

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

**ARTICULO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL TITULO DE MAGISTER EN
FAMILIAS.**

AUTORA: LILIANA TRAVECEDO REY.

TUTOR: PHD. JORGE BOLIVAR BERDUGO.

PROGRAMA: MAESTRIA EN FAMILIAS.

FACULTAD: CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

UNIVERSIDAD SIMON BOLÍVAR.

BARANQUILLA, ATLÁNTICO.

2020

Agradecimientos

En primer lugar, deseo expresar mis agradecimientos a Dios, por brindarme el conocimiento necesario y la paciencia para terminar esta investigación, así mismo le agradezco a mi tutor guía el doctor Jorge Bolívar Berdugo por acompañarme como asesor en este proceso académico, gracias a la Universidad Simón Bolívar por depositar su confianza para la realización de la metodología.

Gracias a mi familia, a mis padres, mis hijos, equipo de abogados conciliadores, compañeros de trabajo y amigos, quienes fueron mi gran apoyo moral y humano, en los momentos difíciles de este trabajo.

A todos, muchas gracias.

CONTENIDO

Título	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	4
Palabras clave	5
Introducción	6
Justificación	8
Desarrollo	9
Caja de herramientas para la resolución de Conflictos	9
Incidencia del Covid-19 en la administración de justicia alternativa en Colombia	12
Marco normativo de la justicia alternativa colombiana	15
Resultados e impacto producido	17
Conclusiones	29
Referencias bibliográficas	32

Solución de Conflictos en tiempos de Covid-19, Caso: Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra”.

Autora: Liliana Travecedo Rey¹.

Resumen: 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, para ello fue necesario: **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.

El método utilizado en la investigación es el descriptivo, bajo un paradigma histórico-hermenéutico, utilizando un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), un corte socio-jurídico, se realizó análisis documental y observación directa. Dentro de los resultados más relevantes, se resalta, que, en el tiempo del aislamiento obligatorio se pudo garantizar la prestación del

¹ Abogada egresada de la Universidad Libre (Seccional Barranquilla), Especialista en Derecho Comercial de la Universidad Atlántico (Seccional Barranquilla) y Universidad Autónoma de Bucaramanga (Seccional Bucaramanga), Especialista en Derecho de Familia de la Universidad Externado de Colombia (Seccional Bogotá) y la Universidad Autónoma de Bucaramanga (Seccional Bucaramanga), Maestranda en Familias de la Universidad Simón Bolívar, Directora del Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra” de la Universidad Simón Bolívar, correo electrónico: ltravecedo@unisimonbolivar.edu.co

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.

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

Abstract: This scientific article is the result of the management plan for the attention of social and contractual conflicts Center for Conciliation and Arbitration "Ana Bolívar de Consuegra" in 2020, the objective of this work is to analyze the organizational strategies for conflict resolution implemented by the Center for Conciliation Center for Conciliation and Arbitration "Ana Bolívar de Consuegra" in the framework of the Covid-19 pandemic, for this it was necessary to: review the current regulations on Alternative Mechanisms for Conflict Resolution in Colombia, describe the tools implemented by the State, Universities and Conciliation Centers, organize Academic Bars on the subject, identify cases of conciliation. The methodology used consisted of a 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. Among the most relevant results, it is highlighted that, in the time of compulsory isolation, the provision of the alternative justice service could be guaranteed, complying with all the formalities of the law. By way of conclusion, the role of the Ministry of Justice and Law and of the Conciliation Centers to join forces in the current scenario of social and economic emergency, with the support of Decree 491 of March 28, 2020; which constitutes a necessary tool for reducing conflicts that arise in society, hence the importance of its continuity in virtual settings.

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

Introducción

La justicia alternativa, tiene como fin dirimir los conflictos sociales y contractuales que se presentan en la sociedad, para ello propone una solución a partir del acuerdo de voluntades entre las partes; sin necesidad de acudir a un juez, este modelo alternativo busca la prevalencia del diálogo antes que los argumentos contradictorios. En Colombia, son los Métodos de Resolución de Conflictos (de ahora en adelante MRC), que de acuerdo con lo publicado por Red Judicial Europea en materia Civil y Mercantil son entendidos como “sistemas que brindan a las partes enfrentadas vías alternativas para resolver sus discrepancias sin tener que acudir a los tribunales” (RJE Red Judicial Europea, 2020, p. 1). Los cuales contribuyen a la resolución pacífica y negociada de los litigios, hacen parte de estos servicios: la mediación, la amigable composición, la conciliación y el arbitraje.

Esta investigación centra su estudio en el servicio de conciliación prestado por el Centro de Conciliación y Arbitraje Ana Bolívar de Consuegra; que se obligó a re-inventar su plan de gestión para la atención de casos, a partir de los desafíos impuestos por la pandemia del Coronavirus, en este escenario de confinamiento, las controversias contractuales y sociales no se paralizaron, situación que llevó a los Centros de Arbitraje y Conciliación a trasladarse a espacios virtuales para garantizar la atención y la posible solución de conflictos en tiempos del Covid-19.

