

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN TIEMPOS DE COVID-19, CASO: CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE “ANA BOLÍVAR DE CONSUEGRA”.

Nombre del estudiante:

Liliana Travecedo Rey.

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de Magister en Familias.

Tutor:

PhD. Jorge Bolívar Berdugo.

RESUMEN

Antecedentes: el presente artículo científico es resultado de las estrategias organizacionales del Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra”, definidas en el objetivo de este trabajo; en donde se trazó: implementar un plan de gestión que garantice la continuidad del servicio de justicia alternativa para la atención de conflictos sociales y contractuales en el marco de la pandemia Covid-19.

Objetivos: 1º Analizar el Decreto 491 de marzo 28 de 2020. 2º Revisar la caja de herramienta implementadas por el Estado, las Universidades y los Centro de Conciliación. 3º Describir la incidencia del Covid-19 en la administración de justicia alternativa, organizar Barras Académicas sobre la temática. 4º Identificar los casos de conciliación,

Materiales y Métodos: investigación de tipo descriptivo, bajo un paradigma histórico-hermenéutico, utilizando un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), un corte socio-jurídico, se realizó análisis documental y observación directa.

Resultados: Dentro de los resultados más relevantes, se resalta, que, en el tiempo del aislamiento obligatorio se pudo garantizar la prestación del servicio de justicia alternativa acatando todas las formalidades de ley. A manera de conclusión, se destaca la pertinencia del Decreto 491 de marzo 28 de 2020; el cual constituye una herramienta necesaria para la atención de conflictos que se presentan en la sociedad, por ello la importancia de su continuidad en escenarios virtuales y la actual emergencia social y económica.

Conclusiones: se resalta la continuidad del servicio de justicia alternativa en escenarios virtuales del Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra” en tiempos de Covid-19; su papel fue determinante para la solución de conflictos sociales y contractuales presentados durante la pandemia, toda vez que los desacuerdos jurídicos y socio-jurídicos no se detuvieron, lo cual obligó al centro a ofrecer un servicio que acatara las normas de calidad y requerimientos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

El conciliador como director de la audiencia de conciliación, no puede ser evasivo ante la realidad de la crisis del Covid-19; ante esta situación no puede quedarse quieto o ser un espectador más de los conflictos, ya que su actuar responde a la resolución negociada de los conflictos, siendo un constructor de paz a partir de los recursos y herramientas establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano.

En materia de aplicación de las Tics en los MRC, es importante mencionar las ventajas de la virtualidad en cuanto a la gestión del conflicto:

- Acorta distancia, toda vez que en esta modalidad los conciliadores, las partes, y los abogados, pueden participar de manera virtual desde cualquier parte del mundo.
- Aumento de Acuerdos Conciliatorios.
- Disminución del indicador de constancias por inasistencia de las partes a la audiencia.
- Permite la potencialización de las habilidades blandas en lo virtual del equipo de abogados conciliadores.
- Optimiza el uso y manejo de los medios tecnológicos de la comunicación y la información del equipo de conciliadores y de los usuarios del servicio.
- Implementación de la firma electrónica para que los conciliadores suscriban las actas y constancias garantizando la seguridad de las mismas.
- Conformación e implementación del expediente electrónico para el acceso de los funcionarios del Centro y de los conciliadores a fin de impulsar los trámites y de garantizar la seguridad y autenticidad de la información
- Contribuye a que las personas con conflictos durante la pandemia, sobre todo en asuntos de controversias derivadas de contratos de arrendamientos civiles y comerciales pudieran resolverlos de una manera voluntaria, rápida, segura y eficaz.

- En materia ambiental, disminuyó la utilización de insumos como el papel, por tener todos los expedientes digitalizados.
- Teniendo en cuenta que el servicio se presta virtual, se elimina la carga para las partes el tener que allegar con la solicitud, copias, documentos, pruebas para el traslado a las partes, dinamizando el servicio.
- Se aliviana el costo del servicio de la mensajería para el envío de citaciones físicas y notificaciones a las partes, utilizando el correo electrónico habilitado para tal fin
- Se disminuyó al centro de conciliación y arbitraje el costo de la prestación del servicio, toda vez que las citaciones se realizan virtuales, el uso de la papelería e insumos se reduce considerablemente, lo que mejora la sostenibilidad empresarial.

Palabras clave: Conciliación, Justicia Alternativa, Conflictos, Covid-19, Virtualidad.

