicada-descriptiva.**

En el segundo cuerpo está el núcleo aplicativo, donde aplicamos toda la parte teórica al momento de estudiar y analizar las experiencias en conciliación virtual en los Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de las Cámaras de Comercio: Bogotá, Bucaramanga y Medellín, así como las experiencias de conciliación en la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Industria y Comercio. En esta fase realizamos los correspondientes requerimientos, derechos de petición, a las entidades para obtener la

información requerida y poder conocer en detalle las experiencias en conciliación virtual que se han surtido.

**Anotación:**

En la propuesta inicial, teníamos entre otras entidades a los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos de la Universidad Nacional, y la Universidad Industrial de Santander, pero al realizar una indagatoria previa en estas entidades, encontramos que en ellas no existen avances en esta materia, por lo cual decidimos no realizar solicitudes o derechos de petición a estas entidades y en cambio realizamos las solicitudes al Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina, y a las Superintendencias de Sociedades y de Industria y Comercio.

Nuestro proyecto tiene una parte descriptiva en esta segunda etapa como complementariedad a la parte aplicada, la cual consiste en un análisis detallado posterior a la recolección de la información de las experiencias en conciliación virtual, de todo el procedimiento, analizando todas las ventajas, desventajas y dificultades que se dan en el trámite actual que se surte en los diferentes Centros de Conciliación de las Cámaras de Comercio: Bogotá, Bucaramanga y Medellín, en el Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina, y en la Superintendencia de Sociedades y en la Superintendencia de Industria y Comercio, que serán materia de análisis de nuestro proyecto.

*Aplicación de la Conciliación Virtual en Cámaras de Comercio.*

Se analizaron con información y datos de la fuente los siguientes aspectos en las experiencias de aplicación de la conciliación virtual en las Cámaras de Comercio, en atención al siguiente esquema:

- a. Naturaleza de la Cámara de comercio
- b. Caso Cámara de Comercio de Bogotá
  - 1. Alcance de los trámites de Conciliación Virtual
- c. Caso Cámara de Comercio de Bucaramanga
- d. Caso Cámara de Comercio de Medellín
  - i. Protocolo Operativo de Conciliación Virtual
  - ii. Desarrollo de trámites de Conciliación Virtual
  - iii. Alcance de los trámites de Conciliación Virtual

#### *Aplicación de la Conciliación Virtual en la Superintendencia de Sociedades*

Se analizaron con información y datos de la fuente los siguientes aspectos en las experiencias de aplicación de la conciliación virtual en los en la Superintendencia de Sociedades, de la siguiente forma:

- a. Naturaleza de la Superintendencia de Sociedades.
  - iv. Protocolo Operativo
  - v. Desarrollo de trámites Virtuales
  - vi. Alcance de los trámites de Conciliación Virtual

- **Tercera parte: Elaboración de un informe final, propósito-descriptiva.**

Esta tercera parte está compuesta por los núcleos propositivo y descriptivo. El primer núcleo se encuentra en el acápite de la realización de una *guía de trámite conciliatorio* que enmarque y sirva de derrotero para guiar las etapas de actualización en conciliación virtual.

En el núcleo descriptivo, que es complementario al propositivo, realizamos el acápite de *Protocolo operativo de Conciliación Virtual*, en que están evidenciadas nuestras conclusiones, recomendaciones y dónde se asientan propuestas claras para el devenir del trámite de conciliación virtual en nuestro país a través de una guía útil al momento de realizar un trámite de conciliación virtual. El cuál es el resultado final de nuestra propuesta, en esta parte se verá reflejada, asimismo, la parte propositiva de nuestra investigación.

Las conclusiones cierran el cuerpo teórico, ofreciendo resultados según lo enunciado en la primera parte y lo planteado en la segunda. Enmarcados dentro de tres ítems, a saber:

- a. Resultados
- b. Expectativas
- c. Recomendaciones

### **Modalidades y fuentes de obtención de datos.**

En cuanto a la obtención de datos, se utilizó principalmente tres fuentes:

## 1. Documental

Teniendo en cuenta que a través de esta fuente se obtuvo documentos que contienen información fidedigna y que no ha sido previamente alterada o distorsionada para fines específicos.

## 2. De campo

Se efectuó un trabajo de campo que permitió obtener los datos de las experiencias en conciliación virtual que se han llevado a cabo en las Cámaras de Comercio: Bogotá, Bucaramanga y Medellín, Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina, y en la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para el desarrollo de nuestros objetivos propuestos, se empleó, con el fin de recoger, generar, analizar y presentar la información, utilizar:

- Derechos de petición

Los cuales nos permitieron contactar directamente con las entidades y poder obtener información de las estadísticas, protocolos, guías y alcance que ha tenido la implementación de la Conciliación Virtual en estas entidades.

- Estadísticas

Empleadas para poder realizar un análisis de las experiencias en conciliación virtual que se

recolectaron, analizando a través de las estadísticas de cada entidad, el nivel de uso y satisfacción de las partes de la conciliación virtual.

- **Simulación**

Consiste en un modelo (protocolo propuesto) que permitirá guiar a futuro, la aplicación y renovación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, en especial la conciliación, en respuesta a la necesidad de implementación de medios virtuales.

### **Diseño estadístico.**

En cuanto a estadística, diagramación y presentación de la información que se recolectó en cada fase, se utilizarán tablas y diagramas, que permitirán conocer de forma detallada los procedimientos y etapas de los procesos que se surten en una conciliación virtual.

### **Obtención de Información municipio de Bucaramanga**

Al respecto, la información obtenida en la ciudad de Bucaramanga se enfocó estructuralmente en enviar un derecho de petición a la Cámara de Comercio de Bucaramanga, entidad que respondió a nuestra petición señalando que no realizaban ningún trámite de conciliación virtual.

De otra parte, se realizó un sondeo en los Consultorios Jurídicos de la Universidades de la ciudad, sin obtener algún resultado que nos permitiera generar una base de referencia de los mismos en los trámites de conciliación virtual, toda vez que, ningún centro de conciliación de los consultorios jurídicos aplica los escenarios virtuales a la conciliación de forma que los trámites

se realizan de forma presencial, y la tecnología en sólo es un apoyo, no un medio para su realización.

Al realizar revisión en las páginas de las universidades, encontramos que la Universidad de Santander - UDES, es la única que ha iniciado labores de capacitación en conciliación virtual, desde el año 2016 inició con capacitaciones para preparar a los estudiantes que ingresan a Consultorio Jurídico en la Universidad de Santander, esta información se encuentra disponible en: [http://www.udes.edu.co/images/banners/MASC\\_CAPACITACION.pdf](http://www.udes.edu.co/images/banners/MASC_CAPACITACION.pdf)

### **Capítulo 1. Delimitación Jurídica, Histórica y Teórica**

La presente propuesta aborda el tema de la Conciliación a través de medios virtuales, por lo que es imprescindible una correcta delimitación conceptual y teórica sobre el mismo. Por tanto, se hará un breve resumen del concepto de conciliación como mecanismo para la solución de conflictos, sus principales características, y sobre la forma en que este se combina con el uso de medios virtuales como una manera de adaptarse a los cambios que se surten en la sociedad digital y de mejorar la consecución de sus objetivos. La principal fuente para este marco es el marco jurídico y teórico.

### **3. Normas Jurídicas**

El marco jurídico de la conciliación por medios virtuales se estructura, de una parte, en la normatividad existente en sobre la Conciliación, y de la otra, en la regulación normativa existente en el uso de tecnologías en trámites jurídicos, así:

#### **3.1. Normas Jurídicas de la Conciliación**

*La Carta Política de 1991.*

La administración de justicia, no sólo es esencial para la organización del Estado, sino para llevar sus funciones, por ello, “[...] Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley”. (Const., 1991, art. 116)

*Ley 23 de 1991.*

Ley por la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales y se dictan otras disposiciones, regulando la conciliación laboral, la conciliación en legislación de familia, la conciliación contencioso administrativa, los centros de conciliación y la conciliación en equidad.

*Ley 270 de 1996.*

Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, indica que se “[...] podrá establecer mecanismos alternativos al proceso judicial para solucionar los conflictos [...]” (Ley 270, 1996, art. 8). De la misma manera, indica el ejercicio de la función jurisdiccional por particulares, [...] de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política, ejercen función jurisdiccional los particulares actuando como conciliadores, en asuntos susceptibles de transacción, de conformidad con los procedimientos señalados en la ley” (Ley 270, 1996, art. 13 numeral 3).

*Ley 446 de 1998*

Ley por la cual, entre otras, se dictan disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. En ella se define la conciliación como “un mecanismo alternativo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.” (Ley 446, 1998, art. 64). Así como establecer, entre otras, la conciliación como requisito de procedibilidad.

*Ley 640 de 2001.*

Ley por la cual modifica las normas relativas sobre Conciliación contenidas en las Leyes 23 de 1991 y 446 de 1998. En la cual, se desarrollan todos los aspectos de la conciliación.

*Ley 1123 de 2007.*

Ley por la cual se establece el Código Único Disciplinario del Abogado. En él se indica, entre otras, como falta: “1. Promover y fomentar litigios innecesarios, inocuos o fraudulentos y; 2. Entorpecer los mecanismos de solución alternativa de conflictos con el propósito de obtener un lucro mayor o fomentarlos en su propio beneficio” (Ley 1123, 2007, art. 38)

*Ley 1285 de 2009.*

Ley por la cual se reforma la Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia.

*Ley 1395 de 2010.*

Ley por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial, modificando algunas disposiciones de la Ley 640 de 2001.

*Ley 1564 del 2012.*

Ley por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. En ella se establecen los requisitos de procedibilidad en los procesos.

*Decreto 1069 de 2015.*

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho. Entre otras regulaciones, en ella se establecen las funciones del Ministerio de Justicia y el Derecho. El decreto 1069 del 2015 contiene la normatividad que aplica a los centros de conciliación, sus obligaciones y principios; ratifica la función social de la conciliación y de los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de universidades; regula la tarifas de los centros de conciliación que las aplican; indica el manejo de la información, el reporte de la información al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICCAC, y los criterios de calidad que los centros de conciliación deben cumplir. Así como señala los asuntos conciliables y la competencia de los centros.

### **3.2. Normas Jurídicas de la Tecnología en los Trámites Jurídicos.**

*Ley 527 de 1999.*

Ley por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación. En ella se establece un marco jurídico general para la aplicación y uso de los mensajes de datos en todas las actividades del sector público y privado. Redactada de manera que, comprende e integra las actividades que involucran el uso de mensajes de datos.

*Decreto 019 de 2012.*

Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. En materia de datos y comercio electrónico, el presente Decreto modifica las características y requerimientos de las entidades de certificación, las actividades que deben cumplir las entidades de certificación, la cesación de actividades por parte de las entidades de certificación, y finalmente modifica las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de las entidades de certificación y las sanciones que podrá interponer a las mismas.

*Decreto Nacional 53 de 2012.*

Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. El presente Decreto, indica a eliminación de autenticaciones y reconocimientos.

*Decreto 2364 de 2012.*

A través de este Decreto se reglamenta todo lo relacionado con la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

*Decreto 1829 de 2013*

A través de este Decreto se reglamenta el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el arbitraje virtual. Adicionalmente se encuentran importantes reglamentaciones acerca de notificaciones por medios electrónicos, y la remisión de documentos y comunicaciones en materia de arbitraje virtual.

*Decreto 333 de 2014*

Por el cual se reglamenta las firmas, entidades de certificación, y competencias de Superintendencia de Industria y comercio.

**4. Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias - MASC**

Para comprender el concepto de Conciliación, es esencial comprender, en primera medida, el concepto de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (en adelante MASC).

En la sociedad, la constante interacción entre los individuos, cada uno dirigido por unos intereses, algunas veces propios, otras veces comunes, se suscitan conflictos que, en mayor o menor medida, afectan negativamente al bienestar de estos y de la misma sociedad, en general. Por ello, a lo largo de la historia las personas han recurrido a diversos medios para dar solución a dichos conflictos, desde el uso de la violencia, hasta el uso de la diplomacia, procurando, en fin, un estado pacífico de las cosas.

En cierto punto, con el desarrollo del Estado de Derecho y, posteriormente, el Estado Social de Derecho, los sistemas públicos de justicia, o la Rama Judicial del poder, se convirtieron el principal mecanismo de las personas para solucionar sus controversias. Estos sistemas se caracterizan por someter el conflicto a la decisión de un tercero imparcial, que decide de acuerdo a la Ley, y que está cobijado por el poder coercitivo del Estado para agregar valor vinculante a su decisión.

Sin embargo, que la vía judicial se convierta en el mecanismo ordinario para la solución de conflictos, termina por implicar una serie de inconvenientes, los cuales ya han sido parcialmente abordados en el apartado de Planteamiento del Problema. Principalmente, que, en una sociedad plagada de una enorme cantidad de pequeños, medianos y grandes conflictos, y con un Estado no consolidado, la vía judicial termina por convertirse en ineficiente e insatisfactoria, dada la saturación de los despachos judiciales, que son incapaces de dar abasto con el volumen de conflictos que se les encarga solucionar.

Es así que ciertas formas de solución de conflictos se identifican como alternativas pues se caracterizan por ser autónomas al aparato judicial, no sufrir de sus mismos problemas, y, en cierta medida, ser más eficientes y satisfactorias para las partes en conflicto. Dichas formas son llamadas Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), dentro de los que se encuentra la Conciliación.

Por lo tanto, desde el Ministerio del Interior y de la Justicia (2007, p.15) se definen los MASC de la siguiente forma: “Se entiende por medios alternativos de solución de conflictos,

MASC, los mecanismos de administración de justicia diferentes al proceso judicial, que no se supedita a la dirección y decisión de un juez; la conciliación es uno de ellos.”

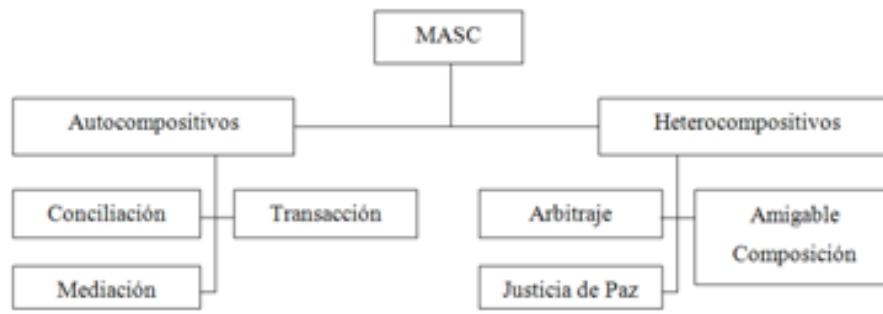


Figura 1. Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

## 5. Conciliación

### 5.1. Antecedentes Históricos de la Conciliación

Los antecedentes más antiguos de la conciliación requieren la identificación de varios aspectos esenciales de la misma, ya que, en la antigüedad, por razones evidentes, no puede exigirse la existencia de instituciones equivalentes a las actuales, aunque sí se encuentran ciertos principios fundamentales coincidentes, siendo estos la autocomposición del conflicto por las partes, y la intervención de un tercero imparcial.

Con base en lo anterior, por lo general, los tratadistas encuentran que, en tiempos de la Grecia Clásica, la ciudad Estado de Atenas contaba con los ‘*Thesmotetas*’, magistrados

encargados de impartir justicia, que en primera instancia intentaban llevar a las partes de un conflicto a la autocomposición del mismo, para así conseguir una solución que fuera pronta, pacífica y satisfactoria al mismo tiempo (Gozaini, 1994).

También las doce tablas reconocieron el valor de los acuerdos de las partes, en la forma de pactos, aunque no se especifica si había intervención de un tercero. Expresa la tabla primera, concerniente a aspectos procesales:

*«Rem ubi pacunt, orato»<sup>1</sup>*

Para la institucionalización de la conciliación tuvieron que pasar varios siglos más. Esta se incorpora a las legislaciones entre los siglos XVII y XIX, hasta alcanzar incluso reconocimiento en rango constitucional. Un ejemplo de este caso es el de la Constitución española de 1812, o constitución de Cádiz, que incorporó un capítulo dedicado exclusivamente a la consagración de medios alternativos de solución de conflictos en su Título V sobre la administración de justicia. En el mismo, se establece el intento de conciliación como requisito de procedibilidad para acceder a la administración de justicia; dice así: “Sin hacer constar que se ha intentado el medio de la conciliación, no se entablará pleito ninguno.” (Constitución de la Monarquía Española, 1812, art. 284).

---

<sup>1</sup> En castellano: «Si hubiese pacto, anúnciese».

Esta consagración constitucional se debe al entendimiento por parte de los legisladores de que este medio podía ser más ventajoso tanto para las partes como para la administración de justicia. Para los primeros, por obtener una solución pronta, equitativa y basada en la propia voluntad de las partes y no la de un juez; para el segundo, en cuanto reducía la afluencia de conflictos hacia el Estado.

En Colombia, el establecimiento de la conciliación como requisito de procedibilidad en materia civil o por injurias, se produce con la Ley del 12 de octubre de 1821 sobre Organización de los Tribunales y juzgados, en sus artículos 111 y subsiguientes, y en asuntos comerciales en la Ley del 10 de junio de 1824, sin ignorar que anteriormente estos asuntos se venían rigiendo por la legislación colonial española. No será sino con la promulgación de la Ley de Procedimiento Civil del 13 de mayo de 1825, que este requisito sería mejor desarrollado, no sólo en asuntos civiles, sino también militares y eclesiásticos. Así pues, la mencionada Ley consagra en su artículo 3:

Ninguna demanda entre partes capaces de transigir y sobre objetos que puedan ser objeto de transacción en negocios contenciosos, civiles, o por injurias y en causas de divorcio, se admitirá en los juzgados de primera instancia, civiles, eclesiásticos o militares, sin que previamente se haya intentado el medio de la conciliación ante uno de los alcaldes municipales o parroquiales.