De acuerdo a lo investigado en el Estado del Arte, el sustento teórico sobre conciliación en tiempos de covid-19 es reciente, por la tanto este artículo científico aporta un nuevo conocimiento a la comunidad académica, toda vez que se pretende servir como guía para los

Centros de Conciliación y Arbitraje, Universidades, Estado, Abogados y Comunidad en general, conozcan el modelo de atención para la solución de conflictos en el marco de la pandemia, y de esta forma contribuir a la nueva normalidad del país.

El Ministerio de Justicia y del Derecho con el objetivo de mantener la continuidad en la prestación de los servicios de justicia alternativa en el marco de la pandemia, expidió el Decreto 491 (2020); el cual en su artículo 10 establece que “se podrán adelantar de manera virtual procesos arbitrales y trámites de conciliación extrajudicial, amigable composición y procedimientos de insolvencia de persona natural no comerciante” Decreto 491 (2020, p. 11). Lo que significó que se podrían adelantar conciliaciones en temas de responsabilidad civil, derecho de familia, sociedades comerciales, contratos, conflictos de convivencia. Por lo que la presencia física no es necesaria para dirimir tal problemática. Para alcanzar dicha meta, se necesitó trazar un objetivo general que propusiera:

- ❖ 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, en el Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra”, en el año 2020.

A fin de cumplir con lo anterior fue necesario desarrollar la siguiente estrategia:

- 1) Aplicar el Decreto 491 de marzo 28 de 2020 mediante el cual se garantiza la continuidad en la prestación de los servicios de justicia alternativa.
- 2) Describir la incidencia del Covid-19 en la administración de justicia alternativa en Colombia.

- 3) Revisar la caja de herramienta utilizada por el Estado, las Universidades y los Centro de Conciliación y Arbitraje para dar continuidad al servicio de Justicia Alternativa en Colombia.
- 4) Organizar Barras Académicas compuestas por usuarios, empresas, abogados, inmobiliarias, con el fin de crear un ambiente cercano a través de charlas académica de actualización jurídica.
- 5) Identificar los casos de conciliación presentados en el Centro de Conciliación Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra”, en el año 2020.

Justificación

El presente plan de gestión encontró su necesidad de ser desarrollado, a partir del papel que cumplen los MRC en la sociedad colombiana, estas herramientas permiten la reconciliación mediante la solución negociada de los conflictos y es de vital importancia para la actual etapa de postconflicto, por ello, no es permisivo que la justicia alternativa se paralice por cualquier situación adversa como por ejemplo un brote de enfermedad por virus, por el contrario, deben realizarse todos los esfuerzos pertinentes con el fin de garantizar la convivencia pacífica de las comunidades.

La congestión judicial es otro punto que debe tenerse en cuenta, toda vez que estos mecanismos contribuyen a la reducción de litigios en el aparato jurisdiccional, siendo que la administración de justicia atraviesa sus propios desafíos, sería contradictorio paralizar a los MRC, ya que se estaría atrasando todo lo que se ha avanzado en materia de solución directa de desacuerdos, y solo se estarían acumulando más pleitos pendientes a una justicia que no tiene la capacidad de responder oportunamente a estos problemas.

En la actualidad, las audiencias de conciliación extrajudicial deben desarrollarse en un espacio virtual, esto indica que los abogados y estudiantes de derecho deben estar actualizados conforme a los protocolos y decisiones administrativas, ya que el mundo digital es el nuevo escenario de resolución de conflictos, es por eso, que en la parte de desarrollo de este artículo se dedicara un acápite que aborde estos nuevos cambios.

El Estado, la Academia y los Centros de Conciliación y Arbitraje no pueden ser ajenos a esta realidad social que vive el mundo, la cual ha traído consigo repercusiones sanitarias, económicas, políticas y por supuesto socio-jurídica, por lo que deben adaptarse a los cambios, de esta forma las personas naturales y jurídicas no deberán esperar a la finalización de una pandemia; para solucionar sus controversias, dado que la comunidad requiere de una justicia eficaz; de acuerdo con el Objetivo 16 se busca “promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles” (Asamblea General de Naciones Unidas, 2020, p. 1). Colombia no puede desconocer su obligación internacional establecida en la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de garantizar el acceso al servicio de justicia; inclusive en momentos de crisis.

Desarrollo

Caja de herramientas para la resolución de Conflictos

El Estado Colombiano, representado por el Ministerio de Justicia y el Derecho, las Altas Cortes, la Fiscalía General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República, ha unido esfuerzos de la mano de la Academia, con el propósito de definir un marco teórico, jurídico y político acerca de las

estrategias para resolver los conflictos de manera negociada; que, para efectos de este artículo, se denominara caja de herramientas.

Conforme a la estructura constitucional de Colombia; la cual está organizada como un Estado Social de Derecho, que reconoce el orden social, la convivencia pacífica, la justicia y la paz, el artículo 116 de la carta magna faculta a los particulares para administrar estas disposiciones constitucionales, en el **cuarto inciso del** texto se señala que:

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).