REFERENCIAS

1. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2020). Resolución 1 sobre Pandemia y Derechos Humanos en las Américas. Washington D.C., Estados Unidos: CIDH.
2. Congreso de Colombia. (12 de julio de 2012). Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones. [Ley 1563 de 2012]. DO: 48.489.
3. Congreso de Colombia. (21 de agosto de 1997). 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. [Ley 527 de 1997]. DO: 43.673.
4. Congreso de Colombia. (21 de marzo de 1991). Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones. [Ley 23 de 1991]. DO: 39.752.
5. Congreso de Colombia. (24 de enero de 2001). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. [Ley 640 de 2001]. DO: 44.303.
6. Constitución política de Colombia [Const.] (1991) 28.^a ED Leyer.

7. Departamento Nacional de Planeación. (2015). Análisis Conceptual del Sistema Nacional de Conciliación de Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro. Bogotá, Colombia: LEGIS.
 8. Gaitán Reyes, J. A., & Rodríguez, J. (2020). La conciliación extrajudicial en tiempos de covid-19. En J. C. Méndez, Covid-19: justicia transdisciplinaria (págs. 144-167). Bogotá, Colombia: Instituto de Investigación Iberoamericano Apex Iuris.
 9. Gil Botero, E. (2020). Cómo garantizar el acceso a la Justicia en tiempos de COVID-19. Revista Tribuna de la Secretaría General Iberoamericana, 01-02.
 10. Ministerio de Justicia y del Derecho. (2017). Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017-2027. Bogotá, Colombia: Minjusticia.
 11. Ministerio de Justicia y del Derecho. (2019). Caja de herramientas, métodos de resolución de conflictos: instrumentos para construir acuerdos. Bogotá, Colombia: USAID.
 12. Ministerio de Justicia y el Derecho de Colombia. (2020). Circular 20-0000015-GCE-2100: Atención de medidas de contingencia generada por el Covid-19 en Centros de Conciliación y Arbitraje.
 13. Parra Ávila, E., & Serrano Rubiano, A. L. (2020). La introducción institucional de la e-justicia y la e-administración en Colombia. Análisis Jurídico - Político - Vol. 3 - Núm. 2, 40-61.
 14. Presidencia de la Republica. (2015). Decreto Único Reglamentario 1069 del 26 de mayo de 2015. Sector Justicia y del derecho.
 15. Presidencia de la Republica. (2020). Decreto Legislativo 491 de 2020. Medidas para la prestación de servicios por parte de autoridades públicas y particulares que cumplan funciones públicas.
 16. Quiñones Oré H. (2020) Abogados y Académicos en el Derecho: Roles y discursos a propósito del COVID 19. Bogotá. Universidad Santo Tomás e Instituto de Investigación Iberoamericano APEX JURIS.
- Red Judicial Europea en materia Civil y Mercantil (2020). Métodos alternativos de solución de

ABSTRACT

Background: This scientific article is the result of the organizational strategies of the "Ana Bolívar de Consuegra" Conciliation and Arbitration Center, defined in the objective of this work; where it was drawn up: implement a management plan that

guarantees the continuity of the alternative justice service for the attention of social and contractual conflicts in the framework of the Covid-19 pandemic.

Objective: 1st analyze Decree 491 of March 28, 2020, 2nd review the toolbox implemented by the State, Universities and Conciliation Centers, 3rd describe the incidence of Covid-19 in the administration of alternative justice, organize Academic Bars on the subject, 4º identify the cases of conciliation.

Materials and Methods: Descriptive research, under a historical-hermeneutical paradigm, using a mixed approach (qualitative-quantitative), a socio-legal cut, documentary analysis and direct observation were carried out.

Results: Among the most relevant results, it is highlighted that, in the time of compulsory isolation, it was possible to guarantee the provision of the alternative justice service, complying with all the formalities of the law. In conclusion, the relevance of Decree 491 of March 28, 2020 is highlighted; which constitutes a necessary tool for dealing with conflicts that arise in society, hence the importance of its continuity in virtual settings and the current social and economic emergency.

Conclusions: The continuity of the alternative justice service in virtual settings of the "Ana Bolívar de Consuegra" Conciliation and Arbitration Center in times of Covid-19 is highlighted; its role was decisive for the solution of social and contractual conflicts presented during the pandemic, every time that the legal and socio-legal disagreements did not stop, which forced the center to offer a service that complied with the quality standards and requirements of the Ministry of Justice and Law.

The conciliator as director of the conciliation hearing, cannot be evasive in the face of the reality of the Covid-19 crisis; Faced with this situation, he cannot sit still or be just another spectator of conflicts, since his actions respond to the negotiated resolution of conflicts, being a peace builder based on the resources and tools established in the Colombian legal system.