Parágrafo único. Si la demanda que haya que proponerse versase sobre negocios

de menor cuantía de que deba conocer el alcalde parroquial, bastará que se procure el medio de la conciliación en el acto mismo del juicio, del modo que prescriben los artículos 20 y 21 de esta ley. (Congreso de la República, 1825)

Al seguir analizando la Ley, se observa cómo en dicho momento histórico ya había una visión bastante desarrollada de los elementos de este mecanismo y del procedimiento para su aplicación. Es así como más adelante enuncia las excepciones a la aplicación de este requisito (artículo 4); que incluida, en su numeral 4, la referente a los procesos en que se solicita el embargo y secuestro de los bienes del deudor; los operadores competentes de la conciliación (artículo 5), y las formalidades concernientes a la solicitud y trámite de la conciliación (artículo 6):

Para promover la conciliación no es necesaria petición por escrito: bastará que se solicite verbalmente: y en cuyo caso el caso el alcalde hará citar al demandado por medio del alguacil o de una boleta, señalando el día y la hora en que deba comparecer, y enunciando sumariamente el objeto de la conciliación. (Congreso de la República, 1825)

De la misma forma, en su artículo 7 consagra una forma de constancia de inasistencia, en este caso “certificación”.

Llama la atención que en su artículo 8 establece una multa para el convocado que no asista a la cita de conciliación sin la existencia de un impedimento legal, sino que además condiciona al pago de dicha multa su derecho a ejercer contradicción en la controversia.

En el artículo 9, describe la labor del conciliador como tercero imparcial pero propositivo, señalando que este procurará transigir y avenir a las partes por medio suaves.

Por último, desarrolla los asuntos relacionados a los efectos de la conciliación y las formalidades relativas a estos. Es así que los artículos 11 y 12 consagran las diligencias de acuerdo o imposibilidad de acuerdo, elaboradas por el conciliador, que en cualquier caso tendrían las firmas de este y las partes involucradas, y se les entregaría a éstos en copia. En el artículo 15°, a las obligaciones consagradas en estas diligencias, se les da fuerza de *obligación pública*, que sería el concepto análogo al hoy *mérito ejecutivo*.

La misma Ley también incorporó, en sus artículos 20 y 21, y como ya preveía el párrafo de su artículo 3, la conciliación como una etapa en los juicios verbales ante alcaldes parroquiales, por asuntos de mínima cuantía, excluyendo la necesidad de haberla intentado como requisito de procedibilidad. También se previó, en el artículo 78, la conciliación como requisito de procedibilidad en asuntos mayor cuantía.

Fue durante la primera mitad del siglo XX que se extendió como requisito también a asuntos laborales, y adoptó una forma más parecida a la que tiene en la actualidad; lo primero se desprende del artículo 19 del Decreto-Ley 2158 de 1948, y lo segundo del decreto 1400 de 1970, código de procedimiento civil, donde se renueva su trámite como etapa en los procesos civiles, el cual fue luego modificado por el decreto 2282 de 1989.

Finalmente, el periodo de actualidad inicia en 1991, cuando la conciliación se elevó a rango constitucional, luego de no haber sido mencionada en la Constitución de 1886.

## **5.2. Concepto**

La conciliación, se define así: “En general, la conciliación es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, mediante el cual las personas involucradas en una controversia o conflicto, en uso de su autonomía privada y con la intermediación de un tercero imparcial y neutral, buscan obtener un acuerdo que ponga fin al mismo.” (Ministerio de Justicia, 2017, p.16).

Es así que la Conciliación se puede describir como un mecanismo en que el poder de decisión pertenece a las partes, que voluntariamente deciden someter su controversia a este tipo de procedimiento, al contrario de la vía judicial, que no requiere el acuerdo de todas las partes para someter el conflicto, sino que inicia unilateralmente cuando una de las mismas realiza una demanda, denuncia, querrela o queja, y la decisión queda al arbitrio del tercero.

Por lo anterior, la Conciliación, se encuentra, ha sido el MASC por excelencia, pues es el que en mayor medida tiene en consideración la voluntad de las partes, y que cuando se lleva a cabo, puede llevar a un mayor éxito y satisfacción. La intervención del tercero se limita a la de un mediador o coordinador imparcial que guía a las partes a la consecución del acuerdo y propone fórmulas de arreglo. También es por ello que la conciliación puede llegar a una mejor reconstrucción del tejido social, pues acerca a las partes y las lleva a una solución consensuada y no impuesta, que satisface a todos los extremos del acuerdo.

También es un mecanismo que, funcionando alternativamente a la vía judicial, así como integrado a la misma, sirve para descongestionar el aparato de justicia, con la respectiva mejora de la prestación del servicio de justicia por parte del Estado. Facilita y da garantías para el acceso a la Justicia. Otorga y promueve en los ciudadanos la facultad de gestionar directamente sus conflictos y estimula la solución de los conflictos con un criterio pacifista y en forma ágil y eficaz.

### **5.3. Características principales de la conciliación**

La gestión de conflictos a través de la conciliación, tiene como características esenciales, ser un mecanismo autocompositivo, voluntario y en el cual existe la intervención de un tercero neutral e imparcial. Eso se desprende del desarrollo que hace de la figura la ley 640 del 2001, que es el marco normativo especial vigente de la Conciliación Civil, Comercial y Familiar.

Cada una de estas características se define a continuación:

1. Autocompositivo.

La conciliación es un mecanismo autocompositivo (como la transacción o la mediación) en tanto la decisión que pone solución al conflicto existente entre las partes, proviene libre y voluntariamente de las mismas. La intervención del tercero se limita a intermediar, sin ningún tipo de poder decisorio sobre el contenido del acuerdo. Se diferencia, así, de los mecanismos heterocompositivos (como el arbitraje o la amigable composición), en los cuales, si bien son alternativos, la decisión en la controversia queda al arbitrio de un tercero, con fuerza vinculante.

2. Voluntario.

La Conciliación es un mecanismo voluntario, pues, por una parte, para efectuar de forma efectiva el trámite, se requiere de la concurrencia libre de partes las partes implicadas, y por la otra, el acuerdo final sólo existe en tanto las partes lleguen al mismo conjuntamente y lo acepten como producto de su autonomía. Si de alguna forma el acuerdo, el contenido del mismo, o la decisión que le otorga poder vinculante, no procediera de las mismas, no se podría hablar de conciliación, sino de otro mecanismo de solución de conflictos, como, por ejemplo, la amigable composición.

Que sea un mecanismo voluntario, así como autocompositivo, implica un desarrollo del principio de la autonomía de la voluntad privada, la facultad para disponer de sus intereses con efecto vinculante y, por tanto, para crear derechos y obligaciones (Corte Constitucional, C-934 de 2013)

### 3. Intervención de un tercero neutral.

Que la conciliación sea voluntaria no implica que en ella sólo intervengan las partes implicadas, pues entonces se hablaría de un acuerdo privado o, incluso, de transacción. En la Conciliación existe un elemento subjetivo externo al conflicto denominado conciliador, que no es otra cosa sino un mediador en medio de las partes y el trámite conciliatorio. Por tanto, en toda conciliación debe existir la figura del conciliador cuyo principal propósito es mediar entre las partes y dirigir las, de forma neutral, hasta la solución de las controversias que las convocan. De cualquier forma, este tercero no hace que el mecanismo deje de ser autocompositivo, y el tercero no tiene poder para emitir una decisión sobre el conflicto.

## **5.4. Clases de conciliación**

La conciliación, de igual manera se divide en conciliación:

### 1. Judicial o Extrajudicial

La clasificación legal de la conciliación la divide, según el momento procesal, en judicial, si se realiza integrada como requisito de procesabilidad dentro de un proceso judicial y bajo la

dirección de un Juez de la República, o extrajudicial, cuando se realiza antes o por fuera de un proceso judicial, como es el caso de las realizadas ante centros de conciliación autorizados.

Esta división se encuentra justificada en algunas diferencias entre ambos trámites, como que en un caso, los conciliadores son abogados calificados para actuar como conciliadores en el respectivo centro, y en el otro, el conciliador es un juez de la república; o que en un caso, el trámite tiene inició con una solicitud de audiencia, tras la cual se cita a la parte convocada, mientras que en el otro caso, el trámite inicia como una etapa parte en una audiencia judicial, cuando las partes se hayan presentes y tienen ánimo conciliatorio.

## 2. En Derecho o en equidad

Otra forma de clasificar la conciliación es según el fundamento del acuerdo. Es en derecho, si se realiza con la intervención de los conciliadores de centros de conciliación debidamente autorizados para funcionar o ante autoridades que cumplan funciones conciliatorias, o en equidad, cuando se realiza ante conciliadores en equidad, quienes deben resolver el conflicto atendiendo a razones de justicia común y de igualdad entre las partes.

La principal diferencia para establecer esta distinción, está en la forma en que los conciliadores van a ejercer sus funciones en cada caso, recomendando fórmulas de arreglo o aclarando las dudas de las partes. Se podría pensar que el control legal sobre el acuerdo que pudiera ejercer un conciliador en derecho no podría ejercer un conciliador en equidad, pero aún

en ese caso es presumible que este ha recibido algún tipo de capacitación antes de iniciar con el cumplimiento de sus funciones. Con todo, salvando las posibles diferencias formales en el acuerdo final como parte de la intervención del conciliador, el resultado final siempre va a ser sustancialmente un producto de la voluntad de las partes, en el cual el conciliador no tiene facultad alguna.

### 3. Presencial o virtual.

Esta clasificación se caracteriza porque toma relevancia el medio o la forma de comunicación a través de la cual se realiza la conciliación, y esta, aunque independientes, y quizá nueva, es la conciliación presencial y la conciliación virtual.

Respecto de ésta última, la conciliación virtual de acuerdo al Ministerio de Justicia y del Derecho, se califica a la conciliación como virtual cuando es aquella “Modalidad de conciliación, en la que el procedimiento es administrado con apoyo en un sistema de información, aplicativo o plataforma y las comunicaciones de las partes se surten a través del mismo.” (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017).

### **5.5. Participantes en la Conciliación**

Los participantes en la conciliación en principio son las personas inmersas en un conflicto, los cuales dentro del trámite se les denota como partes, el conciliador, que se caracteriza por ser un

tercero neutral, y el centro de conciliación, que, si bien es una persona jurídica, éste es que brinda el medio físico o virtual, así como la gestión administrativa especializada; a saber:

### *1. Las partes*

Son los implicados del conflicto, por lo que necesariamente deben ser 2 personas o más, con al menos una en cada extremo de la controversia. Están encargados de discutir el conflicto y negociar su solución mediante un acuerdo. Pueden ser personas naturales o jurídicas. También pueden estar acompañadas por un abogado o estudiante de consultorio como apoderado, encargado de asesorarlas; sin embargo, por lo general, la intervención de este debe ser mínima, pues la solución debe provenir de las partes por sí mismas.

No les es exigible ningún tipo de calidad especial para poder solicitar y participar en la audiencia de conciliación, salvo la de ser las partes legitimadas para actuar en un hipotético proceso judicial, tener interés en la controversia o verse afectado de alguna forma por la misma; ello sin perjuicio de la capacidad de otorgar poder o autorización a un tercero para actuar en su nombre durante la audiencia.

Por otra parte, los participantes en la audiencia de conciliación no podrán pactar obligaciones que vinculen a otros sino a sí mismos o a quienes representan.

### *2. El conciliador*

Es el tercero imparcial y cualificado encargado de mediar entre las partes y conducir las a un acuerdo, proponiendo, eventualmente, posibles fórmulas de arreglo. Se encarga de adelantar el trámite y elaborar los documentos tales como el acta de conciliación o las constancias de inasistencia o imposibilidad de acuerdo; sin embargo, no tiene poder decisorio, ya que, como se ha expresado anteriormente, solo las partes tienen la facultad de pactar obligaciones entre ellas en conciliación.

La cualificación del conciliador, se establece en que él, debe ser un abogado titulado, salvo cuando las conciliaciones se desarrollen en centros de conciliación de Consultorios Jurídicos de las facultades de derecho, en las personerías municipales, los notarios no abogados o las conciliaciones en equidad ante jueces de paz. Sean unos o los otros, se requiere una capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos acreditados por el Ministerio de Justicia y el Derecho.

Los conciliadores tendrán como obligaciones las siguientes, señaladas en la Ley 640 de 2001, sin perjuicio de las demás inherentes al ejercicio de sus funciones y contenidas en los reglamentos que les sean aplicables:

1. Citar a las partes de conformidad con lo dispuesto en esta ley.
2. Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia.

3. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
4. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
5. Formular propuestas de arreglo.
6. Levantar el acta de la audiencia de conciliación.
7. Registrar el acta de la audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en esta ley. (Ley 604, 2001, artículo 8)

Las aptitudes del conciliador no son sólo académicas, sino que también se exige un perfil, acorde a las diferentes situaciones que tendrá que sortear en una conciliación. Según Núñez, la vocación camaleónica es ese carácter o perfil que necesita un conciliador, el cual entiende como aquella actitud que el conciliador debería asumir, más esta actitud, es también una habilidad que se debe desarrollar en cada situación particular. Siendo así, el conciliador capaz de adaptarse y adaptar el medio a través de momentos de observación, comprensión y análisis a fin de lograr un mejor dialogo y una construcción activa de nuevas ideas para solucionar un conflicto.

### *3. El Tejido social*

El estudio de la conciliación virtual es, de una parte, un problema particular, ya que se aplica sobre casos concretos, y la aplicación de la virtualidad en la conciliación tiene efectos para las partes que participan en ese trámite. Sin embargo, de otra parte, es de carácter nacional, pues parte del análisis social, y con ello, refiere a un conjunto de personas, con una identidad en común.

En tanto, se hace necesaria, la aplicación de la pedagogía del conflicto, la cual entiende a todos los participantes, y en ellos, al conciliador, como personas que deben aprender a ser consciente de los sentimientos, emociones, creencias y acciones de las personas involucradas en un conflicto para ver más posibilidades de solución.

Y aunque en principio, la pedagogía del conflicto convoca al conciliador y a las partes involucradas, pero su alcance no se limita allí y, convoca también a la sociedad propiciando mejores formas de comunicación. Entendiendo que estas se desarrollan en sociedad, y en tanto, es aquí donde es importante la construcción del tejido social.

El tejido social “es la idea de contribuir a la formación de individuos que sean capaces de verse a sí mismos y a los demás como parte de una misma comunidad, es decir con una capacidad para hacer un mundo con otros.” (Lleras, 2002)

La conciliación como construcción del tejido social, permite más y mejor acceso a la justicia, factor que se incrementaría con la implementación de instrumentos tecnológicos ya que

promueve la inclusión social de la población ajena a los núcleos urbanos, que es donde se encuentran usualmente los centros de conciliación, y de la población en situación de discapacidad, por la facilidad del uso integrado de ciertos medios técnicos adaptados a esta, además de contribuir a la disminución de la brecha digital.

### **5.6. Centros de Conciliación**

Son centros pertenecientes a personas jurídicas sin ánimo de lucro, entidades públicas, entidades privadas o consultorios jurídicos de Universidades, en los cuales se pueden adelantar procesos de conciliación en virtud de la autorización de la Ley. Sin embargo, la posibilidad de adelantar conciliaciones sobre asuntos contenciosos administrativos está reservada para los conciliadores de la Procuraduría General de la Nación.

A los centros de conciliación se encuentran adscritos los conciliadores mediante listas, a las cuales sólo pueden pertenecer teniendo una debida formación en este mecanismo y cumpliendo los demás requisitos que establezca la Ley.

Los centros de conciliación, tienen obligaciones como cumplir los requisitos exigidos por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Justicia y el Derecho, quien es el órgano de control y vigilancia de los mismos. Entre los cuales, requiere un reglamento, un código de ética, entre otras.

Estas obligaciones se encuentran consagradas, de nuevo, en la Ley 640 de 2001, así:

1. Establecer un reglamento que contenga:
  - a) Los requisitos exigidos por el Gobierno Nacional;
  - b) Las políticas y parámetros del centro que garanticen la calidad de la prestación del servicio y la idoneidad de sus conciliadores;
  - c) Un código interno de ética al que deberán someterse todos los conciliadores inscritos en la lista oficial de los centros que garantice la transparencia e imparcialidad del servicio.
2. Organizar un archivo de actas y de constancias con el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Gobierno Nacional.
3. Contar con una sede dotada de los elementos administrativos y técnicos necesarios para servir de apoyo al trámite conciliatorio.
4. Organizar su propio programa de educación continuada en materia de mecanismos alternativos de solución de conflictos.
5. Remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los meses de enero y

julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de las controversias, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada periodo. Igualmente, será obligación de los centros proporcionar toda la información adicional que el Ministerio de Justicia y del Derecho le solicite en cualquier momento.

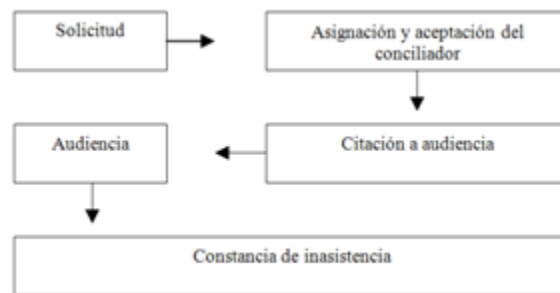
6. Registrar las actas que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 1o. de esta ley y entregar a las partes las copias. (2001)

Los centros de conciliación deben desarrollar sus funciones de acuerdo a dos principios esencialmente. De una parte, la prevalencia de la autonomía de las partes, pues son ellos quienes definen la forma de realizar la conciliación al elegir el centro de conciliación, el conciliador, y aceptar el acuerdo. De otra parte, la informalidad, entendida como la minimización de la formalidad, en su trámite y cercanía a las personas, sin que carezca de las características jurídicas propias.

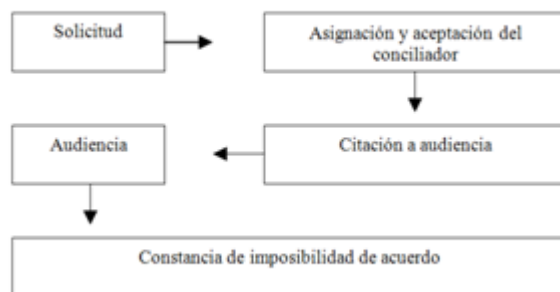
### **5.7. Trámites de la conciliación**

El esquema general de un trámite de conciliación, sin consideración a las particularidades de cada legislación o reglamento de centro de conciliación, se basa en la solicitud de audiencia por una de las partes en conflicto, para que ambas, con la mediación de un conciliador, puedan llegar o no a un acuerdo que ponga fin a la controversia. Siendo la conciliación un trámite voluntario, es posible que alguna de las partes no asista a la audiencia, caso en el cual se levanta una constancia de inasistencia.