Es decir, que el acceso a la justicia no debe entenderse por el modelo tradicional adversarial ante un juez de la República, en un Estado Social de Derecho se deben brindar los espacios necesarios de paz y resolución de conflictos; entendidos también como escenarios de administración de justicia, por ello la necesidad de vincular a los conciliadores y árbitros en el proceso de implementación del Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017-2027.

En la etapa de posconflicto que está atravesando el país, los MRC cumplen un papel fundamental en la sociedad, ya que permite una “relación directa con la gestión de conflictos por su aporte a la construcción de la confianza, al poner como base de su operación el diálogo y el consenso entre las personas, y entre estas y el Estado” (Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, 2017, p. 93, Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017-2027). Es por ello, que la administración de justicia alternativa propone un proceso constructivo para el cambio social y no solamente el proceso de transición, porque:

Incluso si se prescindiera del escenario de construcción paz, los métodos de resolución de conflictos mantendrían su prestigio en el proceso de consolidación de un Estado Social de

Derecho, principalmente por su estrecho vínculo con la democracia y la justicia, a través nuevamente del desarrollo del diálogo y el logro del consenso. Entonces, se dejaría la retórica de su relación con el posconflicto y se mantendría la de su esencia en cuanto a su aporte para la construcción de la convivencia y coexistencia humana (Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, 2017, p. 94).

El Estado Colombiano, en su reciente publicación titulada caja de herramientas: métodos de resolución de conflictos; específicamente en el acápite sobre la guía de sensibilización y pedagogía considera que los MRC son un instrumento necesario para la regulación pacífica propio de la sociedad, que a su vez contribuyen a la reducción de pleitos en la rama judicial, de ahí su importancia.

Conforme con lo investigado por el Departamento Nacional de Planeación (2015), la conciliación cuenta con dos finalidades desde la dimensión jurídica; la primera hace mención a la desjudicialización y la segunda a la descongestión judicial.

Ante la primera idea, la conciliación puede ser comprendida como un método alternativo por medio del cual las partes que se encuentran involucradas en una controversia buscan resolverla con la ayuda de un tercero neutral; denominado conciliador, antes que acudir a un litigio judicial dirimido por un juez, bajo el fundamento en que ésta es la manera natural de resolver los conflictos, a partir del surgimiento del Estado Social de Derecho, (Departamento Nacional de Planeación, Análisis Conceptual del Sistema Nacional de Conciliación de Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro, 2015).

La segunda idea plantea una garantía para que en los despachos judiciales se disminuya la recepción de controversias jurídicas, dado que algunos conflictos serán resueltos mediante el acuerdo de voluntades, no amerita poner en funcionamiento todo el aparato judicial en causas de posible solución negociada, esto a partir de la sobrecarga laboral y operativa que atraviesan todos los juzgados de Colombia (Departamento Nacional de Planeación, *Ibíd.*).

Para cumplir estas finalidades, se deben tener dos estrategias como lo son: la comunicación y pedagogía, los procesos comunicativos deben ser entendidos como el conjunto de acciones adelantadas por el Estado, las Universidades y los Centros de Conciliación y Arbitraje; que pretenden visibilizar la importancia de los MRC en la sociedad colombiana y el por qué de su uso por parte de la comunidad, mientras que la estrategia pedagogía van a ser referencia en las formas de manejar y abordar los conflictos, para establecer las posibles soluciones (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019).

Las Universidades y los Centros de Conciliación y Arbitraje, no pueden ser esquivos ante estos lineamientos teóricos, dado que en este escenario de pandemia, es su responsabilidad contribuir desde lo académico para evitar una crisis en el sistema judicial y contribuir con la construcción de paz en Colombia, que podría colapsar ante el aumento de las dificultades económicas, confinamiento familiar y convivencia social; a causa del Covid-19, por eso es necesario, encontrar una solución o salida negociada de estos conflictos, pues si se pretende re-activar la economía nacional, un juicio ordinario es mucho más costoso que este procedimiento alternativo, en este caso el aparato judicial sería una barrera.

Incidencia del Covid-19 en la administración de justicia alternativa en Colombia.

La pandemia del Covid-19 ha generado consecuencias de tipo social, económico, político y jurídico, la administración de justicia alternativa en Colombia también se ha visto afectada por dicho virus, lo que acarrea un nuevo desafío para el Estado, ya que debe “responder de forma eficiente para garantizar ciertos derechos fundamentales como el acceso a la justicia” (Gaitán & Rodríguez, 2020, p. 145). Servicio público que en el inicio de la pandemia fue suspendido, y con el transcurrir de los días de aislamiento social obligatorio ampliaba cada

vez más, ante esta problemática se ha propuesto usar los “Métodos de Resolución de Conflictos; como la conciliación en escenarios de justicia digital como una herramienta eficaz, eficiente y económica para garantizar el acceso a la justicia” (Gaitán & Rodríguez, 2020, p. 145). La justicia no ha podido superar sus desafíos ordinarios en relación con el tiempo de finalización y ejecución de los procesos, por lo tanto la pandemia incluye desafíos extraordinarios que aún no han sido estudiados en su totalidad; pero en el escenario de justicia alternativa se ha adelantado bastante sobre el tema.