Regarding the application of ICTs in CRM, it is important to mention the advantages of virtuality in terms of conflict management:

- Shorten the distance, since in this modality the conciliators, the parties, and the lawyers can participate virtually from anywhere in the world.
- Increase in Conciliation Agreements.
- Decrease in the indicator of records due to non-attendance of the parties to the hearing.
- Allows the potentialization of the soft skills in the virtual of the team of conciliating lawyers.

- Optimizes the use and management of the technological means of communication and information of the team of conciliators and the users of the service.
- Implementation of the electronic signature so that the conciliators sign the minutes and certificates guaranteeing their security.
- Creation and implementation of the electronic file for the access of the officials of the Center and the conciliators in order to promote the procedures and guarantee the security and authenticity of the information
- It helps people with conflicts during the pandemic, especially in matters of controversies derived from civil and commercial leasing contracts, to be able to resolve them in a voluntary, fast, safe and effective way.
- In environmental matters, the use of inputs such as paper decreased, as all files were digitized.
- Taking into account that the service is provided virtual, the burden for the parties of having to submit the request, copies, documents, evidence for the transfer to the parties is eliminated, making the service more dynamic.
- The cost of the courier service for sending physical summons and notifications to the parties is alleviated, using the email enabled for this purpose
- The cost of providing the service was reduced to the conciliation and arbitration center, since subpoenas are made virtual, the use of stationery and supplies is considerably reduced, which improves business sustainability.

KeyWords: Conciliation, Alternative Justice, Conflicts, Covid-19, Virtuality.

REFERENCIAS

1. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2020). Resolución 1 sobre Pandemia y Derechos Humanos en las Américas. Washington D.C., Estados Unidos: CIDH.
2. Congreso de Colombia. (12 de julio de 2012). Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones. [Ley 1563 de 2012]. DO: 48.489.
3. Congreso de Colombia. (21 de agosto de 1997). 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. [Ley 527 de 1997]. DO: 43.673.

4. Congreso de Colombia. (21 de marzo de 1991). Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones. [Ley 23 de 1991]. DO: 39.752.
5. Congreso de Colombia. (24 de enero de 2001). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. [Ley 640 de 2001]. DO: 44.303.
6. Constitución política de Colombia [Const.] (1991) 28.^a ED Leyer.
7. Departamento Nacional de Planeación. (2015). Análisis Conceptual del Sistema Nacional de Conciliación de Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro. Bogotá, Colombia: LEGIS.
8. Gaitán Reyes, J. A., & Rodríguez, J. (2020). La conciliación extrajudicial en tiempos de covid-19. En J. C. Méndez, Covid-19: justicia transdisciplinaria (págs. 144-167). Bogotá, Colombia: Instituto de Investigación Iberoamericano Apex Iuris.
9. Gil Botero, E. (2020). Cómo garantizar el acceso a la Justicia en tiempos de COVID-19. Revista Tribuna de la Secretaría General Iberoamericana, 01-02.
10. Ministerio de Justicia y del Derecho. (2017). Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017-2027. Bogotá, Colombia: Minjusticia.
11. Ministerio de Justicia y del Derecho. (2019). Caja de herramientas, métodos de resolución de conflictos: instrumentos para construir acuerdos. Bogotá, Colombia: USAID.
12. Ministerio de Justicia y el Derecho de Colombia. (2020). Circular 20-0000015-GCE-2100: Atención de medidas de contingencia generada por el Covid-19 en Centros de Conciliación y Arbitraje.
13. Parra Ávila, E., & Serrano Rubiano, A. L. (2020). La introducción institucional de la e-justicia y la e-administración en Colombia. Análisis Jurídico - Político - Vol. 3 - Núm. 2, 40-61.
14. Presidencia de la Republica. (2015). Decreto Único Reglamentario 1069 del 26 de mayo de 2015. Sector Justicia y del derecho.
15. Presidencia de la Republica. (2020). Decreto Legislativo 491 de 2020. Medidas para la prestación de servicios por parte de autoridades públicas y particulares que cumplan funciones públicas.

16. Quiñones Oré H. (2020) *Abogados y Académicos en el Derecho: Roles y discursos a propósito del COVID 19*. Bogotá. Universidad Santo Tomás e Instituto de Investigación Iberoamericano APEX JURIS.
17. *Red Judicial Europea en materia Civil y Mercantil (2020)*. Métodos alternativos de solución de conflictos en Inglaterra y Gales.