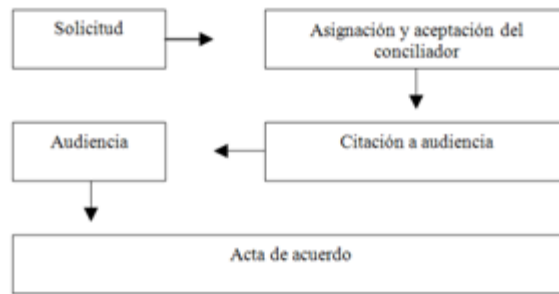
En caso de que los convocados asistan, el proceso puede concluir con una constancia de imposibilidad de acuerdo, cuando las partes encuentran que no existe ánimo conciliatorio, o con un acta de conciliación, que es el resultado esperado cuando ambas partes llegan a un acuerdo. Con las siguientes figuras se pretende ilustrar los tres casos que se acaban de describir a grandes rasgos:



*Figura 2. Trámite de conciliación cuando no asiste una de las partes*



*Figura 3. Trámite de conciliación cuando hay imposibilidad de acuerdo*



*Figura 4. Trámite de conciliación cuando hay acuerdo*

### **5.8. Efectos del acta de conciliación**

El acta de conciliación es documento en el cual se consagra el acuerdo al cual han llegado las partes en la audiencia de conciliación, elaborado por el conciliador. El mismo es firmado por las partes y el conciliador, y produce los efectos de cosa juzgada y presta mérito ejecutivo.

De una parte, la cosa juzgada implica que la controversia la cual ha sido objeto de una conciliación que ha terminado por acuerdo, no pueda ser puesta a consideración en otra instancia judicial. En otras palabras, los derechos y obligaciones consagrados en el acta de conciliación no pueden ser contravenidos en un eventual proceso judicial, lo que le otorga obligatoriedad a lo consagrado en el documento.

De la otra, mérito ejecutivo, refiere a que un acta de conciliación preste mérito ejecutivo quiere decir que las obligaciones contenidas en el mismo, en el caso de ser incumplidas, pueden ser ejecutadas forzosamente mediante un proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria, sin

oportunidad de entrar a controvertir el contenido del mismo, por cumplir con el requisito de ser claro, expreso y exigible.

### **5. 9. Manejo de información de la conciliación**

El manejo de la información, requiere de una adecuada gestión documental para garantizar los procesos de calidad y la custodia, conservación y disponibilidad de los archivos. Tal gestión es analizada a través de criterios de calidad, para lo cual se requieren tablas de retención documental (TRD), para que en ellas se pueda dejar la trazabilidad de la custodia, conservación y disponibilidad de los documentos.

La custodia, conservación y disponibilidad de los documentos se puede ver afectada por el deterioro de los mismos o por pérdida. Es por ello que, existen condiciones específicas de cuidado que indican desde luminosidad hasta temperatura en la que ellos se deben encontrar almacenados o archivados.

En caso de deterioro, los documentos deben ser archivados y sustituidos por una copia idéntica, acompañados de una anotación indicando lo que ocurrió y la firma del Director del Centro o la del funcionario que lo detectó. En caso de pérdida, los documentos deben ser reconstruidos.

De otra parte, el adecuado manejo de la información hace referencia a la protección de datos, y en tanto a la ley que regula la materia. Debido a que se maneja información asociada a una persona y que permite su identificación. Las disposiciones sobre protección de datos, la Ley 1581 del 2012 y la Ley 1266 del 2008, establecen tipologías de datos según el mayor o menor grado de aceptabilidad de la divulgación:

- Dato Público: Es el dato que la ley o la Constitución Política determina como tal.
- Dato Semiprivado: Es el dato que lo que contiene puede interesar al titular y a cierto grupo de personas.
- Dato Privado: Es el dato que lo que contiene sólo es relevante para el titular.
- Dato Sensible: Es el dato que afecta la intimidad personal del titular.

De igual forma consagran derechos a los titulares de la información, y la indicación expresa de quienes y en qué circunstancias pueden tener acceso a la información personal, a saber: Las personas a quienes se les puede suministrar la información son: “a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales. b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley”. (Ley 1581, 2012, artículo 13)

Los responsables del tratamiento, según la Ley 1581 del 2012 deberán cumplir con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos. 1) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio. (Ley 1581, 2012, artículo 17)

### **5.10. Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable**

#### **Composición - SICAAC**

El Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC, es una “herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del

Derecho, en la que los Centros y las Entidades Avaladas, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades”. (Decreto 1069, 2015, Artículo 2.1.2.1)

Fue creado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para “unificar labores de registro, reporte, consulta, análisis y gestión general de la información” relacionada con la operación de este tipo de mecanismos y fue adoptado como sistema oficial de información de los mecanismos de resolución de conflictos mediante la Resolución No. 0018 de enero 18 de 2016. Lo anterior, en cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 1069 de 2015 y la Circular 39 de 2016.

Todo trámite de conciliación, se deberá registrar en el SICAAC, de tal forma que el acta y/o constancia adquiera las características de documento público, registro que no sólo contempla el registro de actas y/o constancias, también requiere relacionar la información de conciliadores, y los operadores del centro que tengan relación con los trámites de conciliación, arbitraje y amigable composición, así como de las partes que intervienen en cada diligencia.

Una vez verificado, por parte del director del centro, que el acta o constancia cumple con los requisitos de ley y que la misma fue firmada por un conciliador activo del centro, se dejará el soporte del registro en cada primera copia del documento.

## **Capítulo 2. Antecedentes de la Conciliación en Escenarios Virtuales, herramientas y arbitraje virtual**

En el presente capítulo se hará un recorrido por los diferentes antecedentes en materia de conciliación virtual, arbitraje y herramientas virtuales en materia nacional e internacional, Canadá y Unión Europea. La principal fuente para este marco es el marco teórico – descriptivo y el inicio del marco aplicado – descriptivo.

### **6. El arbitraje Virtual.**

Es arbitraje se define como “un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice.” (Ley 1563, 2012, artículo 1)

En esta definición se puede identificar que las partes, en lugar de acudir a la intermediación de un tercero neutral para llegar a una solución nacida del ejercicio de su libre autonomía de la voluntad, delegan la capacidad de resolver dicha situación a un tercero calificado como árbitro. Éste mecanismo, guarda ciertas diferencias con la Conciliación; principalmente, en tanto que el primero es un medio heterocompositivo y el segundo, autocompositivo.

Otras diferencias destacables son que, por ejemplo, en el arbitraje, el trámite inicia mediante una demanda presentada en virtud de un pacto arbitral (ya sea como cláusula

compromisoria o contrato de compromiso), mientras que en la conciliación inicia por una solicitud de conciliación ante un centro autorizado; otra es que el árbitro o tribunal arbitral encargado de dirimir el conflicto emite una forma de sentencia denominada *laudo arbitral*, en tanto el conciliador formaliza el acuerdo entre las partes por medio de un Acta de conciliación, o, en otros casos, deja constancias de la imposibilidad de acuerdo o la inasistencia de las partes.

En cualquier caso, las similitudes que presentan ambas figuras, ameritan un estudio somero del arbitraje, específicamente en lo que al trámite de forma virtual se refiere. Dichas similitudes surgen, esencialmente, de que ambas figuras se clasifican como Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos y que son regulados de forma semejante por Leyes y Decretos.

Es así que, por ejemplo, en ambos casos el trámite está restringido de forma legal y reglamentaria para ser adelantado en ciertos centros habilitados específicamente para ello, y por medio de árbitros y tribunales calificados y preparados específicamente para ello, en el caso de arbitraje, y conciliadores. En ambos, también, dichos centros y terceros emiten documentos o adelantan trámites que estarán sometidos a ciertas reglamentaciones legales e institucionales. Por ejemplo, el registro del laudo o sentencia en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC.

Es además interesante su estudio, pues el gobierno nacional ha hecho más avances en la regulación del trámite de arbitraje virtual que el de conciliación virtual. El decreto 1829 de 2013,

posteriormente compilado por el Decreto 1069 de 2015, define el arbitraje virtual como una “modalidad de arbitraje, en la que el procedimiento es administrado con apoyo en un sistema de información, aplicativo o plataforma y los actos procesales y las comunicaciones de las partes se surten a través del mismo.” (Decreto 1069, 2015, artículo 2.1.2.1)

Se identifica, entonces, que al expresar que el arbitraje es virtual, refiere a que su procedimiento, actos y comunicaciones, son adelantados con apoyo de, o surtidos a través de, un sistema de información.

Más adelante define el concepto de plataforma o aplicativo, como “todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos en el marco del Arbitraje Virtual.” (Decreto 1069 de 2015)

Continúa, el Decreto 1069 de 2015 reconociendo el trámite virtual, y por ello reglamenta lo concerniente a los reglamentos internos de los Centros de Arbitraje, en relación con el trámite del arbitraje virtual. Así pues, expresa que dicho reglamento deberá contener, al menos, las siguientes especificaciones:

- a) Los mecanismos que se emplearán para la firma del director del Centro, de los árbitros, de los Amigables Compondores y de las partes, que garanticen confiabilidad e idoneidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 527 de 1999;

- b) El nombre de dominio del sitio de Internet al que accederán partes, árbitros y amigables componedores para el desarrollo de los procedimientos arbitrales y de Amigable Composición, y que será la sede electrónica del Centro;
- c) La implementación de herramientas que permitan el acuse de recibo de los actos de notificación, en los términos del artículo 20 de la Ley 527 de 1999;
- d) La inclusión de una alternativa que le permita a los usuarios la posibilidad de una etapa automatizada de arreglo directo, a través de desarrollos tecnológicos. (Decreto 1069, 2015, artículo 2.2.4.2.2.6)

Así mismo, indica que los centros que ofrezcan el servicio de Arbitraje Virtual deben tener listas especiales de árbitros que se dediquen a dicha forma de arbitraje.

Más importante es la regla que establece 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 del Arbitraje Virtual, serán transmitidas por medios electrónicos a través del Sistema de Información.” (Decreto 1069, 2015, artículo 2.2.4.2.4.4). Esta regla es, a nuestro juicio, la que de forma expresa representa la esencia de un trámite virtual, pues reconoce de entrada el valor jurídico del uso de este tipo de herramientas, y convierte en mandato el uso de las mismas por encima de las llamadas *analógicas*.

La norma establece que las audiencias a que haya lugar en el trámite del Arbitraje Virtual, se llevarán a cabo por medio de videoconferencia, teleconferencia o por cualquier otro medio de comunicación simultánea. Una interpretación estricta de esta disposición da a entender que no sólo sería válida la utilización de medios que permitan una comunicación por audio y vídeo, sino también por audio exclusivamente, o incluso, por el uso de intercambio de mensajes de texto de forma instantánea. La misma norma define, además, que dichas audiencias deberán ser grabadas y conservadas por el Centro de Arbitraje.

Ello se relaciona con las disposiciones de gestión documental que establecen que los Centros de Arbitraje están en la obligación de “garantizar la custodia, conservación y disponibilidad de los archivos en los casos de arbitraje virtual.” (Decreto 1069, 2015, artículo 2.2.4.2.7.2)

Existe la posibilidad de incluir como condición una opción de pacto arbitral, en la que la celebración de una audiencia virtual se puede realizar, a solicitud de parte, para la presentación de más pruebas, además de las presentadas en la demanda o contestación. Así mismo, así como de pactar que el trámite se realice integralmente por vía virtual.

En cuanto a las notificaciones, el Decreto 1069 de 2015 desarrolla lo siguiente en cuanto al reconocimiento del acuse de recibo de los mensajes de datos:

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. (Decreto 1069, 2015, artículo 2.2.4.2.4.2)

## **7. La Conciliación Virtual**

### **7.1. Antecedentes de la conciliación virtual**

Los antecedentes del tema de investigación que se propone son escasos, y aunque si bien son pocos, otorgan un panorama bastante amplio de lo que se ha desarrollado sobre la conciliación a través de medios virtuales, ya que después de una búsqueda exhaustiva en bibliotecas, a fin de encontrar medios físicos, y bases de datos, sólo se han encontrado dos antecedentes que se identifican con el tema de investigación y sirven para construirlo.

El primer documento en una línea de tiempo, y, a la vez, el primero encontrado, es un **Diagnóstico de la conciliación virtual** en Colombia, publicado en 2011. Nace dentro de un proyecto denominado “Diagnóstico en temas de justicia a fin de determinar la estrategia para fortalecer los servicios de resolución pacífica de conflictos para los pobres existentes”, a través de la celebración de un contrato de consultoría celebrado por el Ministerio de Justicia y del Derecho y Consorcio Bureau Veritas Colombia Ltda y Aselink SAS, financiado por el el Banco Mundial.

Tal diagnóstico tiene como principal objetivo, abordar la conciliación desde una perspectiva integral, por ello, abarca un análisis legal que sustenta las condiciones técnicas, orgánicas y estructurales de la conciliación virtual en Colombia. De allí que verse sobre los siguientes objetivos:

1. Identificar las dificultades de acceso a la justicia más frecuentes,
2. Establecer canales efectivos para solucionarlos y,
3. Fortalecer la confianza en las instituciones que hacen parte de lo que se ha denominado la oferta de servicios de la justicia.

Por lo anterior, desarrolla la normatividad de la conciliación haciendo hincapié en el carácter del operador de justicia y el rol de los centros de conciliación. De tal forma que, después de la conceptualización requerida, enmarca el procedimiento de un trámite conciliatorio, y para

ahondar en el tema de la conciliación virtual, confronta los efectos jurídicos de los medios virtuales.

Asimismo, destaca las experiencias internacionales y nacionales en la regulación e implementación de los medios electrónicos. A nivel internacional, menciona las *leyes modelos* existentes sobre la utilización de medios virtuales y, documenta las experiencias de organizaciones internacionales y supranacionales.

A nivel nacional, documenta las experiencias en diferentes países y menciona diferentes formas de implementación tecnológica en Colombia en la jurisdicción civil, penal y administrativa, así como otras normas, reglamentos y conceptos jurídicos en la materia. De la misma forma se comenta los resultados de aplicación de una prueba piloto realizada en el país, de la cual, se obtienen unas conclusiones que permiten dar diagnóstico sobre la conciliación virtual.

Concluye, con una estrategia para la implementación de la conciliación virtual en Colombia. Estrategia que resalta la importancia y los fines de la conciliación virtual, y establece los requerimientos para su implementación tanto normativos como prácticos a nivel de operatividad de la conciliación virtual.

El segundo documento es un artículo jurídico titulado *la conciliación interdisciplinaria virtual* resultado de una investigación posdoctoral de doctora Adriana Arboleda denominada "la Conciliación interdisciplinaria y la ética de la virtud para la formación de los abogados colombianos" en el convenio de la Corporación Universitaria Lasallista y el postdoctorado en educación con enfoque en complejidad e investigación transdisciplinar de la Universidad Simón Bolívar, realizado en el año 2015, dirigido por la Posdoctora Cecilia Correa y financiado por el Fondo para el Desarrollo de la Investigación Lasallista.

El artículo en brevedad, comenta la Influencia de las nuevas tecnologías en la conciliación, y por tanto, del conciliador. De allí que, el conciliador debe establecer más y mejores estrategias de comunicación en la conciliación virtual, no sólo porque en sí misma la conciliación lo requiere al ser interdisciplinaria, sino porque en una visión integral, se evidencia economía, rapidez y flexibilidad en el trámite virtual que lleva así a lograr una solución dialogada a los conflictos.

En el desarrollo de la investigación se encuentra, por tanto, como principal objetivo el propender por la conciliación virtual al resultar ser un mecanismo rápido y eficaz para la solución de conflictos jurídicos. En él, se denota un método deductivo-analítico, ya que, se analizó la aplicación de la conciliación virtual en los centros de conciliación y arbitraje de la ciudad de Medellín.

## **7.2. Medios Virtuales**

Los medios virtuales son las herramientas que funcionan a través de computadores, como resultado de los avances tecnológicos de la humanidad, dirigidos a facilitar la comunicación entre las personas o satisfacer distintos tipos de necesidades. Los más recientes e importantes avances en esta materia son el Internet y la telefonía celular.

A continuación, vale acotar, se relacionarán definiciones normativas:

#### *Mensajes de datos*

Según la ley 527 de 1999 los mensaje de datos son “la información generada, enviada, recibida almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos, internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax”. (Ley 527, 1999, art 2 lit. a).

#### *Comercio electrónico*

Los mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera”. (Ley 527, 1999, art. 2 lit.b).

*Firma digital*

En cuanto a Firma digital en la Ley 527 de 1999 encontramos que “Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.” (Ley 527, 1999, art. 2 lit.c).

*Firma electrónica*

En el Decreto 2364 de 2012 se establece como firma electrónica aquellos “Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.” (Decreto 2364, 2012, art. 1 num. 3).

*Entidad de certificación*

“Es aquella persona que, autorizada conforme a la presente ley, está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como

cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales.” (Ley 527, 1999, art. 2 lit. d).

#### *Intercambio Electrónico de Datos*

Intercambio Electrónico de Datos (EDI), en la Ley 527 de 1999 son entendidos como “La transmisión electrónica de datos de una computadora a otra, que está estructurada bajo normas técnicas convenidas al efecto.” (Ley 527, 1999, art. 2 lit. e).

#### *Sistema de información*

Siguiendo la Ley 527 de 1999 como sistema de información, “Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos.” (Ley 527, 1999, art. 2 lit. f).

### **7.3. Comunidades Virtuales**

Hoy, desde la pedagogía y la educación se reconoce la existencia de comunidades de aprendizaje virtual, en el cual un grupo de personas, con afinidades en común, generalmente dado en grupo de estudiantes o profesionales, utilizan la tecnología para intercambiar ideas, experiencias, su desarrollo profesional y personal. En otras palabras, para generar lazos de afinidad más fuertes a través de la comunicación.

Según el Ministerio de Educación Nacional de Colombia las redes de aprendizaje son “espacios en línea que permiten compartir información sobre temas específicos para enriquecer los procesos educativos con otras personas, por medio de las tecnologías de la información y la comunicación, y construyendo conocimiento a través de la colaboración participativa”.

Lo anterior no es muy diferente a las redes sociales que existen actualmente, sin embargo, éstas son creadas con un fin específico, para un grupo de personas con perfiles e intereses definidos. Y dentro de él existen reglas claras de comunicación. Algunas de las características de las comunidades virtuales, son:

1. La motivación y destrezas de sus miembros.
2. La participación activa de sus miembros.
3. La difusión de información de interés al grupo.
4. Reglas de comunicación.
5. La accesibilidad (que no es suficiente con la mera disponibilidad tecnológica, sino que se enfoca en la creación de un espacio de trabajo colaborativo, donde se dan procesos de enseñanza-aprendizaje de y para todos).