En un punto en donde:

La crisis de la justicia; se centra en la falta de la independencia judicial, congestión judicial, violaciones al plazo razonable, inadecuada capacitación de los funcionarios judiciales, falta de recursos, limitación al acceso de la justicia, escasez de personal, corrupción, opinión desfavorable del sistema judicial (Gaitán & Rodríguez, 2020, p. 152).

Se hace estrictamente necesario, evaluar la necesidad de establecer un nuevo paradigma socio-jurídico que permita la creación de una sociedad capaz de gestionar sus conflictos, frente a un aparato jurisdiccional poco accesible, incapaz de prestar una tutela efectiva a muchas situaciones jurídicas, con altos costos económicos; que no se retribuyen en eficacia. En otra perspectiva se tienen los MRC que garantizan el acceso de justicia a todas las personas (Gaitán & Rodríguez, 2020).

Esta construcción de la realidad, debe ajustarse a partir de la necesidad de sociologizar la ciencia jurídica en sentido amplio; contextualizarla y ubicarla dentro de una situación en específico, para así responder con acciones concretas para superar la actual pandemia, los abogados y académicos no deben abandonar la investigación; ya que este ejercicio es necesario para evaluar las soluciones (Quiñonez, 2020).

En este contexto, la comunidad internacional ha realizado observaciones y recomendaciones para la continuidad del servicio de justicia, la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) ha reconocido que los Estados han enfrentado un gran desafío y es el de “acelerar las transformaciones de modernización de los servicios de justicia para garantizar los derechos fundamentales de las personas en un contexto de confinamiento, sin atención personal en sus oficinas y sin pruebas piloto” (Secretaría General Iberoamericana, cómo garantizar el acceso a la Justicia en tiempos de COVID-19, 2020, p. 1). Lo que ha obligado a los países a aprender sobre la marcha, ya que son políticas públicas que hace años debían haberse implementado. Para el caso de Colombia, “la pandemia ha actuado como un importante catalizador para poner en marcha procesos de modernización de los servicios de justicia” (Secretaría General Iberoamericana, cómo garantizar el acceso a la Justicia en tiempos de COVID-19, 2020, p. 1).

Pese a los problemas de infraestructura digital de los Estados, la Comisión Interamericana de Derecho Humanos, ha sido muy enfática en el acceso de justicia, a tal punto que expidió la Resolución 1 de 2020 sobre Pandemia y Derechos Humanos en las Américas, enunciando en su artículo 16 la obligatoriedad de:

Asegurar la existencia de mecanismos de rendición de cuentas y acceso a la justicia ante posibles violaciones de los derechos humanos, incluidos los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en el contexto de las pandemias y sus consecuencias, incluyendo abusos por parte de actores privados y actos de corrupción o captura del Estado en perjuicio de los derechos humanos (p. 11).

No se puede desconocer el gran avance científico que han tenido las Tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics), día tras día se superan a sí mismas, hoy estas herramientas proponen cambios estructurales a la administración de justicia en Colombia, en el sentido que se requiere de una rama judicial que cuente con una base tecnológica para

trasladar los juicios de una sede física a una virtual, para cumplir esto se requiere de un plan de integración Tics que será desarrollado en tres etapas:

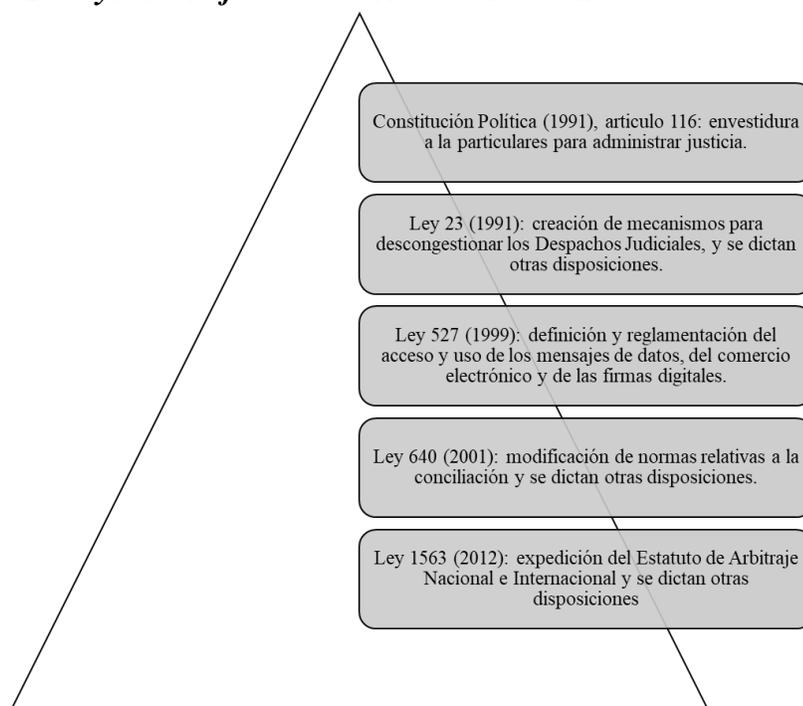
- I. Dotar a la rama judicial con recursos tecnológicos para que responda en condiciones de eficiencia a los desafíos que derivan de su razón misional.
- II. Apoyar el fortalecimiento del diálogo con la sociedad y la difusión de información a través de las herramientas tecnológicas.
- III. Contribuir mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al establecimiento de sistemas avanzados y eficaces de capacitación judicial y formación ciudadana. (Parra & Serrano, 2020, p. 58).