Estas características no son muy diferentes a las que se encuentran en escenarios de conciliación, y puede ser un gran ejemplo de cómo interactuar virtualmente. En una audiencia de conciliación, se reúnen un grupo de personas con perfiles e intereses definidos: El Conciliador, el

convocante (y su apoderado) y, el convocado (y su apoderado) en un espacio para exponer sus realidades, sus intenciones, y sus argumentos, e incluso sus sentimientos e incertidumbres.

Por lo que, en el inicio de la audiencia, se establecen unas normas de juego, que no son otra cosa que, reglas claras de comunicación. Y si a lo anterior, añadimos una plataforma virtual, ¿Qué obtenemos? Una conciliación virtual, que no resulta descontextualizada, y por contrario, permite más y mejores espacios de comunicación.

Como afirmó Mark Weiser, “las buenas tecnologías son las que se desvanecen, se funden de tal manera con la vida cotidiana, que se hacen invisibles”, y precisamente eso, es lo que podría ocurrir con la conciliación virtual.

Los sistemas de trabajo con la tecnología de la información y la comunicación en el sistema jurídico en los últimos años han sido fuertemente propiciados, desde la formación de los profesionales hasta la aplicación de éstos, en los escenarios jurídicos que, vale acotar no son perfectos y, en razón a la velocidad del desarrollo tecnológico, suelen quedarse atrás.

Sin embargo, aunque existan fallas y fisuras en éste paradigma, se mantiene y multiplica, porque no hay un sistema exacto que nos permita generar una única y posible forma de llevar a cabo un escenario jurídico, y en concreto, de conciliación, y menos virtualmente.

#### **7.4. Online Dispute Resolution**

La Resolución de disputas en línea, conocida internacionalmente como Online Dispute Resolution (ODR), es un conjunto de procesos de DR (Resolución de Disputas) que permiten la resolución de disputas a través de plataformas en línea, internet, o cualquier otra forma de tecnología o software que permita la comunicación virtual sin requerir que las partes estén en un mismo espacio físico.

Es definida por Al Nenstiel (2006) como: “refers to a wide class of alternate dispute resolution processes that take advantage of the availability and increasing development of internet technology.” refiriéndose a una amplia clase de procesos alternativos, que aprovechan la disponibilidad y el creciente desarrollo de la tecnología a través de Internet para la resolución de disputas.

La gran mayoría de ODR tienden a manejar aplicaciones o software que permite una interacción escrita de las partes, con la ayuda de la tecnología se han incrementado estas posibilidades, abarcando ya un amplio espectro de servicios ODR que van desde ‘online arbitration’ hasta fully automated online ‘blind bidding’ negotiation services, y ‘chat based mediation programs’.

La División de Prevención y Resolución de Disputas del Departamento de Justicia de Canadá (2012), establece una clasificación de tres tipos principales de disputas que son atendidas

dentro del marco de ODR: i) Business to Business (B2B); ii) Business to Consumer (B2C); iii) Consumer to Consumer (C2C).

#### 1. Business to Business (B2B)

Las disputas de empresa a empresa (B2B) giran en torno a dos partes comerciales que buscan resolver una disputa sobre una transacción específica. Con muchas disputas B2B resueltas con alguna forma de ODR, prevalece el uso del arbitraje.

#### 2. Business to Consumer (B2C)

Con la expansión del comercio electrónico, se han aumentado esta clase de disputas a nivel internacional. Las disputas B2C tienden a ser de bajo costo, pero de gran volumen, y pueden implicar un poder de negociación desigual entre el consumidor y el negocio. Un proceso de ODR puede satisfacer la necesidad de los consumidores de obtener reparaciones contra las empresas y proporcionar el apoyo necesario para los derechos del debido proceso.

#### 3. Consumer to Consumer (C2C)

Estas disputas se dan por transacciones entre consumidores, más comúnmente sobre transacciones por la venta de bienes o artículos usados, en estos casos las plataformas o sitios web que ofrecen estas posibilidades de transacciones, han venido implementando mecanismos propios que faciliten la resolución de los conflictos que se puedan generar entre consumidores.

Por otra parte, la División de Prevención y Resolución de Disputas del Departamento de Justicia de Canadá (2012), enlista una serie de características de la Resolución de Disputas en Línea, dentro de las que se encuentra: Voluntary, Informal, Confidential, Assisted.

### *Voluntary*

En la mayoría de los mecanismos de ODR que se registran por parte de este organismo, se permite a los participantes elegir de manera voluntaria la escogencia de estos ODR, de igual forma se les permite ya iniciado el proceso, retirarse en cualquier momento.

### *Informal*

Estos procedimientos de ODR, son manejados desde una manera más informal que los procedimientos legales habituales, como la mediación, el litigio o el arbitraje, tanto así que dependiendo del proveedor de ODR y las reglas establecidas en cada caso, el proceso puede llevarse a cabo de manera asincrónica lo que permite que las partes tengan un espacio de tiempo para reflexionar sobre sus posiciones antes de llegar a un acuerdo.

### *Confidential*

Los procesos llevados a cabo a través de ODR son manejados de forma confidencial, a menos que las partes acuerden lo contrario. Pero en procedimientos donde una de las partes es el gobierno federal, a pesar de la existencia de una cláusula o acuerdo de confidencialidad, se debe examinar el alcance de la ley de ‘*Access to Information Act and Privacy Act*’ para determinar hasta qué punto restringen la divulgación y la retención de información.

*Assisted*

Dentro de los procesos de ODR, como la mediación o un componente de arbitraje, se encuentra el rol de ODR Neutral's, quien es un tercero imparcial que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

El objetivo principal de ODR “is to allow the parties to resolve their dispute with the use of electronic technology. It may occur in “real time” or unroll in an asynchronous manner, depending on the rules of the ODR Provider, as well as the wishes of the parties” (División de Prevención y Resolución de Disputas del Departamento de Justicia de Canadá, 2012). Resaltando como este tipo de procesos a través de medios virtuales u online, es más conveniente y rentable que las reuniones cara a cara para negociar, mediar o resolver las disputas existentes.

**7.5. Aplicación de ODR en la Unión Europea**

La resolución de disputas en línea (ODR) es una forma de resolución de controversias en línea que utiliza métodos alternativos para la resolución de disputas. El término abarca las disputas que se resuelven parcial o totalmente a través de Internet, que se iniciaron en el ciberespacio, pero con una fuente externa (fuera de línea) (Abdel Wahab, Katsh y Rainey, 2012). En la literatura sobre el tema, los términos ADR electrónico (eADR), ADR en línea (oADR) y resolución de disputas de Internet (iDR) se consideran sinónimos.

En el caso de la ODR, el aspecto tecnológico es crucial para la efectividad del proceso. Con referencia a la investigación publicada en 2010 por Lodder y Zeleznikow, los sistemas ODR se pueden dividir de acuerdo con las formas de comunicación sincrónica y asincrónica utilizadas.

Mirando el primer tipo, las entidades pueden comunicarse entre sí en tiempo real mediante el uso de Messenger o Skype. En la forma asincrónica, la comunicación no se realiza al mismo tiempo, por correo electrónico, por ejemplo, y por lo tanto es menos directa, como con el uso de los servicios del Foro Nacional de Arbitraje. La investigación de Suquet, Poblet, Noriega y Gabarró ha demostrado que la segunda forma constituye la solución más utilizada (42%), pero hasta el 48% de los proveedores de ODR usan las dos formas conjuntamente (Suquet et al., 2010, pág. 4). Los bajos niveles de uso de formularios en línea, como el chat (10%), sugieren que los sistemas ODR no aprovechan completamente las posibilidades de TI de programas extensos, con su enfoque todavía en métodos menos modernos, como los foros.

El 18 de junio de 2013, se publicaron los siguientes documentos:

Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR); and Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR).

Los estados miembros estaban obligados a implementar los actos legales antes mencionados hasta julio de 2015, con una fecha de enero de 2016 establecida para el lanzamiento de la plataforma ODR.

La Directiva ADR se aplica a los procedimientos para la resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de venta o servicio entre un operador establecido en la Unión Europea y un consumidor residente en la región, estableciendo el alcance material para Regulación ODR.

Conforme a la directiva, el procedimiento para presentar quejas solo debe tener lugar en Internet a través de una plataforma electrónica dedicada disponible en los idiomas oficiales de la Unión Europea. Después de completar el formulario de reclamo, se notificará al vendedor sobre su contenido para que dentro de los 10 días calendario pueda elegir una entidad que proporcione servicios de ADR, a los cuales el consumidor tiene derecho a otorgar su consentimiento dentro de los próximos 10 días. La plataforma ODR entrega automáticamente la queja a la entidad o entidades de ADR previamente elegidas por las partes. Dichas entidades deben notificar inmediatamente a las partes sobre el recibo de la queja o la negativa a tratar con una disputa determinada de conformidad con el artículo 5 cláusula 4 de la directiva. Si las partes fallan dentro de los 30 días calendario posteriores a la presentación del formulario de reclamación para acordar una entidad de resolución alternativa de litigios, o si la entidad se niega a tratar la disputa, la reclamación no se procesará en virtud de este procedimiento.

Las entidades de RAL serán evaluadas por la Comisión Europea para que puedan registrarse en el registro de las entidades competentes para resolver las disputas de los consumidores fuera de los tribunales. Esto permite la creación de una red de puntos de contacto ODR relacionada con la Red de Centros Europeos del Consumidor existente por estructura

organizacional (nacional). Las disposiciones del artículo 6 de la Directiva imponen requisitos de calidad, haciendo hincapié en que es necesario que las entidades de RAL "posean los conocimientos especializados necesarios y sean independientes e imparciales". Los supuestos citados sugieren que, en muchos Estados miembros, incluida Polonia, sería necesario introducir una profunda reforma del sistema de ADR existente para disputas de consumidores para permitir la unificación de los requisitos aplicables a las personas físicas que realizan, por ejemplo, procedimientos de mediación.

El resultado de los procedimientos de ADR no tiene fuerza obligatoria, y de acuerdo con el artículo 9, cláusula 3 de la directiva, las diferentes soluciones podrían ser adoptadas en la legislación nacional. La cuestión de la fuerza vinculante con respecto al resultado de los procedimientos para las partes se determina en la cláusula 43 del preámbulo: "Un acuerdo entre un consumidor y un comerciante para presentar reclamaciones a una entidad de RAL no debe ser vinculante para el consumidor si se concluye antes de que la disputa se haya materializado y tenga el efecto de privar al consumidor de su derecho a entablar una acción ante los tribunales para resolver la disputa. Además, en los procedimientos de RAL destinados a resolver el conflicto mediante la imposición de una solución, la solución impuesta debería ser vinculante para las partes sólo si se les informaba de su carácter vinculante por anticipado y lo aceptaba específicamente.

En cuanto a garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales de las entidades que constituyen una plataforma de RLL, la resolución se refiere a las disposiciones de

la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1996, sobre la protección de las personas con respecto al tratamiento de datos personales y sobre la libre circulación de dichos datos, y Reglamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, sobre la protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de la Comunidad instituciones y órganos y sobre la libre circulación de tales datos.

## **8. Herramientas Virtuales**

### **8.1. Firma electrónica en los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN**

La firma digital como el mecanismo utilizado por la DIAN para la firma de los contribuyentes en el manejo de la información tributaria de esta entidad, fue cambiada para darle paso a la modalidad de la firma electrónica, la cual facilitaría a los contribuyentes las gestiones y trámites relacionados con esta entidad.

La Dian ha desarrollado un nuevo método de autenticación para los contribuyentes, se trata de un sistema de firma electrónica a través de un código que es enviado por correo electrónico con una vigencia de dos horas y de uso por una sola vez, *'one time password'*. Luego de solicitarse la firma y utilizarla en determinado documento, el usuario deberá ingresar una clave que permitiría el acceso a ella. Este código debe entenderse como una firma electrónica a la luz del Decreto 2364 de 2012.

Esta modalidad de firma electrónica creada a través del Decreto 2364 de 2012, establece que para la autenticación de este método el código enviado por correo solo podrá ser utilizado una vez. La norma también establece “Que se hace necesario reglamentar la firma electrónica para generar mayor entendimiento sobre la misma, dar seguridad jurídica a los negocios que se realicen a través de medios electrónicos, así como facilitar y promover el uso masivo de la firma electrónica en todo tipo de transacciones.” Y define a la firma electrónica en el Artículo 1, numeral 3 como “Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.”

El Instrumento de Firma Electrónica (IFE), se encuentra establecido en el artículo 2 de la Resolución 000070 del 3 de noviembre de 2016, definido como “la combinación de una Identidad Electrónica (IE) y un Código Electrónico (CE) que sirve para el cumplimiento de deberes formales y tareas electrónicas habilitadas en los servicios electrónicos de la entidad.”

El instrumento cuenta con características específicas, así:

1. Identidad Electrónica (IE): Es la identificación, establecida con la información contenida en el RUT, que se asigna a cada usuario que deba firmar en los servicios electrónicos de la DIAN, la cual siempre será custodiada por la entidad. La Identidad Electrónica (IE) permite identificar de manera efectiva las operaciones y documentos firmados electrónicamente por el suscriptor.

2. Contraseña de la identidad electrónica: Combinación de caracteres alfanuméricos definidos por el usuario del Instrumento de Firma Electrónica (IFE), la cual se usa como primer factor de autenticación.
3. Código Electrónico (CE): Combinación de caracteres numéricos enviados al correo electrónico del suscriptor del Instrumento de Firma Electrónica (IFE), la cual es usada como segundo factor de autenticación.
4. Vigencia: La vigencia es de tres (3) años, contados a partir de que se culmine el procedimiento de emisión o renovación del Instrumento de Firma Electrónica (IFE).
5. Gratuidad: El Instrumento de Firma Electrónica (IFE) implementado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN es gratuito.
6. Exclusividad: El uso de los instrumentos de firma electrónica de que trata esta resolución aplica exclusivamente para los suscriptores a que se refiere el artículo 1° de la presente resolución que se encuentran obligados a utilizar este medio de acuerdo con la normativa vigente.
7. Firma: Se entiende firmado un documento electrónicamente a través de los servicios informáticos de la DIAN en el momento en que el sistema genera el acuse de recibo. Este acuse contiene la fecha y hora en que la firma quedó plasmada en el documento. (DIAN, artículo 2 de la Resolución 000070 del 3 de noviembre de 2016.)

El procedimiento para obtener la firma electrónica DIAN, está contemplado en la Resolución 000070 del 3 de noviembre de 2016 “por la cual se reglamenta el uso de firma electrónica en los

servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN”, en su artículo 4 y es el siguiente:

1. *Emisión del Instrumento de Firma Electrónica:* Consiste en la gestión presencial del usuario o a través de apoderado debidamente facultado ante las dependencias de Asistencia al Cliente o quien haga sus veces en las Direcciones Seccionales de la DIAN
2. *Renovación del Instrumento de Firma Electrónica:* Es la autogestión que el suscriptor debe adelantar a través de los servicios informáticos electrónicos de la DIAN para continuar con el cumplimiento de sus obligaciones y operaciones ante la entidad
3. *Revocación del Instrumento de Firma Electrónica:* Es la gestión de oficio o que a solicitud del suscriptor o a través de apoderado debidamente facultado, se realiza para dejar sin efecto el Instrumento de Firma Electrónica (IFE), sea para generar un nuevo instrumento o para dejar de firmar electrónicamente ante la DIAN
4. Una vez revocado el Instrumento de Firma Electrónica (IFE), el usuario deberá volver a solicitarlo en caso de requerirlo mediante el procedimiento de emisión descrito.

Para poder utilizar el Instrumento de Firma Electrónica, el usuario deberá firmar el Acuerdo de F.E. (Acuerdo de Firma Electrónica), contemplado en el artículo 3 de la Resolución 000070 del 3 de noviembre de 2016, el cual establece “las condiciones legales y técnicas, medidas de seguridad y condiciones de uso, que debe observar para su funcionamiento, de conformidad con el Decreto 2364 de 2012.”

## 8.2. Centro de relevo

El Centro de Relevo, proyecto financiado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL, “es una herramienta que existe en el país desde el año 2001, la cual permite facilitar la comunicación a personas con discapacidades auditivas y oyentes en tiempo real a través de plataformas digitales” en la cual un intérprete se encarga de la comunicación entre ellos.

Este Centro brinda entre otras herramientas las siguientes:

### *1. Relevo de llamadas*

A través de este servicio, las personas sordas pueden solicitar el servicio de intérprete cuando necesiten ser atendidos en cualquiera de las entidades del país y con ello facilitar trámites y servicios, el centro de relevo ofrece también el servicio de relevo de llamadas 24 horas. La duración de las llamadas según tecnología: Chat de vídeo: 10 minutos; Chat de texto: 15 minutos.

### *2. Servicio de Interpretación en línea SIEL*

El Servicio de Interpretación en Línea- SIEL, que brinda el Centro de Relevo, “facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.” El servicio está disponible de lunes a viernes, sin incluir festivos, de: 7:30 a.m. - 8:30 p.m. Sábados: 8:00

a.m. a 6:00 p.m. Para obtener el servicio ya no es necesario agendar, se solicita de manera inmediata, cada servicio tiene una duración de 30 min por sesión.

El Centro de Relevó realiza acompañamiento del proceso de implementación de SIEL en las entidades y asesora a las entidades sobre la atención de personas sordas. Las entidades pueden realizar los ajustes razonables, en el marco de la Ley 1618 de 2013, para atender a las personas sordas en sus puntos de Atención al Ciudadano.

### *3. Herramienta de Apropiación TIC*

La Herramienta de Apropiación TIC ofrece contenidos y espacios donde la lengua de señas y la lengua escrita prevalecen para el acceso a la información, el aprendizaje, la comprensión, construcción de conocimientos y sobre todo la motivación al uso de las TIC en las personas sordas, siendo no sólo consumidores sino productores de información y así revolucionar en la red.

Esta herramienta se encuentra compuesta de cuatro programas: (i) Cultura Digital; (ii) Tips para el aprendizaje de LSC; (iii) ConTEcto 2.0; (iv) Recopilación y Socialización LSC.

#### *- Cultura Digital*

Son videos cortos, acompañados por textos, en los que se abordan temas específicos acerca de las TIC que motivan a una persona sorda a convertirse en Ciudadano TIC.

- Tips para el aprendizaje de LSC

Como oyente, ¿Quieres comunicarte con una persona sorda por medio de la lengua de señas? Estos tips te permitirán aprender sobre la cultura de los sordos, el respeto y uso de su lengua.

- ConTexto 2.0

El interés de la persona sorda por interpretar las palabras en lengua escrita en español según el contexto e intención comunicativa es posible y la beneficiará en el uso de la red.

- Recopilación y Socialización LSC

Las personas sordas han incluido en su lengua el uso de señas referentes a lugares en cada región. La recopilación de ellas y su socialización en personas sordas y oyentes permitirán su apropiación. (MINTIC, 2018)

#### *4. Formación virtual de intérpretes*

El Centro de Relevo capacita únicamente a los Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana que trabajen para el Centro de Relevo, de manera continuada. Para que así, “personas oyentes y sordas cuentan con intérpretes calificados tanto en el servicio de Relevo de Llamadas o SIEL que conectan a todo el país.”

#### *5. App móvil*

La aplicación móvil es “una plataforma virtual que se puede descargar a un celular o a una Tablet y es útil porque permite la comunicación a través del chat de texto o el chat de video.” Con esta App se puede acceder a los servicios de: Relevo de llamadas, al SIEL y a las PQRS.

El servicio del Centro de Relevo tiene cobertura nacional, lo que permite la inclusión de población sorda de diferentes regiones del país y el uso de tecnologías diseñadas para su beneficio y la definen así: “Se trata de una herramienta, gratuita, creada para que la población sorda pueda acceder, desde un dispositivo móvil con conexión a internet, a un intérprete en línea cuando requiera hacer diligencias de manera personal y lograr así una comunicación fluida en el punto de atención.”

Adicionalmente al ingresar a la página <http://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html> se puede encontrar un nuevo servicio, el servicio de ‘*Video mensajes por Whatsapp*’, a través del cual se pueden enviar mensajes cortos entre personas sordas u oyentes, pues un intérprete del Centro de Relevo grabará el mensaje en LSC que envió la persona oyente o hará la llamada para transmitir la información que la persona sorda envió en un vídeo. El número asignado para este servicio de vídeo mensajes por WhatsApp es: 3177735093.

### **8.3 Superintendencia de Industria y Comercio**

#### *8.3.1. Naturaleza de la Superintendencia de Industria y Comercio*

La Superintendencia de Industria y Comercio como se encuentra definido dentro de su página web institucional “es un organismo técnico, de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumo colombiano.”

Dentro de sus funciones se cuentan “con específicas funciones para salvaguardar los derechos de los consumidores, proteger la libre competencia y ejercer como Autoridad Nacional de Propiedad Industrial”.

En el artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 se establecen las funciones generales de la superintendencia de Industria y Comercio, y las leyes en las que se encuentran establecidas dichas funciones. Adicionalmente señala 67 numerales donde establece y especifica dichas funciones.

#### *8.3.2. Aplicación de la Conciliación Virtual en la Superintendencia de Industria y Comercio*

Dentro de la solicitud que realizamos a la entidad, nos fue respondido lo siguiente:

Sobre el particular nos permitimos indicarle que la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud del Decreto 4886 de 2011. tiene entre sus funciones velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor -, dar cumplimiento a las disposiciones relativas a la calidad, la idoneidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores; así como a la protección de la competencia y prácticas comerciales restrictivas; de igual forma administrar el sistema nacional de la propiedad industrial y tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma. (2018)

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene entre sus funciones la de adelantar investigaciones administrativas y de igual manera tiene funciones de carácter jurisdiccional, las cuales ejerce, conforme a la normatividad antes mencionada, por lo que ninguna de las normas aplicables contempla la posibilidad de adelantar en la Entidad conciliaciones extrajudiciales, es decir, no le es posible a la Superintendencia de Industria y Comercio llevar a cabo conciliaciones por fuera de un proceso.

No obstante, lo indicado, conforme lo manifestado en su comunicación en relación a conciliaciones virtuales, “la entidad cuenta con una herramienta web basada en un chat de mediación al servicio de los consumidores, para facilitar la resolución de conflictos entre

proveedores y consumidores en un tiempo considerablemente menor” y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la entidad.

El Proyecto SIC Facilita, permite desarrollar una potente herramienta al servicio de los consumidores, para facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la entidad.

Los contratos de transacción que se celebren en el portal SIC Facilita, hacen tránsito a cosa juzgada (art 2483 C.C.), por lo que hay un compromiso expreso a no entablar demandas de naturaleza judicial que tenga que ver con los mismos hechos y pretensiones que se transaron.

### *8.3.3. Manual operativo de SIC facilita*

El Manual operativo de la herramienta SIC facilita, 2016, se encuentra a disponibilidad del público a través de su página web, brindando una guía completa al consumidor sobre su registro en la plataforma, siendo la primera vez o también cuando ya se han presentado otras reclamaciones y ya se cuenta con un usuario. De igual forma se muestra todo acerca de términos y condiciones de SIC Facilita.

Después de realizada la reclamación, el consumidor puede consultar el estado de la misma, en las cuales se podrá presentar cualquiera de los siguientes estados que se encuentran especificados en la página 18 del Manual de Usuario SIC facilita, 2016:

- Cerrada - Aceptó la pretensión: Indica que la reclamación ha sido aceptada por el proveedor en las condiciones que solicitó el consumidor.
- Cerrada – Acuerdo previo: Indica que la reclamación ha sido acordada entre el consumidor y proveedor, y existe un soporte adjunto a la reclamación.
- Cerrada – Contrapropuesta aceptada: Indica que el consumidor ha aceptado la contrapropuesta hecha por el proveedor y a su vez acepta las condiciones expuestas para el cumplimiento de la misma.
- Cerrada - Desistimiento: El consumidor desiste de la reclamación voluntariamente.
- Cerrada - Mediación con acuerdo: En la sesión de chat de mediación, el consumidor y el proveedor llegan a un acuerdo.
- Cerrada - Mediación sin acuerdo: El consumidor y el proveedor no llegan a un acuerdo durante la sesión de chat de mediación.
- Cerrada - Por duplicidad: El facilitador identifica que es una reclamación duplicada y la cierra.
- Cerrada – Por traslado: El facilitador identifica que no es una reclamación que se deba atender a través de la plataforma SIC Facilita y la traslada al área competente.

- Cerrada – Por inasistencia al chat: Se da cuando alguno de los intervinientes a la sesión de chat (consumidor y/o proveedor) no ingresa en la fecha y hora programada a la sesión de chat para el desarrollo de la facilitación.
- Chat de mediación programado: El sistema programa una sesión de chat para dirimir la controversia, organizando una cita en las agendas de cada uno de los intervinientes (consumidor, proveedor y facilitador), y a su vez envía un correo de aviso acerca de dicha sesión.
- Contrapropuesta proveedor: Se da cuando el proveedor no acepta la pretensión inicial, pero plantea una alternativa de solución. Se está a la espera de que el consumidor entre a la plataforma SIC Facilita y acepte o rechace la contrapropuesta.
- Pendiente gestión Administrador: Este estado se presenta cuando es el Administrador quien debe generar una acción sobre la reclamación.
- Pendiente gestión facilitador: Este estado se presenta cuando es el facilitador quien debe generar una acción sobre la reclamación.
- Pendiente gestión proveedor: El proveedor puede ejecutar una acción sobre la Reclamación (aceptarla, hacer una contrapropuesta, solicitar una sesión de chat) durante los primeros 6 días de haberse radicado la misma. (Manual de Usuario SIC facilita, 2016)

Cuando el consumidor interpone una reclamación, y ésta no se resuelve durante los primeros 5 días, el sistema programa una sesión de chat en la cual participan el consumidor, el

proveedor y un facilitador de la SIC; el estado de este chat es “Pendiente de inicio”, hasta 5 minutos antes de la hora programada para dicha sesión.

Estando en el chat de mediación, el consumidor puede empezar a dirimir su controversia con el proveedor, manifestando su pretensión y argumentado su posición frente a la reclamación interpuesta; a su vez el facilitador actuará de forma neutral, orientándolos para que puedan encontrar una pronta solución.

Durante la sesión de facilitación en el chat, todos los intervinientes (consumidor, proveedor y facilitador) pueden adjuntar archivos que puedan soportar y ayudar al desarrollo de la controversia. Para esto selecciones en “otras acciones” la opción de “Anexar documento”, ubique el archivo que desea anexar y de clic en “Guardar archivo”.

Una vez terminada la sesión de chat de mediación, el facilitador desconecta a los intervinientes, y envía un mensaje de finalización. El estado de la sesión de chat cambia automáticamente dependiendo del resultado de la mediación, cómo se encuentra especificado en la página 22 del Manual de Usuario SIC facilita, 2016:

-Activo: Este estado indica que el consumidor puede entrar al chat de mediación programado.

- Terminada con acuerdo: Se presenta cuando durante la sesión de chat, el consumidor y proveedor llegan a una solución de su conflicto.
- Terminado sin acuerdo: Se da cuando el consumidor y el proveedor no solucionan su conflicto.
- Chat reprogramado: El facilitador ejecuta esta acción dependiendo de la inasistencia de alguna de las partes, por una única vez.
- Pendiente de inicio: Cuando hay una sesión de chat programada, el estado pendiente de inicio nos indica que el facilitador debe activar esta sesión de chat 5 minutos antes de su hora de inicio.
- Pendiente gestión del facilitador: Se presenta cuando el facilitador no activó la sesión de chat y este debe ser reprogramado.
- Pendiente cierre del facilitador: Se presenta cuando el sistema identifica un chat en estado activo una hora después de su hora programada de finalización. (Manual de Usuario SIC facilita, 2016)

#### *8.3.4. Alcances de los Trámites Virtuales SIC facilita*

Desde el año 2015 la Superintendencia de Industria y Comercio puso en marcha la herramienta SIC facilita, actualmente se han atendido 32.400 reclamaciones, de las cuales el 59% se han cerrado con acuerdo. (SIC, 2018). Hoy en día, con este sistema la Superindustria redujo a 15% las demandas comparado con 2013 y solo se encarga de lo que realmente amerita una demanda.

Ana María Uribe, (2018) jefe de la Oficina de Servicio al Consumidor y al Apoyo Empresarial - Oscae, comenta que entre “Las ventajas de ‘Sic Facilita’ son muchas pero podemos destacar tres: (a) Resolvemos los problemas cotidianos del consumidor, lo cual constituye aproximadamente el 85% de los casos que llegan a la Superindustria; (b) Los proveedores también tiene una solución a su favor para solucionar inconvenientes con el consumidor; y (c) Usamos la tecnología para facilitar la vida ”.

*Tabla 1.*  
*Estadísticas SIC facilita*

Año	Número de reclamaciones presentadas a través de SIC facilita	Efectividad
2015	754	
2016	13.538	
2017	15.190	59%
Enero a febrero 2018	2.918	

Fuente estadísticas: <http://www.sic.gov.co/noticias/la-herramienta-sic-facilita-celebrados-anos-solucionando-la-vida-de-consumidores-y-proveedores>

#### **8.4. Herramientas virtuales Ministerio de Justicia y del Derecho, Colombia.**

El Ministerio de Justicia y el Derecho aún en su rol de “proponer por nuevos mecanismos de métodos alternativos de solución de conflictos en coordinación con los demás niveles de oferta de justicia”; hasta

la fecha no ha tenido ningún pronunciamiento oficial que nos permita tener un concepto jurídico al respecto. Así como tampoco ha reseñado parámetros y metodologías en conciliación virtual respecto a la formación en los conciliadores tanto en Derecho como en Equidad.

Sin embargo, encontramos que día a día el Ministerio de Justicia y el Derecho hace uso de la tecnología para el servicio de los ciudadanos por ejemplo ha creado una aplicación y página web, *LegalApp*.

#### *8.4.1. LegalApp*

*LegalApp*, es una guía para el acceso a la Justicia la cual es muy intuitiva de usar, permite ver términos jurídicos y preguntas jurídicas frecuentes, así como lo más consultado por los usuarios. Además tiene un directorios de instituciones de justicia con la indicación de cómo llegar y enlaces de interés. Básicamente es una herramienta virtual que permite a todos los ciudadanos conocer los servicios relacionados con la Justicia y el Derecho.

Esta plataforma, es una inclusiva ya que tiene contenido accesible a personas con discapacidad, verbigracia, cuenta vídeos con lenguaje de señas, y hace parte de la red RUNDIS.

### **8.5. Capacitación virtual de conciliadores en modalidad virtual de conciliación**

Diferentes entidades en el país, previendo la capacidad de avance y obsolescencia de la tecnología, han querido estar un paso adelante en la formación de sus estudiantes conciliadores y en la formación de abogados conciliadores. Por tanto han implementado reformas a los

contenidos de cursos y diplomados de capacitación en conciliación añadiendo módulos exclusivos para la enseñanza de los diferentes requerimientos que tiene la conciliación en modalidad virtual.

Algunas de estas entidades son:

1. Universidad Santo Tomás, sede Bucaramanga, a través de la implementación del Diplomado en Conciliación Extrajudicial en Derecho, 2018, orientado a la formación de profesionales “que promuevan una cultura de paz sustentada en la solución extrajudicial de los conflictos, materializando así el principio constitucional de participación democrática, impulsando la cultura de la negociación ágil, eficiente, efectiva y especializada.”

El Diplomado se encuentra estructurado “*Mediante un proceso teórico – práctico de formación intensiva*”, a través de 3 módulos: Módulo 1 : BÁSICO; Módulo 2 : De Entrenamiento; Módulo 3: De Pasantía; en los cuales “los participantes quedarán preparados para ejercer las funciones de conciliadores en Derecho, así como asumir un rol pacificador dentro de la sociedad a través de su ejercicio profesional desde otros escenarios en los que promueva acuerdos autocompositivos de solución de controversias en el menor tiempo posible.”

En el Módulo 1: BÁSICO, se encuentra el acápite de capacitación en “*Conciliación virtual y manejo de recursos informáticos.*”

2. Universidad Autónoma Latinoamericana, implementó en marzo de 2018, el Diplomado Conciliación en Derecho, con el fin de “Capacitar y formar a los participantes en la utilización de la Conciliación como uno de los métodos alternativos de solución de conflictos y contribuir al desarrollo de una cultura ciudadana de diálogo y concertación, en el tratamiento y solución pacífica de los conflictos en consonancia con la Constitución Política Nacional.”

El diplomado cuenta con dos módulos: MÓDULO BÁSICO; MÓDULO DE ENTRENAMIENTO. En el Módulo Básico se encuentra el acápite de formación en “CONCILIACIÓN VIRTUAL”.

3. Universidad de Santander UDES, sede Bucaramanga, ha establecido una herramienta para preparar a los estudiantes que ingresan a consultorio jurídico en la Universidad de Santander, con el fin de prepararlos: “en los procedimientos que el Estado Colombiano ha puesto a disposición de los ciudadanos para resolver conflictos de varios tipos mediante diversos mecanismos originados en la Constitución Política de 1991, desarrollados y reglamentados legalmente.” (UDES, 2016).

El objetivo general que se plantea la universidad para esta capacitación es: “Capacitar a los estudiantes de la Universidad de Santander - UDES sobre la reglamentación y procedimientos aplicables a la Conciliación en Derecho y en Equidad, la Amigable Composición, la Mediación, la Negociación, el Arbitramento, la Transacción y otras que no están reguladas en Colombia legalmente, pero que constituyen fuente

importante en el derecho comparado como forma civilizada de resolver conflictos.”  
(UDES, 2016)

Cuenta con tres módulos que se desarrollan así: Módulo Básico; Módulo de Entrenamiento; Módulo Pasantía. La formación en conciliación virtual se encuentra dentro del módulo básico: “I) *Conciliación virtual*.”

4. Universidad Pontificia Bolivariana, sede Medellín, dentro de sus programas de formación continua cuenta con el programa de Conciliación y Mediación, el cual le permite a los participantes “Adquirir habilidades en resolución de conflictos, fungir como conciliador en derecho una vez graduado en derecho, coadyuvar en la descongestión de los despachos judiciales y en la construcción de la cultura ciudadana de la paz y la no violencia.”.

Se encuentra disponible para estudiantes de Derecho y estudiantes de cualquier programa de pregrado de la universidad, dentro de sus contenidos se encuentra un acápite de formación en “Conciliación virtual”.

### **Capítulo 3. La Conciliación en Escenarios Virtuales - Experiencias**

En el presente capítulo analizaremos la información obtenida producto de las indagaciones y solicitudes realizadas a diferentes entidades nacionales sobre la conciliación a través de escenarios virtuales, como parte del marco aplicado – descriptivo.

## **9. Aplicación de la Conciliación virtual en el Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina**

En el Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina, se realizan audiencias virtuales desde el 9 de agosto del año 2017, fecha en la que se llevó a cabo el evento del lanzamiento del servicio de conciliación virtual.

### **9.1. Reglamento interno Centro de Conciliación**

Para la implementación de esta modalidad de conciliación, la Fundación Universitaria modificó el reglamento interno del Centro de Conciliación a través del Acuerdo 001 de 2017, específicamente para regular en los artículos 54 al 86 la conciliación y arbitraje en modalidad virtual.

Para poder realizar la modificación al reglamento, solicitaron aprobación de la propuesta de modificación a los artículos 54 al 86 del reglamento adoptado por Acuerdo 036 del 27 de agosto de 2013, a la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho, quienes mediante oficio No, OF116-0035393-DMA-2100 aprobaron.

El Reglamento establece en los artículos 54 al 86 que fueron modificados, todo lo concerniente al protocolo del procedimiento y trámite de la audiencia de conciliación virtual, arbitraje virtual y de la amigable composición; el rol del conciliador/árbitro; tarifas; junto con el Código de ética.

## **9.2. Protocolo establecido para el desarrollo de los trámites de conciliación virtual**

Desde la plataforma WEBEX es por medio de la cual se llevan a cabo las audiencias previamente programadas asignando un No. de reunión y una clave de acceso temporal, que le permite a los usuarios acceder a la conciliación.

El Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina, tiene el siguiente protocolo para el desarrollo de los trámites de conciliación:

1. Recibo de solicitud de Conciliación: La petición de Conciliación se dirigirá por escrito al CENTRO. La petición podrá ser presentada de manera personal o a través del correo electrónico, por una o varias partes o sus apoderados debidamente facultados.
2. La tarifa se liquidará en concordancia con la Normatividad Vigente que regule la materia, de acuerdo al Marco Tarifario previsto en el R-CN-01 Reglamento Interno centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Fundación Universitaria del Área Andina, Sede Bogotá.
3. El pago se deberá efectuar antes de la notificación a las partes por lo cual deberá presentar copia simple del recibo de caja con lo cual se remitirán las notificaciones. En caso de servicio social la parte convocante deberá presentar los requisitos exigidos para ser beneficiario de la Jornada.

4. El pago de las audiencias realizadas por convenio se cancelará una vez se inicie la audiencia de conciliación.
5. La designación del Conciliador se llevará a cabo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de conciliación, el Director del Centro designará el conciliador, esto en los casos que no haya sido designado a prevención por las partes. La designación de conciliadores se hará de la lista general del Centro, teniendo en cuenta la especialidad del conciliador. Si quien es designado se ha impedido o no comparece, será sustituido inmediatamente por otro seleccionado de la misma manera que el sustituido.
6. Una vez se liquide el Valor se entregará a la parte convocante un recibo provisional con el que se acercará a la Tesorería de la Fundación en donde procederán a facturar el servicio y con la factura se acercará a caja a cancelarlo. El pago se deberá efectuar antes de la notificación a las partes por lo cual deberá presentar copia simple del recibo de caja con lo cual se remitirán las notificaciones.
7. En caso de servicio social la parte convocante deberá presentar los requisitos exigidos para ser beneficiario del servicio.
8. En los casos en los que no se cuenta con disponibilidad de sala de audiencia en razón a la extensión de la audiencia que le anteceda, por arreglos en la infraestructura o cualquier otra situación las audiencias de conciliación se llevarán a cabo en la oficina de la Dirección del Centro.
9. En los casos en que el conciliador no le sea posible llegar a la audiencia por caso de fuerza mayor o en situaciones fortuitas, la diligencia la iniciará el Director del Centro quien solicitará a las partes su habilitación para actuar en calidad de conciliación, sin embargo, se

pedirá la suspensión de la diligencia para terminarla en una nueva fecha en la que pueda asistirlos el conciliador designado o quien lo reemplace en caso de ser necesario.

10. Para el desarrollo de la audiencia se tendrá en cuenta: El Centro de Conciliación, programará la audiencia e invitará a las partes a conectarse en la fecha y hora definida para la audiencia, remitiendo el link y la clave de acceso como invitado. Para la programación se tendrá en cuenta la hora local. Junto con la invitación se remitirá el vídeo tutorial para el manejo del programa.
11. Las invitaciones se remitirán por medios digitales y estarán acompañadas del manual de ingresos a la plataforma y de los vídeos tutoriales para el uso del Sistema de comunicación.
12. Las audiencias virtuales se llevarán a cabo en las instalaciones del Centro de Conciliación, en caso en que el Conciliador le sea imposible asistir al Centro podrá participar desde un lugar diferente contando con previa autorización del Director del Centro.
13. En la fecha y hora indicada el Conciliador quien actuará como moderador de la reunión verificará la Comunicación virtual, en los aspectos de audio y video, conforme a las indicaciones tutoriales que fueron remitidas a las partes.
14. El uso de la palabra dentro de la diligencia virtual. El Conciliador es el que dará la palabra a las partes. Estas deberán solicitarla para poder intervenir, utilizando la herramienta prevista por el sistema para dicho fin que es una “mano”; al hacer click en ella, el Conciliador-Moderador tendrá conocimiento de dicha intención y procederá a autorizar la intervención solicitada. Si al mismo tiempo se presenta el requerimiento para hablar, el sistema le indicará al moderador, cuál de las personas solicitó en primer término poder hablar.

15. Las partes que intervienen en la Conciliación, también podrá hacer uso del CHAT de manera escrita, el cual podrá ser visualizado por el Conciliador, ya que el chat en principio es público. No obstante, aunque existe la posibilidad de realizar chat privado al hacer click derecho sobre el nombre de los invitados o del moderador, esta posibilidad no es permitida, por el principio de transparencia. Los chats privados solo tendrán viabilidad en la medida en que se realicen reuniones privadas separadas, en donde cada encuentro es absolutamente confidencial, sin menoscabo de la imparcialidad y objetividad del Conciliador.
16. En el procedimiento virtual la diligencia debe ser “grabada parcialmente” por el sistema ya mencionado, como soporte de su efectiva realización. Atendiendo a la salvaguarda de la confidencialidad de las partes y de lo tratado en la susodicha Audiencia, será solamente objeto de grabación la instalación de la misma por parte del Conciliador y la decisión final alcanzada, vale decir el Acta de Acuerdo o en caso contrario, las Constancias de No-Acuerdo y No-comparecencia, así como los informes sobre suspensión de la audiencia.
17. La participación física de una de las partes en el Centro de Conciliación podrá realizarla a través de su computador, tableta o teléfono móvil y deberá ceñirse al procedimiento descrito anteriormente.
18. En los casos en que la audiencia no se pueda realizar por la no comparecencia de una de las partes o por no acuerdo, las constancias serán firmadas por el Conciliador.
19. En los trámites en que el resultado termine en acta de conciliación el conciliador redactará los acuerdos y firmará el acta la cual integrará el vídeo en el que las partes manifiestan su voluntad de obligarse. El Acta tendrá los méritos establecidos por la Ley.

20. El Centro sólo registrará las actas que cumplan con los requisitos formales establecidos en la normatividad. El Director del Centro revisará el contenido el acta, dejando constancia de su cumplimiento mediante su registro dentro de los 2 días siguientes a la audiencia y se expedirán copias correspondientes de acuerdo a lo establecido en la ley. Si no hubiera acuerdo o este fuera parcial, el hecho también será registrado.

1. El registro en los libros oficiales estará a cargo del Director del Centro de Conciliación.

2. A las partes se les entregarán primeras copias del Acta de Conciliación con constancia de que prestan mérito ejecutivo y hace tránsito acaso juzgado a excepción de trámites del área de familia.

3. En aquellos casos donde la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio, o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, es función del conciliador elaborar una constancia en este sentido, la cual deberá ser firmada por el conciliador. Se procederá a su archivo únicamente para efectos de control y seguimiento, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles posteriores al día de celebración de la audiencia.

4. Efectos del acta de conciliación: Hace tránsito a cosa juzgada, pudiéndose discutir en posterior juicio solamente las diferencias no conciliadas.

5. Para el seguimiento de los acuerdos se hará uso de los siguientes medios: Comunicación telefónica, remisión correo electrónico. Comunicación personal. En caso que no se incumpla la obligación se determinarán los medios para acercar nuevamente a las partes a fin de dar cumplimiento a los acuerdos. Este procedimiento deberá registrarse en el Sistema de Información de la conciliación y será de aplicación en todos

los casos en que el asunto termine en acta de conciliación. (Protocolo Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina, 2017)

### **9.3. Manual operativo**

El Centro de conciliación de la fundación Universitaria del Área Andina, cuenta con un manual de ingreso a videoconferencia WEBEX, el cual, a través de imágenes y texto da una guía paso a paso, que cada parte debe seguir para acceder a la audiencia de conciliación. Este manual junto con un correo electrónico con el vínculo a la reunión, es enviado con antelación a las partes para que se realicen las respectivas verificaciones de hardware e instalación del software WEBEX.

Para el correcto desarrollo de la audiencia, cada parte debe contar y configurar adecuadamente el altavoz, micrófono y cámara de su dispositivo de conexión.

#### *9.3.1. Manejo TRD*

Dentro de la indagación que realizamos e información proporcionada directamente por Sandra Roa Parra, Directora del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Fundación Universitaria del Área Andina, nos manifiesta que para el manejo de los casos llevados a cabo a través de conciliación virtual en las tablas de retención documental “fue necesario incluir la conservación de los archivos digitales de las Audiencias virtuales.”

#### *9.3.2. Manejo SICAAC*

En cuanto al manejo del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición-SICAAC, la Directora del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable

Composición de la Fundación Universitaria del Areandina, Sandra Roa Parra, nos manifiesta directamente desde su experiencia que “En el SICAAC no existe una especificación para identificar si las audiencias son presenciales o virtuales.”

Por tanto al ser el SICAAC un sistema manejado directamente por el Ministerio de Justicia y del Derecho se escapa de su competencia realizar estas modificaciones referentes al registro específico de que la conciliación se realizó a través de modalidad virtual.

#### **9.4. Alcance de los trámites de conciliación Virtual**

Desde el 9 de agosto del año anterior, fecha en la que se llevó a cabo evento del lanzamiento del servicio de conciliación virtual por parte del Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina, se han atendido aproximadamente 20 solicitudes de audiencias de conciliación virtual.

*Tabla No. 2*

*Estadísticas Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria del Área Andina*

<i>Periodo de tiempo</i>	<i>Número de audiencias de conciliación virtual realizadas</i>
<i>9 de agosto de 2017 a junio de 2018</i>	<i>20</i>

Fuente estadísticas: *Información proporcionada mediante respuesta a derecho de petición.*

## **10. Naturaleza de las Superintendencias**

Las Superintendencias, siguiendo el artículo 66 de la Ley 489 de 1998, “son organismos creados por la ley, con la autonomía administrativa y financiera que aquella les señale, sin personería jurídica, que cumplen funciones de inspección y vigilancia atribuidas por la ley o mediante delegación que haga el Presidente de la República previa autorización legal. La dirección de cada superintendencia estará a cargo del Superintendente.”

### **10.1. Naturaleza de la Superintendencia Sociedades**

El artículo 1 del Decreto 1023 de 2012, establece la naturaleza, adscripción y objetivo de la Superintendencia de Sociedades “Es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otros entes, personas jurídicas y personas naturales.”

### **10.2. Aplicación de la Conciliación Virtual en la Superintendencia de Sociedades**

Desde el año 2016, en la Superintendencia de Sociedades, empezaron implementarse en diferentes mecanismos la utilización de herramientas tecnológicas. Iniciaron automatizando la solicitud de audiencia de conciliación, logrando agilizar el trámite permitiendo al ciudadano radicar su solicitud vía web.

Adicionalmente la utilización de herramientas tecnológicas como videoconferencia, permitieron realizar conciliaciones en las que una de las partes está en un sitio diferente al lugar en el que se realiza la conciliación. La Superintendencia lleva a cabo estas videoconferencias en las salas de audiencias de las intendencias regionales, en enlace con la sede Bogotá, desde la cual preside la audiencia el conciliador.

### **10.3. Protocolo establecido para el desarrollo de los trámites de conciliación virtual**

El protocolo establecido por la Superintendencia de Sociedades, es una guía metodológica para los conciliadores y usuarios del Centro, contiene las etapas y actuaciones a cumplir en una audiencia de conciliación. Este protocolo se encuentra en dos etapas: *I. Antes de la Audiencia; II. Durante la Audiencia:*

#### *I. Antes de la Audiencia*

##### 1. Registro e ingreso a la sala

a. Las audiencias comenzarán a la hora fijada, independientemente que se realicen en la sede del Centro de Conciliación, o a través de videoconferencia con las Intendencias Regionales previa solicitud de cualquiera de las partes, sin embargo, la aceptación de realizar la audiencia de conciliación por videoconferencia estará supeditada a la disponibilidad de las salas en el Centro de Conciliación y de las salas en las Intendencias Regionales. Se recomienda llegar a la

Superintendencia o Intendencias con al menos 15 minutos de antelación, y en lo posible abstenerse de traer vehículo, toda vez que no se garantiza disponibilidad de parqueadero.

b. Como tiempo de espera a las partes para iniciar la sesión, se dará un lapso de 15 minutos, transcurridos los cuales quedará a discreción del conciliador, la ampliación de este término para la celebración de la audiencia, o de la eventual programación de una nueva audiencia.

c. Antes de iniciar una audiencia, las partes deberán anunciarse en la Secretaría del Centro de Conciliación, indicando la calidad con que asisten (convocante, convocado, apoderado)

d. Las partes deberán asistir personalmente a la audiencia y podrán hacerlo acompañadas de apoderado. En aquellos eventos en los que el domicilio de la parte no esté en el municipio del lugar donde se vaya a celebrar la audiencia o se encuentre por fuera del territorio nacional, podrá ser representada por un apoderado, quien deberá acreditar su calidad en la audiencia.

## 2. Asistentes

a. De conformidad con el artículo 76 de la Ley 23 de 1991, la audiencia de conciliación es confidencial, por lo tanto, su asistencia está restringida a las partes, convocante y convocada, quienes podrán asistir acompañadas de sus apoderados, y las personas invitadas por el Conciliador.

## 3. Presentaciones

a. La sala de audiencias cuenta con equipos para la presentación de diapositivas en formato electrónico.

Las partes interesadas en usar este servicio podrán solicitarlo al conciliador, antes o en el transcurso de la audiencia.

#### 4. Código de conducta

- a. Es indispensable que los asistentes se comporten en forma debida, de modo que las audiencias puedan surtirse sin interrupciones.
- b. Las partes guardarán debido respeto por las opiniones y propuestas de la contraparte, evitando lenguaje ofensivo, adjetivos calificativos y juzgamiento de comportamientos, además guardarán debido respeto por el conciliador y la dirección de la audiencia por parte de este.
- c. En aplicación del principio de confidencialidad está prohibido el uso de aparatos de grabación, en este sentido, no se levantan actas de las sesiones, estando permitido tomar apuntes y el uso de cualquier aparato electrónico para este fin (sin grabación) que no entorpezca el curso adecuado de las audiencias, ni vulnere el citado principio de confidencialidad.
- d. Los celulares deberán estar en modo de silencio durante todas las audiencias.
- e. Las intervenciones de las partes y sus apoderados, así como de los terceros invitados, deberán ajustarse a las reglas descritas en el presente protocolo.

## *II. Durante la Audiencia*

### 1. Acreditación

Al ingresar a la sala, las partes convocantes y convocados, exhibirán ante el conciliador, los documentos que los identifican y que acreditan la calidad con que actúan, tales como Documentos de identidad, Tarjetas Profesionales de Abogado, Certificados de Existencia y Representación legal, poderes especiales o generales según correspondan.

## 2. Intervenciones

- a. El conciliador instalará la audiencia de conciliación, explicando de manera general de que se trata la figura, el objeto, alcances y límites de la conciliación, incluyendo los efectos de un acuerdo, o de un eventual desacuerdo.
- b. En caso de asistencia de apoderados, tratándose de partes que tienen su domicilio fuera de la ciudad o que se encuentran fuera del país, se le señalará al apoderado que cuenta con las mismas facultades de su poderdante. Cuando se trate de apoderados que están acompañando a una de las partes, el conciliador señalará que la intervención corresponde directamente a la parte, sin perjuicio que ésta ceda al apoderado la exposición de sus apreciaciones y que, en la interactividad posterior a la presentación inicial de cada parte, estos intervengan con mayor énfasis, siempre bajo la dirección de la audiencia por parte del Conciliador.

El conciliador discrecionalmente podrá solicitar a los apoderados su retiro de la audiencia, cuando observe que los mismos obstaculizan el acercamiento entre las partes.

- c. El Conciliador, instala y dirige la audiencia otorgando tiempos de intervención equitativos en su orden, parte convocante y convocada.

d. Cada parte escuchará respetuosamente la intervención de la otra, sin interrupciones, acatando la dirección del conciliador en el otorgamiento del uso de la palabra.

### 3. Suspensiones

a. La audiencia se lleva a cabo en una o varias sesiones, la suspensión de la audiencia debe contar con la aceptación de las partes y la sugerencia de suspensión puede provenir de éstas o del conciliador.

b. En las suspensiones el conciliador advertirá a las partes que de conformidad con el artículo 21 de la Ley 640 de 2001, la suspensión de la prescripción o la caducidad, según sea el caso, operará desde la presentación de la solicitud de conciliación hasta por el término de tres (3) meses y será improrrogable.

c. Reuniones privadas: durante las sesiones de la audiencia es posible suspender las mismas para llevar a cabo reuniones privadas entre partes o entre estas con el conciliador, consultar o generar espacios de acuerdo a las necesidades de las partes.

#### **10.4. Alcances de los trámites de conciliación Virtual**

De las solicitudes 394 que han sido radicadas vía web ante la Superintendencia de Sociedades en el año 2017, se iniciaron vía web siete (7) procesos. Los beneficiarios de esta modalidad han sido las “sociedades del sector real con énfasis en administradores, accionistas y acreedores de sociedades, que registren crisis económica.” (Supersociedades, 2017)

Con la implementación de herramientas tecnológicas en el periodo de 2016 y 2017 la Superintendencia de Sociedades, ha medido el impacto de estas nuevas modalidades de servicios, reduciendo el tiempo y costos invertidos en el desplazamiento que conlleva realizar la radicación de forma presencial. La entidad reduce los tiempos en la gestión, al recibir los soportes digitalizados y la información consignada, por parte del ciudadano, en los formularios dispuestos para la captura de datos, también la entidad se evita el desplazamiento del conciliador, con el consiguiente ahorro en tiempo y dinero.

*Tabla 3.*  
*Estadísticas Superintendencia de sociedades*

Año	Número de audiencias de conciliación solicitadas	Número de audiencias iniciadas vía web
2017	394	7

Fuente estadísticas: [http://www.mincit.gov.co/antitramites/publicaciones/39910/conciliacion\\_en\\_linea\\_un\\_servicio\\_de\\_supersociedades](http://www.mincit.gov.co/antitramites/publicaciones/39910/conciliacion_en_linea_un_servicio_de_supersociedades)

## **11. Centros de Conciliación y Arbitraje de las Cámaras De Comercio**

### **11.1. Naturaleza de las Cámaras de Comercio**

Las Cámaras de Comercio personas jurídicas creadas por Decreto del Gobierno Nacional, de oficio o a petición de los comerciantes del territorio donde vayan a funcionar. Son definidas como “instituciones de orden legal con personería jurídica, creadas por el Gobierno Nacional, de oficio o a petición de los comerciantes del territorio donde hayan de operar. Dichas entidades serán representadas por sus respectivos presidentes.” (Código de Comercio, art. 78)

Sus funciones se encuentran establecidas en el artículo 10 del Decreto 898 del 2002. Las principales funciones que cumplen con: llevar el registro mercantil y certificar sobre los actos y documentos inscritos en él; llevar el registro único de proponentes y el registro de entidades privadas sin ánimo de lucro. Otras funciones son las de promover el desarrollo económico de la región a través de la actividad comercial.