El proceso planteado, cumple unas etapas presupuestales y de dotación de equipos, luego se deben realizar capacitaciones al talento humano de la rama judicial y los particulares que administran la justicia alternativa, finalizado con la vinculación de la ciudadana a la rama judicial digital, pues estos usuarios serán los medidores de la eficacia de la justicia en esta temática.

Marco normativo de la justicia alternativa colombiana

Para efectos de investigación, se ilustrará el marco normativo de la justicia alternativa colombiana mediante la pirámide de Kelsen:

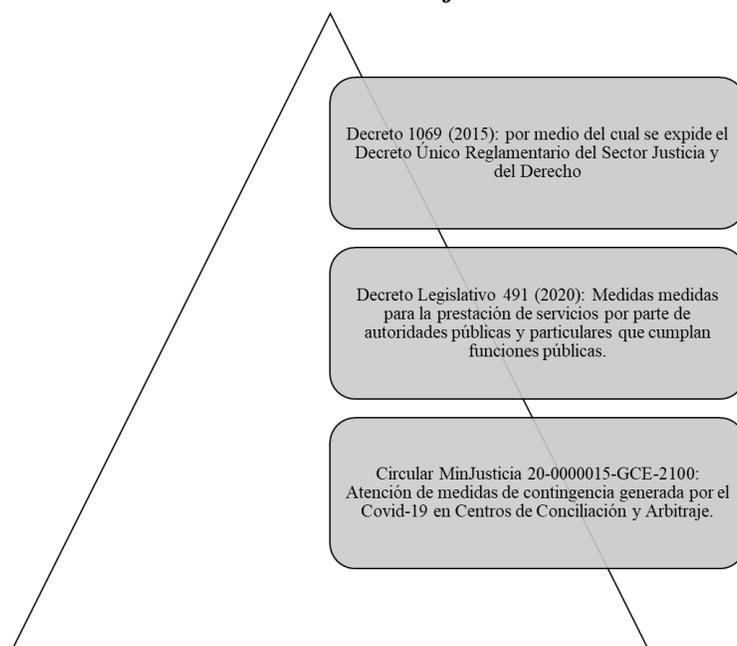
Figura 1 – leyes sobre justicia alternativa en Colombia



Fuente de consulta: marco normativo de Colombia.

Elaboración: Propia.

Figura 2 – actos administrativos sobre justicia alternativa en Colombia



Fuente de consulta: marco normativo de Colombia.

Elaboración: Propia.

Metodología

Para que los resultados investigativos de este trabajo tuvieran validez científica, fue necesario realizar un conjunto de operaciones, diseñar técnicas de recolección de información y cumplir los objetivos; todo esto fue obtenido por el siguiente plan:

- ❖ Es una investigación de tipo descriptiva, ya que se realizó una narración detallada del impacto socio-jurídico causado por la pandemia del Covid-19 en la atención de la justicia alternativa en Colombia.

- ❖ El paradigma utilizado es el histórico-hermenéutico, puesto que el estudio estuvo encaminado a la interpretación de las tendencias normativas, teóricas y de las cajas herramientas sobre MRC.
- ❖ El enfoque aplicado es el mixto (cualitativo-cuantitativo), ya que se partió de la descripción de las cualidades del problema y en los resultados se analizaron datos para la validación de hipótesis.
- ❖ El corte de esta investigación es Socio-Jurídico, porque es un reflejo de cómo se pueden construir sociedades más justas a partir del dialogo y la negociación.
- ❖ Se realizó el análisis documental, a los casos gestionados en el periodo de enero-agosto de 2020.
- ❖ La observación directa, permitió realizar la discusión teórica del tema y la constitución del protocolo de audiencia.

Resultados e impacto producido

A partir de los objetivos trazados, se presentan los siguientes resultados de investigación:

La revisión de la normatividad, indica que a partir de la expedición del Decreto 491 (2020) se permite celebrar audiencias de forma virtual, para ello se debe cumplir un protocolo de participación en audiencias virtuales mediante el uso de herramientas tecnológicas para conciliadores, conforme al plan contingencia Covid-19 adoptado por la Universidad Simón Bolívar; en su Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra”, en un primer lugar se cumple con el procedimiento ordinario de solicitud y notificación y de audiencia de conciliación; conforme a lo establecido en la Ley 640 (2001), agotada esta etapa se requiere que en la audiencia virtual:

Protocolo de inicio de audiencia

- 1) Conectadas las partes (de ser necesario se enviará enlace a las partes) se presentan e identifican mostrando el documento de identidad al Conciliador por la Cámara y deben dejar manifiesto que aceptan participar en la audiencia de manera virtual. (se deja constancia de este formalismo en el acta de conciliación).
- 2) Se sugiere que en la Introducción el Conciliador mencione que la Audiencia se realiza por medios virtuales, con base en la Ley 527 (1999), el Decreto 1.069 de 2015, Decreto 491 de 2020 y la Circular MinJusticia de 17-Marzo/2020, entre otras normas.
- 3) Se lleva a cabo la Audiencia, concluida la cual, si no se logra Acuerdo, el Conciliador expide la Constancia de Imposibilidad de Acuerdo, que tampoco exige firma de las partes sino la del Conciliador. Es muy importante que el asunto objeto de conciliación -respecto del cual se agotó el Requisito de Procedibilidad- quede claro para las partes, por lo que sugiere leer la constancia a las partes antes de que el Conciliador la firme.
- 4) Logrado el Acuerdo, el Conciliador puede enviar un borrador del acta a cada parte para su revisión. Una vez aprobada el Acta por las partes y encendido el Sistema de Grabación, el Conciliador lee el Acta completa, por si hay inconformidad con lo escrito y dentro de las consideraciones incluye esta, “Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria causada por el COVID19 y en cumplimiento de las instrucciones formuladas por el Gobierno Nacional, las partes manifiestan su voluntad de llevar a cabo esta Audiencia por medios virtuales y le otorgan al Acuerdo alcanzado los efectos que prevé la Ley, para cuya constancia permiten la grabación del mismo en audio y video, con el fin de que constituya mensaje de datos de acuerdo con el literal a del artículo 2, artículo 10 y siguientes de la ley 527 de 1995. De conformidad con el procedimiento interno del Centro “Se debe

utilizar papelería del Centro de Conciliación y, de ser posible, firma digital para que el documento se pueda convertir a PDF y se preserve la originalidad del documento.

Para tal fin, se deben cumplir con los requerimientos técnicos que se establecen a continuación:

Requerimientos técnicos-virtuales

- ❖ **Aplicaciones:** las audiencias se llevarán a cabo haciendo uso de la aplicación tecnológica que elija el Conciliador, que permite el acceso del Conciliador y de las partes y su conexión simultánea, de tal forma que sea posible su participación en la audiencia virtual. El Conciliador informará al momento de designar la aceptación de la designación, mediante correo electrónico qué aplicación tecnológica usará en el desarrollo de la audiencia.
- ❖ **Equipos de cómputo, tabletas y móviles:** las aplicaciones tecnológicas se podrán descargar e instalar en dispositivos computadores con Windows 7 en adelante y con Mac OS X 10.11 en adelante, así como en dispositivos móviles Android e iOS. 3. Vínculo de descarga de la aplicación: El vínculo de descarga para el acceso a cada audiencia estará disponible en la citación que la convoca que señalará la ruta de acceso a la audiencia. Para audiencias ya convocadas, se enviará una comunicación a las partes en el que señalará la ruta de acceso a la audiencia que se convoca.
- ❖ **Micrófono y cámara:** el equipo de cómputo, tableta o móvil utilizado deberá contar con dispositivos de audio y video que permitan visualizar la audiencia e intervenir en la misma a fin de garantizar la participación.

- ❖ **Capacidad de acceso a internet:** para participar en la audiencia, los intervinientes deben contar con una conexión de internet con un ancho de banda de mínimo 5 megas.
- ❖ **El conciliador:** dirige la audiencia, la participación, acceso, manejo y uso de la palabra en la audiencia virtual.

La Audiencia Virtual se desarrollará de la manera prevista en la Ley 640 (2001) para una audiencia presencial. Las intervenciones serán solicitadas de forma previa por vía chat de texto del aplicativo usado para la videoconferencia, en el momento en que el Conciliador abra el espacio para la participación; la palabra será otorgada por él. La cámara siempre deberá estar activa. Únicamente las desactivarán en el momento en que el Conciliador lo solicite, como en el caso, de las reuniones por separado.

Lo anterior pudo ser implementado, gracias al plan de gestión interna adoptada a partir de la declaratoria inicial de emergencia económica y social, se necesitó:

- 1) Reprogramar las audiencias establecidas desde antes de la declaración del estado de emergencia, informar a las partes y coordinar su realización en modalidad virtual.
- 2) Difundir mediante las redes sociales del Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra”, el cese de las actividades al público y la continuidad mediante el trabajo en casa. Re-direccionar las extensiones a los teléfonos celulares de Director y Auxiliar Administrativa del Centro, para poder implementar el teletrabajo.
- 3) Realizar reunión virtual con los Conciliadores, para la socialización de los lineamientos impartidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, la instrucción administrativa No. 01 de marzo 31 de 2020, Circular, lineamientos y protocolo para la atención de audiencias virtuales expedidas por el Centro de Conciliación y Arbitraje “Ana Bolívar de Consuegra”.