Las Cámaras de Comercio tienen la facultad de “crear centros de arbitraje, conciliación y amigable composición por medio de los cuales se ofrezcan los servicios propios de los métodos alternos de solución de conflictos.” (Decreto 898 del 2002, art. 10, numeral 5)

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el Centro de Conciliación y Arbitraje de las Cámaras de Comercio se caracterizan por ser formas prácticas y cercanas a las personas, los cuales están en constante mejora atendiendo a las necesidades sus usuarios. En tanto, sus procesos y servicios requieren constante análisis, desarrollo y acciones de mejora. Por lo anterior, son precisas y significativas las perspectivas y aprendizajes diferentes que surgen en el desarrollo de las conciliaciones virtuales en ellas se desarrollen.

### **11.2. Antecedentes históricos de las Cámaras de Comercio.**

La primera organización de comerciantes llamada Cámara de Comercio, fue nacida en la ciudad francesa de Marsella en 1599. Tal nombre se tomó del lugar, cuarto o Cámara donde se hacían por lo regular sus reuniones. Los comerciantes armadores y marinos mercantes marseleses

vinculados entre sí por el ejercicio de sus actividades, muy similares entre sí, constituyeron la primera asociación de carácter permanente, con objeto de velar por sus propios intereses y por los generales de comerciantes, industriales y navieros, que se llamó Cámara de Comercio.

En 1768, en Nueva York, se constituyó la primera cámara de comercio de Estados Unidos de Norteamérica. En el mismo año, se crearon cámaras de comercio en Inglaterra e Irlanda. Y para mediados del siglo se crearon también en Alemania, Bélgica y Austria. En 1886, en Bilbao, se constituyó la primera cámara de comercio de España, legislando sobre estas organizaciones.

En 1891, en Colombia, a través de la ley 111 de 1890 se constituyó la cámara de comercio de Bogotá. Y aunque sus funciones fueron interrumpidas por guerras y gobiernos. Hasta el día de hoy existe. Asimismo, en 1904, se creó la cámara de comercio de Medellín, y en 1915, la cámara de comercio de Bucaramanga, junto con otras mediante Decreto ejecutivo 1807.

### **11.3. Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá**

#### *11.3.1. Reglamento General Centro de Arbitraje y Conciliación*

El Reglamento General Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá comenzó a regir a partir del 5 de mayo de 2017 y cuenta con la aprobación previa de la Corte Arbitral y del Ministerio de Justicia y del Derecho mediante Oficio OFI17-0012292-DMA-2100.

Esta normativa incluye reglamentos generales, de la conciliación, de los conciliadores, de procedimiento de arbitraje nacional, de arbitraje comercial internacional, de procedimiento de arbitraje mipymes y arbitraje social, de insolvencia, de amigable composición, y marco tarifario.

En cuanto a conciliación virtual, el Reglamento General Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, establece solamente lo siguiente:

Artículo 5.1. De los conciliadores.

Serán aquellos que una vez hayan cumplido los requisitos establecidos para el efecto, podrán adelantar el trámite de las solicitudes de conciliación que ingresan directamente al Centro, es decir, operarán como conciliadores del Centro.

Como quiera que el Centro de Conciliación cuenta con una herramienta virtual a través de la cual se administran los trámites conciliatorios, una vez se brinde la capacitación respectiva a los conciliadores, se les otorgará clave para acceder a la misma. Su uso adecuado y el manejo confidencial de la información que en ella se encuentre serán responsabilidad del conciliador.

También serán conciliadores del Centro los abogados conciliadores que sean funcionarios de la CCB en virtud de un contrato laboral o de cualquier otro tipo de vinculación con la CCB y por ello podrán adelantar el trámite de las solicitudes de conciliación que les sean asignadas por el Director del Centro, el Subdirector o el funcionario delegado para el efecto. Para ingresar a las listas, los funcionarios deberán dar cumplimiento al artículo 5.2 correspondiente a los requisitos para integrar la lista de conciliadores.

Únicamente quienes conformen las listas de conciliadores podrán ser designados como conciliadores a prevención y registrar sus actas e inscribir sus constancias en este centro. (Reglamento General Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, 2017)

### *11.3.2. Alcance de los trámites de conciliación virtual*

En la Cámara de Comercio de Bogotá, según la información suministrada como respuesta al Derecho de Petición que se radicó, se realizan audiencias virtuales a petición de parte. “Para este proceso el centro ofrece todo el recurso de infraestructura y de recurso humano necesario para el desarrollo de estas audiencias.”

En cuanto a estadísticas de esta modalidad, nos brindan la siguiente información: “en el año 2017 se adelantaron 200 audiencias aproximadamente por este medio, lo cual ha permitido acortar las distancias de las partes en conflicto y llegar a la consecución de acuerdos en un 80%.”.

*Tabla 4.  
Estadísticas Cámara de comercio de Bogotá.*

<b>Año</b>	<b>Número de audiencias de conciliación virtual</b>	<b>Efectividad en acuerdos</b>
2017	200 aproximadamente	80%

Fuente estadísticas: *proporcionadas por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.*

#### **11.4. Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bucaramanga**

En la cámara de comercio de Bucaramanga no se han realizado audiencias virtuales. Esto, según indican es porque, el Ministerio de Justicia y del Derecho no tiene autorizado un protocolo a procedimiento a seguir en materia de Conciliación virtual.

#### **11.5. Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín**

En la cámara de comercio de Medellín se realizan audiencias virtuales continuamente a solicitud escrita de parte, a través de una plataforma propia que conecta a las personas, para su buen funcionamiento requiere de una parte: (a) un computador; (b) una cámara; (c) audífonos y; (d) internet. Desde el centro se encuentra todo el hardware antes mencionado, más el software, que además tiene opción de llamada y grabación.

##### *11.5.1. Reglamento General del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable*

##### *Composición de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia*

El funcionamiento Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia fue autorizado mediante la Resolución 830 de 1993; así mismo fue autorizado para conocer del Procedimiento de Insolvencia de Persona Natural no Comerciante mediante la Resolución 150 del 15 de marzo de 2016, ambas expedidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

En materia de conciliación virtual, lo único que se encuentra establecido en el Reglamento se encuentra en el artículo 37:

DE LOS CONCILIADORES: Serán aquellos que una vez hayan cumplido los requisitos establecidos para el efecto, podrán adelantar el trámite de las solicitudes de conciliación que ingresan directamente al Centro, es decir, operarán como conciliadores del Centro. Como quiera que el Centro cuenta con una herramienta virtual a través de la cual se administran los trámites conciliatorios, una vez se brinde la capacitación respectiva a los conciliadores, se les otorgará clave para acceder a la misma. Su uso adecuado y el manejo confidencial de la información que en ella se encuentre, será responsabilidad del conciliador. También serán conciliadores del Centro, los abogados conciliadores que sean funcionarios de La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia en virtud de un contrato laboral o de cualquier otro tipo de vinculación con la Cámara y por ello podrán adelantar el trámite de las solicitudes de conciliación que les sean asignadas por el Director del Centro, el Jefe de Conciliación o el funcionario delegado para el efecto. Para ingresar a las listas, los funcionarios deberán dar cumplimiento al artículo 38, correspondiente a los requisitos para integrar la lista de conciliadores. (Artículo 37, Reglamento General del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín)

*11.5.2. Protocolo establecido para el desarrollo de los trámites de conciliación virtual.*

Una vez radicada la solicitud, el centro envía el protocolo, el cual se resumen a continuación:

1. La solicitud de audiencia virtual la realiza la parte, y debe ser aceptada por la otra(s) parte(s) y el conciliador. Según el protocolo manejado, la situación más recurrente es que la solicitud la realice la parte convocante.
2. En la aceptación de la solicitud se identifica el caso con su radicado y partes, y se fija fecha y hora para la celebración de la audiencia.
3. Seguido del instructivo de conexión, el cual consta de dos partes: (a) un link que direcciona a la plataforma propia de la cámara de comercio de Medellín y; (b) indicando lo que requiere para la conexión. Así como datos de contacto en caso de requerir ayuda.
4. La audiencia será grabada a fin de determinar la identidad de las partes y para registrar que efectivamente este se realizó, tal grabación está protegida por la ley de protección de datos, y sólo tendrá acceso el Ministerio de Justicia y del Derecho en caso de que así lo requiera.
5. De existir acuerdo, el acta será enviada por correo electrónico y por correo físico certificado al domicilio del convocado. El cual, deberá realizar su firma ante notario con nota de presentación personal. El acta debe ser firmada por las partes, y deberá llegar al centro dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del acta. Si en tal plazo el documento no ha sido remitido al centro, se procede a levantar acta de imposibilidad de acuerdo. En caso de no existir acuerdo la constancia sólo será firmada por el conciliador.
6. El registro de acta o constancia sólo se realizará cuando el documento esté debidamente firmado por todos los involucrados.

Denotan la posibilidad de actuar en la audiencia a través de un apoderado facultado para conciliar. Tal como lo indica el parágrafo 2 del artículo 1 de la Ley 640 del 2001.

### *11.5.3. Alcance de los trámites de conciliación virtual*

No se pudo obtener una trazabilidad de los casos, debido a que el software actualmente no incorpora esa opción estadística, sin embargo, se encuentran proceso de actualización.

Tabla No. 5.

*Cuadro comparativo Cámaras de Comercio*

	<i>Audiencias Virtuales</i>	<i>Existe un protocolo</i>	<i>Realizan mejoras en el proceso</i>	<i>Efectividad</i>
Cámara de Comercio de Bogotá	Si	No	Si	80%
Cámara de Comercio de Bucaramanga	No	No	No	No
Cámara de Comercio de Medellín	Si	Si	Si	?

Fuente estadísticas: *proporcionadas por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, Bucaramanga y Medellín.*

## **Capítulo 4. Protocolo Operativo de Conciliación Virtual**

El presente protocolo es la propuesta prospectiva de ¿Cómo será el futuro de los MASC? obtenida como resultado de nuestra investigación, ésta se plantea como una guía práctica para el

desarrollo de un trámite de conciliación mediante la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. La misma no tiene otra intención más que, orientar los trámites de conciliación virtual que pueden implementarse ya que jurídica y operativamente es viable.

## **12. Protocolo Operativo de Conciliación Virtual**

### **1. Solicitud de conciliación**

La solicitud de audiencia virtual se realiza a solicitud de parte. La solicitud de audiencia de conciliación virtual la puede realizar:

(a) La parte convocante:

- Al iniciar el trámite.
- Al recepcionar de la citación, con un tiempo de 3 días hábiles antes a la fecha de la audiencia.
- Al solicitarla en la reprogramación o suspensión de audiencia.

(b) La parte convocada:

- Al recepcionar de la citación, con un tiempo de 3 días hábiles antes a la fecha de la audiencia.
- Al presentar la justificación de inasistencia.
- Al solicitarla en la suspensión de la audiencia.

(c) En caso de presentarse la solicitud por la parte convocada y la parte convocante se hará de trámite inmediato, es decir, un tiempo NO superior a 3 días hábiles. Y de aceptar el Conciliador, el mismo día de la solicitud.

- Solicitarla el día de la radicación.
- Solicitarla en mismo día de la audiencia que inicialmente se haría presencial.
- Solicitarla en la reprogramación o suspensión de la audiencia.
- Solicitarla en cualquier momento del trámite.

La tarifa se liquidará en concordancia con la Normatividad Vigente que regule la materia, y conforme al reglamento interno de la institución, el pago será realizado por transferencia electrónica, y el convocante deberá enviar el comprobante de pago al centro de conciliación.

## **2. Asignación y aceptación del conciliador.**

En la aceptación de la solicitud se identifica el caso con su radicado y partes, y se fija fecha y hora para la celebración de la audiencia. Con la indicación expresa de quienes asistirán de forma presencial y quienes estarán de forma virtual.

## **3. Citación de audiencia**

La citación a la audiencia se hará por medio electrónico, a través de un mensaje de datos y se entenderá notificada cuando se dé alguna de las siguientes situaciones:

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

En la citación, a la parte o partes que no puedan asistir al centro de conciliación deberán enviarle el instructivo de conexión, según sea la plataforma o software que tenga cada entidad. Indicando paso a paso lo que requiere y lo que debe hacer, e informando datos de contacto, teléfono, correo, link a preguntas frecuentes, apoyo técnico en línea, en caso de requerir ayuda.

#### **4. Audiencia**

Al iniciar la audiencia en la etapa inicial se establecerán especiales “reglas de juego”, a saber:

- El conciliador indicará los momentos de intervención de cada parte.
- NO se podrá hablar o escribir, por cualquier medio, con personas diferentes a quienes están en el desarrollo de la audiencia. Así como permitir que otras personas ajenas a la controversia vean, escuchen o estén presentes en el desarrollo de la audiencia sin previa autorización del conciliador, e identificación.
- NO utilizar dispositivos que puedan interferir con el correcto desarrollo de la audiencia.

- Principio de confidencialidad. NO grabar la audiencia, o comentar lo dicho en ella. La audiencia será “grabada parcialmente” por el Centro de conciliación, como soporte de su efectiva realización. Por tanto, sólo se grabará la instalación de la audiencia por parte del Conciliador y el acuerdo final. Los videos sólo estarán disponibles, en caso de que lo requiera, para el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- El conciliador indicará el objeto, alcance y límites de la conciliación, y los efectos del acta de conciliación. De igual forma, señalará el rol del conciliador y los apoderados en la audiencia.
- Las partes que intervienen en la Conciliación, también podrá hacer uso del CHAT de manera escrita, el cual podrá ser visualizado por el Conciliador, ya que el chat en principio es público. No obstante, los chats privados tendrán viabilidad en la medida en que se realicen reuniones sesiones individuales, sin menoscabo de la imparcialidad y objetividad del Conciliador.

De existir acuerdo, en el acta quedará escrito el mismo, en las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pactaron. Y se procederá a ser el envío del documento, para su correspondiente firma.

##### **5. Firma de Acta o Constancia.**

De existir acuerdo, el conciliador redactará los acuerdos y firmará el acta, la cual integrará el vídeo en el que las partes manifiestan su voluntad de obligarse. Este video contendrá el inicio de la audiencia donde se identifican a las partes y la parte final donde se manifiestan los acuerdos y la voluntad de obligarse.

En caso de no existir acuerdo o de inasistencia la constancia sólo será firmada por el conciliador. Será el término de Ley, 3 días hábiles, para la presentación de justificación en caso de inasistencia.

#### **6. Registro de Acta o Constancia**

El registro de acta o constancia sólo se realizará cuando el documento esté debidamente firmado y exista una verificación del documento por parte del conciliador.

Durante todo el trámite el trámite de archivo y custodia del mismo deberá ser virtual, en una plataforma que tenga las protecciones virtuales y jurídicas necesarias para su conservación.

### **13. Conclusiones**

La conciliación es reconocida como una propuesta de solución a un problema en sí mismo. Y esto no es otra cosa sino, la respuesta a, de una parte, la ineficacia de la justicia ordinaria administrada por el Estado, que ha llegado a ser incapaz de contener y propiciar soluciones a los innumerables conflictos nacidos en la sociedad, sin enfoque de prevención, siendo su esencia ser un mecanismo de reacción. De otra parte, a la voluntad de que cada individuo puede propiciar soluciones a los conflictos que ha creado o en los que está inmerso.

Especialmente en Colombia, es notable el estado de cosas insostenible en lo que respecta a la rama judicial, pues pequeñas controversias terminan por dilatarse en eternos pleitos que sólo logran que las partes pierdan la confianza en la justicia y hasta el interés en sus propios derechos.

Así pues, la conciliación es promovida como una alternativa, un alivio que ha sido promovido desde los Estados para la solución pacífica de conflictos.

Ahora bien, la conciliación, como solución, no es ajena a las condiciones particulares y cambiantes de la sociedad, las cuales se deben tener en cuenta en su planteamiento e implementación, para lograr así la verdadera consecución de su cometido. Es en este punto donde entran en juego los recientes avances en el terreno de las tecnologías de la información y la comunicación.

Las tecnologías de la Información y la Comunicación, han transformado en profundidad la forma en que se desarrollan las relaciones sociales. Han causado impacto en las acciones económicas, sociales y jurídicas, y se han incrustado en todas las dimensiones de la vida diaria. Ello exige a los regímenes jurídicos nacionales e internacionales responder eficazmente ante éstas situaciones, desafiando las formas tradicionales de llevar a cabo los procedimientos, y allí se encuentra que los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos fomentan tal transformación, y por ende, la conciliación.

## **Resultados**

- El uso de la tecnología en la conciliación es una práctica viable desde el punto de vista legal, pero no exento de ciertas dificultades. Entre otras, se tiene el desconocimiento de la posibilidad de aplicación de los medios virtuales en la Conciliación, e incluso, no uso por la falta de capacitación y de profesionales idóneos; también se tiene el bajo porcentaje de infraestructura en Instituciones y centros de conciliación estatales y el

establecimiento de mecanismos seguros para el manejo de datos en cumplimiento de la Ley.

- Respecto de la aplicación, se evidencia que como trámite que es, aún no existe una regulación por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho, ente de control y vigilancia de los Centros de Conciliación, que permita unificar los trámites, establecer parámetros de calidad y brindar seguridad virtual y jurídica a las audiencias. Por lo que, el tipo de software y el hardware, será aquel el que determinará el Manual Operativo de cada entidad.
- Se ha encontrado que el decreto 1069 de 2015, que regula lo concerniente a Arbitraje Virtual, es un referente muy útil para el desarrollo normativo de la Conciliación Virtual, ya que establece normas que reconocen el valor de medios electrónicos y virtuales para el apoyo y realización de los trámites y diligencias concernientes a esta figura, y les otorga un papel prevalente sobre los medios tradicionales. De otra parte, desarrolla ciertas características y condiciones bajo las cuales adelantar dichos trámites. Por último, es destacable cómo el concepto de virtualidad adoptado por esta legislación para el arbitraje virtual es “integral”, contemplando el uso de los medios electrónicos durante la totalidad del proceso, y no como una mera herramienta para una etapa en específico.
- Se ha encontrado que no se realizan audiencias de conciliación virtual extrajudicial en la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo, sí realizan mediación por medio de un aplicativo virtual, el cual manifiestan, ha sido eficiente para la solución de conflictos, y que concluye con la suscripción de un contrato de transacción.