- 4) Programación de las nuevas fechas y envío de citaciones a las partes a las audiencias virtuales reprogramadas que habían sido suspendidas hasta el 31 de marzo de 2020.
- 5) Solicitud al Departamento de Sistemas de la capacitación para el equipo de Abogados Conciliadores con el fin de fortalecer las herramientas que permitan que su desempeño sea con calidad en las Audiencias Virtuales.
- 6) Creación de un grupo de WhatsApp, formado por abogados usuarios del servicio, los clientes por convenios, inmobiliarias, compañías de seguros y público en general con el objeto de socializar nuevas leyes, decretos, ofrecer charlas gratuitas de temas de interés, manteniendo un acercamiento durante la etapa de confinamiento preventivo obligatorio.
- 7) Realizar reunión virtual con los Conciliadores, para la socialización de sus experiencias en la realización de las Audiencias Virtuales, con el fin de hacer seguimiento a los trámites.
- 8) Actualización del formato de documentos necesarios para la audiencia de conciliación virtual.
- 9) Actualización del formato Acta de acuerdo compromisorio, para incluir las nuevas condiciones en la prestación del servicio virtual.
- 10) Actualización del formato Acta de acuerdo compromisorio, para incluir las nuevas condiciones en la prestación del servicio virtual.
- 11) Actualización de formato de citación de audiencias para incluir la dirección de la sede virtual del Centro de Conciliación
- 12) Actualización del Procedimiento del Servicio de Conciliación para incluir la prestación del servicio virtual

- 13)** Solicitud al Departamento de Sistemas de implementación de la firma digital en las actas y constancias que expidan los Conciliadores
- 14)** Solicitud al Departamento de Archivos de la conformación del Expediente Electrónico para garantizar la seguridad en el archivo de los documentos virtuales
- 15)** Publicación en la página web de la Universidad Simón Bolívar, el protocolo, los lineamientos y Circulares expedidas por el Centro de Conciliación y Arbitraje para la prestación del servicio de conciliación virtual
- 16)** Actualización del Reglamento interno del Centro de Conciliación y Arbitraje

Barras académicas

Se celebraron 11 barras académicas en las que se abordaron temas desde un enfoque del Covid-19, tales como: el régimen jurídico de la propiedad horizontal, los contratos de compraventa y arriendo, derecho laboral individual, insolvencia empresarial, conflictos familiares. Usando las plataformas digitales de: Zoom, Meet, Instagram Live, a continuación, se anexa la tabla con los datos:

Tabla 1 – barras académicas realizadas en tiempo de Covid-19 (periodo: abril y mayo del 2020).

No	Fecha de realización	Barra académica	Plataforma de presentación	Participantes
1	6/04/2020	Mecanismo de solución de conflictos de arrendamiento y propiedad horizontal frente a la emergencia económica. Dirigida por un abogado especialista en Derecho Inmobiliario; quien se encargó de actualizar los cambios jurídicos en materia de convivencia de propiedad horizontal en tiempos de Covid-19.	Meet google	57
2	7/04/2020	Los arriendos ante la emergencia sanitaria.	Instagram Live	112

		Dirigida por un abogado especialista en Derecho Procesal y Presidente de una Lonja, se explicó desde un punto de vista económico y jurídico las modificaciones de las relaciones comerciales-civiles dentro de un arrendamiento.		
3	14/04/2020	Como vivir el aislamiento en pareja. Liderado por un psicólogo, magister en Psicología, Filosofía y Teología , en esta sesión se generó un servicio de terapia profesional en temas de convivencia amorosa tras al aislamiento familiar en el hogar, ofreciendo la oportunidad a las parejas de resignificar sus relaciones.	Instagram Live	150
4	15/04/2020	Reflexiones sobre la conciliación en tiempos del covid-19. Direccionada por un abogado, magister en Análisis y Resolución de Conflictos, docente universitario, se presente una discusión académica a partir del diseño del plan decenal de justicia, la caja de herramientas de justicia alternativa y evaluación de la conciliación,	Zoom	300
5	21/04/2020	Análisis de las medidas aplicables a la propiedad horizontal durante la emergencia. Coordinada por una abogada, especialista en Derecho Laboral, asesora jurídica de un Lonja, en donde se dio continuidad a la ponencia Los arriendos ante la emergencia sanitaria.	Meet Google	32
6	22/04/2020	El covid-19 y su incidencia en las relaciones laborales. Liderada por un abogado, magister en Derecho Laboral, quien se encargó de actualizar los cambios en la normatividad y relaciones laborales en razón al Covid-19.	Zoom	299
7	4/05/2020	Nuevo régimen de insolvencia empresarial y ámbito de aplicación. Liderada por una abogada, experta en Derecho Societario y Concursal, quien se encargó de actualizar los cambios en la normatividad sobre insolvencia empresarial en razón al Covid-19.	Instagram Live	116