- Los Centros de Conciliación de las Cámaras de Comercio de Bogotá y Medellín ya han aplicado la conciliación por medios virtuales, y en el caso de la segunda, cuenta con protocolo propio para su realización.
- En contraste con el caso de Bogotá y Medellín, el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga no ha tenido experiencia en este campo, teniendo como causa la falta de un protocolo autorizado por el Ministerio de Justicia y el Derecho. Sin embargo, esto llama la atención dado que ello no ha sido un impedimento para la realización de este tipo de audiencias en los otros dos casos ya mencionados.
- La realización de audiencias de conciliación por medios virtuales no está exenta aún de la necesidad de realizar trámites por medios “tradicionales”. Es así que, por ejemplo, en el caso de Cámara de Comercio de Medellín, se ve la necesidad de autenticar la firma de las partes ante notario, para lo cual se les remite el acta de conciliación físicamente a sus direcciones por correo certificado, tras lo cual deben remitir el acta firmada de nuevo al centro de conciliación.
- Los datos con que se cuentan, si bien no son estadísticamente concluyentes, sí permiten intuir una gran eficiencia del trámite. Para ello hay que remitirse al caso de la Cámara de Comercio de Bogotá, que reporta un 80% de conciliaciones exitosas.
- De otro lado, encontramos la experiencia significativa de la Fundación Universitaria del AreAndia, quienes desde el 9 de agosto del año 2017, han adoptado esta modalidad y su directora referencia en respuesta a la solicitud que realizamos: “Definitivamente la experiencia ha sido gratificante porque a través de los medios virtuales hemos logrado acercar a personas y entidades que se encuentran en diversos

lugares y es así como vemos la aplicación de la tecnología en la conciliación como método de solución de conflictos.”

- Los beneficios de la conciliación virtual van desde reducir la huella ecológica, hasta permitir superar barreras como de tiempo, espacio, clima, y hasta barreras lingüísticas.
- Se encuentran limitaciones en los Centros de conciliación para el manejo de las Tablas de Retención Documental-TRD y el manejo del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición-SICAAC, debido a que el Ministerio de Justicia y del Derecho no ha realizado una modificación en estos, para que los Centros puedan realizar el registro de la modalidad a través de la cual se llevó la conciliación y se pueda adjuntar archivos en vídeo para el correcto registro.

### **Expectativas**

- Se espera que con el crecimiento de la población de las principales ciudades y de sus economías, así como por la mayor promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, se haga más extensivo el uso de los medios virtuales para los trámites de conciliación. De esta forma, centros de conciliación como el de la Cámara de Comercio de la ciudad de Bucaramanga y el de otras ciudades del país tendrían sus primeras experiencias en esta materia, establecerían los protocolos necesarios y adquirirían las infraestructuras y herramientas necesarias para su realización.
- De la misma forma, la mayor experiencia de los Centros que ya están haciendo uso de esta posibilidad llevará a pulir los protocolos ya existentes, de forma que el

proceso se haga más eficiente y efectivo, y los incentivos del mismo sean más notables para que sea una opción atractiva para los usuarios de este tipo de servicios.

- Se espera que el Estado, por medio de los Ministerios de Justicia y del Derecho, de las Tecnologías de la Información y comunicaciones, y el Departamento Nacional de Planeación, reglamente el proceso de conciliación por medios virtuales, dando mayor seguridad a los Centros de Conciliación para atreverse con este tipo de trámites. Además, deberá maximizar el uso y reconocimiento de efectos de los trámites realizados por medios electrónicos, al tiempo que minimiza el uso de medios “analógicos” que no corresponden con la modernidad del trámite. Por ejemplo, reconociendo la identidad de los intervinientes en la audiencia de conciliación y de sus manifestaciones de voluntad, teniendo la grabación de dichas audiencias como un “acta virtual” que elimine la necesidad de un acta física y por escrito, que obligue a alargar el trámite por medio de envíos físicos y autenticaciones.

### **Recomendaciones**

- Aún relacionado con la normatividad, se recomienda tener en cuenta un concepto integral del término virtual, que integre el proceso en su totalidad, y que no tome a los medios electrónicos sólo como meras herramientas en momentos específicos del trámite, si atreverse a renunciar del todo al uso de documentos, formalidades y procesos físicos.
- Al momento de adoptar protocolos, y aún el Estado al momento de reglamentar la materia, se deberá tener en cuenta la obsolescencia de la tecnología, es decir, la forma en

que esta pierde vigencia y es sustituida por una nueva. En otras palabras, las normas nacionales e institucionales deberán establecer un proceso flexible que pueda adaptarse fácilmente a los cambios tecnológicos que se perciben en el día a día, pues de no hacerlo, corren el riesgo de invertir tiempo y recursos instalaciones, hardware y software, que rápidamente queden obsoletos, y que supongan una camisa de fuerza más que una facilidad.

- Debe adoptarse cuanto antes una actitud abierta y propositiva en cuanto a los medios virtuales en los mecanismos alternativos de solución de conflictos, dado que en un primer momento, con las primeras experiencias, pueden no parecer medios más efectivos. Sin embargo, es probable que esto sea debido, principalmente, a la falta de experiencia, en la utilización de medios virtuales, y con el tiempo se muestren realmente como herramientas más cómodas y efectivas.
- En conexión con todo lo anterior, también sería recomendable un especial énfasis en la preparación técnica en el uso de herramientas TIC en los cursos de preparación y actualización de conciliadores en Derecho, no sólo para que estos tengan constancia de la posibilidad de realizar este tipo de trámites, sino para que tenga las aptitudes adecuadas para instalar y dirigir las audiencias virtuales y enfrentarse a cualquier tipo de circunstancia que pudiera surgir durante su realización.

### **Propuestas**

- Futuros estudios también deberán tener en cuenta la aplicación, efectividad y experiencia de la aplicación del decreto 1068 de 2015 en cuanto a Arbitraje Virtual, y

tomar sus resultados como sustento para proponer una legislación y reglamentación más avanzada para la conciliación virtual.

- Solicitar al Ministerio de Justicia y del Derecho modificación de las Tablas de Retención Documental-TRD y del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición-SICAAC para que se pueda realizar un correcto y completo registro de las audiencias de conciliación que se lleven a cabo en los Centros de Conciliación; con modificaciones técnicas que permitan adjuntar vídeos para que así se pueda evidenciar como acta la voluntad de obligarse manifestada por las partes.

### Referencias Bibliográficas

Cámara de comercio de Bogotá (5 de mayo de 2017). Reglamento General Centro de Arbitraje y Conciliación. Recuperado de: <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/content/download/8978/120913/file/Reglamento%20General%20Centro%20de%20Arbitraje%20ajustes%20art%C3%ADculo%208.19%20y%20siguientes.pdf>

Cámara de Comercio de Medellín (2018). Reglamento General del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Recuperado de: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2018/MASC/REGLAMENTO%20CENTRO%20APROBADO%20con%20anexos%20CA%20160218.pdf>

Certicámara, (2017). Firma electrónica vs firma digital en la DIAN: ¿Un paso atrás en seguridad? Colombia Digital. Recuperado de: <https://colombiadigital.net/opinion/columnistas/certicamara/item/9847-firma-electronica-vs-firma-digital-en-la-dian-un-paso-atras-en-seguridad.html>

COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política 1991. (4, julio, 1991). En: Gaceta Asamblea Constituyente de 1991. Disponible en:

<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 23. (21, marzo, 1991). Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Marzo, 1991. Nro. 39752. Disponible en: [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_0023\\_1991.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0023_1991.htm)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 270. (7, marzo, 1996). Ley estatutaria de la administración de justicia. En: Diario Oficial. Marzo, 1996. Nro. 42745. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0270\\_1996.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0270_1996.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 446. (7, julio, 1998). Ley por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. En: Diario Oficial. Julio, 1998. Nro. 43335. Disponible en: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3992>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 527. (18, agosto, 1999). Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio

electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Agosto, 1999. Nro. 43673. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0527\\_1999.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 640. (5, enero, 2001). Ley por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Enero, 2001. Nro. 44303. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0640\\_2001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0640_2001.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1123. (22, enero, 2007). Por la cual se establece el Código Disciplinario del Abogado. En: Diario Oficial. Enero, 2007. Nro. 46519. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1123\\_2007.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1123_2007.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1285. (22, enero, 2009). Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia. En: Diario Oficial. Enero, 2009. Nro. 47240. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1285\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1285_2009.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1395. (12, julio, 2010). Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial. En: Diario Oficial. Julio, 2010. Nro. 47768. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1395\\_2010.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1395_2010.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1564. (12, julio, 2010). Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Julio, 2010. Nro. 48489. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1564\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1581. (17, octubre, 2012). Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. En: Diario Oficial. Octubre, 2010. Nro. 48587. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1581\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1563. (12, julio, 2013). Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Julio, 2013. Nro. 48489. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1563\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 1069. (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho. En: Diario Oficial. Mayo, 2015. Nro. 49523. Disponible en: [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto\\_1069\\_2015.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1069_2015.htm)

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia nro. C-662. Expediente D-2693. (8, junio, 2000). M.P.: FABIO MORON DIAZ. En: Gaceta de la Corte Constitucional. Bogotá: Corte Constitucional. 2000. Disponible en: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/C-662-00.htm>

COLOMBIA. DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN. Resolución 000070. (03, noviembre, 2016). Por la cual se reglamenta el uso de firma electrónica en los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. Bogotá D.C.: DIAN, 2016. Disponible en: [https://www.dian.gov.co/impuestos/Firma%20Electrnica/Resolucion\\_000070\\_03\\_Noviembre\\_2016.pdf](https://www.dian.gov.co/impuestos/Firma%20Electrnica/Resolucion_000070_03_Noviembre_2016.pdf)

COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Resolución 0018. (18, enero, 2016). Por la cual se adopta el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC). Bogotá D.C.: El Ministerio, 2016. Disponible en: [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minjusticiayd\\_0018\\_2016.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minjusticiayd_0018_2016.htm)

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 019. (10, enero, 2012). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. En: Diario Oficial. Enero, 2012. Nro.

48308. Disponible en:

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_0019\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012.html)

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 053. (13, enero, 2012). Por el que se corrigen unos yerros en el Decreto Legislativo 19 de 2012, "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". En: Diario Oficial. Enero, 2012. Nro. 48311. Disponible en: <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%2053%20DEL%2015%20DE%20ENERO%20DE%202016.pdf>

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2364. (22, noviembre, 2012). Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Noviembre, 2012. Nro. 48622. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/NOVIEMBRE/22/DECRET%202364%20DEL%2022%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202012.pdf>

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 1829. (27, agosto, 2013). Por el cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012. En: Diario Oficial. Agosto, 2013. Nro. 48895. Disponible en: [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto\\_1829\\_2013.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1829_2013.htm)

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 333. (19 de febrero de 2014). Por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto-ley 19 de 2012. En: Diario Oficial. Febrero, 2014. Nro. 49069. Disponible en: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56767>

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 1069. (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho. En: Diario Oficial. Mayo, 2015. Nro. 49523. Disponible en: [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto\\_1069\\_2015.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1069_2015.htm)

Constitución de la Monarquía Española (18 de marzo de 1812). Cortes Generales y Extraordinarias de la Nación Española. Recuperado de: [http://www.congreso.es/docu/constituciones/1812/ce1812\\_cd.pdf](http://www.congreso.es/docu/constituciones/1812/ce1812_cd.pdf)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. (2016). Firma electrónica. Recuperado de: <https://www.dian.gov.co/impuestos/Paginas/FirmaElectronica.aspx>

Director general de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (03 de noviembre de 2016). Por la cual se reglamenta el uso de firma electrónica en los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. Recuperado de:

[https://www.dian.gov.co/impuestos/Firma%20Electrnica/Resolucion\\_000070\\_03\\_Noviembre\\_2016.pdf](https://www.dian.gov.co/impuestos/Firma%20Electrnica/Resolucion_000070_03_Noviembre_2016.pdf)

El Tiempo, (2015). El Centro de Relevó: un 'call center' para sordos. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16457986>

Fundación Universitaria del Áreandina, (31 de enero de 2017). ACUERDO No. 001. Por el cual se modifican los artículos 54 al 86 del Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Fundación Universitaria del Área Andina en la ciudad de Bogotá D.C., expedido mediante Acuerdo No. 036 del 27 de agosto de 2013. Recuperado de: [https://www.areandina.edu.co/sites/default/files/acuerdo\\_001\\_de\\_2017\\_modifica\\_reglamento\\_de\\_centro\\_de\\_conciliacion\\_sede\\_bgta.pdf](https://www.areandina.edu.co/sites/default/files/acuerdo_001_de_2017_modifica_reglamento_de_centro_de_conciliacion_sede_bgta.pdf)

Gozaíni, O. (1994). Notas y estudios sobre el proceso civil. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Lleras, E. (2002). Las comunidades de aprendizaje como ámbitos de construcción del mundo. En: Manual de iniciación pedagógica al pensamiento complejo. UNESCO. Quito.

Lodder, A.R. & Zeleznikow, J. (2010). Enhanced dispute resolution through the use of information technology. Cambridge University Press, Cambridge (2010).

López, A. (2015). La conciliación interdisciplinaria virtual. *Revista Lasallista de Investigación*, 12, [84-93]. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v12n2/v12n2a09.pdf>

Mania, K. (2015). *International Comparative Jurisprudence*. Online dispute resolution: The future of justice. Volumen 1, Número 1. Pág. 76-86.

Ministerio del Interior y de Justicia (octubre, 2007). *Guía Institucional de Conciliación en Civil*. Recuperado de: [http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/5fadc291-4ea0-4cfa-b054-3cc111122b24/GuiaInstitucionalDeConciliacionCivil\\_MinJusticia.pdf?MOD=AJPERES](http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/5fadc291-4ea0-4cfa-b054-3cc111122b24/GuiaInstitucionalDeConciliacionCivil_MinJusticia.pdf?MOD=AJPERES)

Ministerio de Justicia y del Derecho - Banco Mundial (2011). *Diagnóstico de la Conciliación virtual*. “Diagnóstico en temas de justicia a fin de determinar la estrategia para fortalecer los servicios de resolución pacífica de conflicto para los pobres existentes”. Contrato 102 DE 2011. Bogotá D.C., noviembre 4 de 2011.

Ministerio de Justicia y del Derecho (2016). Circular 39 de 2016.

Ministerio de Justicia y del Derecho (2017). Conciliación Virtual: Definición. Recuperado de: <https://conciliacion.gov.co/portal/-Conciliaci%C3%B3n/Conciliaci%C3%B3n-Virtual/Definici%C3%B3n>

Ministerio de Justicia y del Derecho (2017). Guía Institucional de Conciliación en Civil. La conciliación como proceso. p. 16. Recuperado en: [http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/5fadc291-4ea0-4cfa-b054-3cc111122b24/GuiaInstitucionalDeConciliacionCivil\\_MinJusticia.pdf?MOD=AJPERES](http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/5fadc291-4ea0-4cfa-b054-3cc111122b24/GuiaInstitucionalDeConciliacionCivil_MinJusticia.pdf?MOD=AJPERES)

Ministerio de Justicia y del Derecho, (2017). Informe de Gestión 2017 Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Recuperado de: <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Rendici%C3%B3nCuentas2017/MASC/MASC%20INFORME%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20-%20NOVIEMBRE%20DE%202017.pdf>

Ministerio de Justicia y del Derecho. Preguntas y Respuestas frecuentes. Recuperado de: <http://www.minjusticia.gov.co/ServicioalCiudadano/PreguntasYRespuestasFrecuentes.aspx>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC. App móvil. Recuperado de: <http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15257.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC. Formación virtual de intérpretes. Recuperado de: <http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15256.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC. Herramienta de apropiación TIC. Recuperado de: <http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15255.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC. Relevo de llamadas. Recuperado de: <http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC. Servicio de Interpretación en línea SIEL. Recuperado de: <http://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html>

Nenstiel, A. (2006). Online Dispute Resolution: A Canada-United States Initiative. 32 Can.-U.S. L.J. 313.

Núñez, J. (2012). Esbozos para una comprensión del impacto social de la conciliación en Colombia. Partners Colombia por el cambio democrático. Recuperado en: <http://www.partnerscolombia.com/cms/images/stories/pdf/Esbozos%20para%20una%20comprension%20del%20impacto%20social%20de%20la%20conciliacion%20en%20colombia.pdf>

Poblet, M., Abrahams, B., & Zeleznikow, J. (2010). Proceedings of the 6th international workshop on online dispute resolution. In conjunction with the 23rd international conference on legal knowledge and information systems (JURIX 2010), (pp. 1–12). Recuperado de: <http://ceur-ws.org/Vol-684/ODR2010proceedings.pdf>

Ramírez, C. (1999). Comunidades virtuales de aprendizaje: una figura que pisa fuerte en internet. Bogotá: UNIANDES – LIDIE: Informática Educativa Volumen 12, número, 1, pp 25-33.

Superintendencia de Industria y comercio, (2018). La herramienta ‘Sic Facilita’ celebra dos años solucionando la vida de consumidores y proveedores. Recuperado de: <http://www.sic.gov.co/noticias/la-herramienta-sic-facilita-celebra-dos-anos-solucionando-la-vida-de-consumidores-y-proveedores>

Superintendencia de Industria y comercio, (2016). Manual Usuario SIC Facilita. Recuperado de: [http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/docs/SIC\\_FACILITA\\_MANUAL\\_CONSUMIDOR.pdf](http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/docs/SIC_FACILITA_MANUAL_CONSUMIDOR.pdf)

Universidad Autónoma Latinoamericana, (2018). Diplomado Conciliación en Derecho. Recuperado de: <http://www.unaula.edu.co/events/diplomado-conciliacion-en-derecho>

Universidad de Santander, (2016). Capacitación en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC. Recuperado de: [http://www.udes.edu.co/images/banners/MASC\\_CAPACITACION.pdf](http://www.udes.edu.co/images/banners/MASC_CAPACITACION.pdf)

Universidad Pontificia Bolivariana, (2018). Programa de Conciliación y Mediación. Recuperado de: <https://www.upb.edu.co/es/formacioncontinua/conciliacion-mediacion>

Universidad Santo Tomás, (2018). Diplomado en Conciliación Extrajudicial en Derecho, sede Bucaramanga. Recuperado de: <http://www.ustabuca.edu.co/ustabmanga/diplomado-en-conciliacion-extrajudicial-en-derecho>