8	6/05/2020	Modelos mentales para salir de la crisis y ganar productividad. Liderado por el experto encargado de la ponencia: como vivir el aislamiento en pareja, siendo una continuación de la referenciada.	Meet Google	93
9	9/05/2020	Automaquillaje. Un curso dedicado para el aprovechamiento en tiempo libre, dictado por una técnica-profesional en belleza y cosmetología.	Meet Google	21
10	20/05/2020	Viabilidad u opciones legales a tener en cuenta por los empleadores en tiempo de pandemia. Liderada por una abogada, especialista en Derecho Laboral, magister en Derecho Administrativo, inspectora del trabajo, quien se encargó de materializar los cambios normativos-laborales en la realidad social.	Meet Google	59
11	27/05/2020	El contrato de promesa de compraventa frente al covid-19. Liderado por un abogado conciliador, consultor experto en Derecho Inmobiliario, quien explicó desde un punto de vista económico y jurídico el impacto del Covid-19 producido en la celebración del contrato de compraventa.	Meet Google	122
			TOTAL	1361

Fuente de consulta: propia.

Elaboración: propia.

Celebración de audiencias – periodo 2019-2020

Desde el periodo de julio-diciembre 2019, en comparación con el inicio de la pandemia 2020 que parte de marzo-agosto de 2020, se han recibido 653 trámites conciliatorios, en la siguiente tabla se explica lo alcanzado:

Tabla 2 – identificación general de los casos atendidos en el periodo de julio-diciembre del 2019

Periodo	Identificación
----------------	-----------------------

Julio de 2019	En el mes de Julio se recibieron un total de trece (13) trámites, diez (10) solicitudes de una aseguradora y tres (3) particulares. Igualmente se radicó una (1) solicitud de residual de la aseguradora (riesgo residual). En cuanto a los resultados de los trámites culminados en el mes de junio fueron cerrados veintiséis (26) trámites así: cuatro (4) con Acta de Conciliación, una (1) constancia de no acuerdo, dieciocho (18) con constancias de inasistencias y tres (3) con constancias de desistimiento por saneamiento. en total: ciento veintisiete (127) trámites.
Agosto de 2019	En el mes de agosto se recibieron un total de cuarenta y nueve (49) trámites, así: cuarenta y siete (47) solicitudes de una aseguradora y tres (3) solicitudes particulares. En cuanto a los resultados de los trámites estos fueron así: dos (2) acta de conciliación, seis (6) constancias por inasistencias, siete (7) constancias por desistimiento por saneamiento, una (1) constancia por no acuerdo. Para un total de dieciséis (16) cierres.
Septiembre de 2019	En el mes de septiembre se recibieron un total de treinta ocho (38) trámites, treinta y seis (36) solicitudes de aseguradoras. En cuanto a los resultados obtenidos, se firmaron siete (7) Actas de Conciliación, una (1) constancia de no acuerdo, once (11) constancias de inasistencias y cuatro (4) constancias por desistimientos, para un total de veintitrés (23) cierres.
Octubre de 2019	En el mes de octubre se recibieron un total de treinta y tres (33) trámites, veintiséis (26) solicitudes de una aseguradora y siete (7) solicitudes presentadas por particulares. En cuanto a los resultados obtenidos, se firmaron diez (10) Actas de Conciliación, dos (2) constancia de no acuerdo, quince (15) constancias de inasistencias y cinco (5) constancias por desistimientos, para un total de treinta y dos (32) cierres.
Noviembre de 2019	En el mes de noviembre se recibieron un total de cuarenta y dos (42) trámites, diez (10) solicitudes particulares, veintidós (22) solicitudes en la jornada gratuita realizada los días veintiséis (26) y veintisiete (27) de noviembre/19 y diez (10) solicitudes radicadas por una aseguradora, se dio cierre en el mes de noviembre a treinta y siete (37) trámites así: desistimientos por saneamiento de la obligación: ocho (8); Por inasistencias: diecisiete (17); Por no acuerdo: cuatro (4) y Conciliadas: ocho (8). Se destaca la realización de la Jornada Gratuita los días veintiséis 26 y 27 En el mes de Noviembre, se atendieron ochenta (80) personas, entre partes convocantes, convocados, abogados, asistentes, entre otros, en relación con los trámites particulares y de convenios en el mes se atendieron 31 personas, para un total de 101 personas.
Diciembre de 2019	En el mes de diciembre se entregó el total de los servicios prestados a la empresa aseguradora y cinco (5) trámites particulares.

Fuente de consulta: propia.

Elaboración: propia.

Tabla 3 – identificación general de los casos atendidos en el periodo de enero-agosto del 2020

Periodo	Identificación
Enero de 2020.	En el mes de enero de 2020 se recibieron un total de dieciocho (18) trámites, en cuanto a los trámites adelantados, se efectuaron veinte (20) cierres, así: cuatro (4) actas de conciliación, diez (10) constancias por inasistencias, cinco (5) constancias por no acuerdo y una (1) constancia por desistimiento.
Febrero de 2020.	En el mes de febrero de 2020 se recibieron un total de dieciochos (18) solicitudes.
Marzo de 2020.	<p>En el mes de marzo de 2020 se recibieron un total de once (11) trámites, la prestación del servicio se vio afectada debido a la coyuntura que afronta el país, como consecuencia de la emergencia sanitaria por el COVID19, que llevó a que el Gobierno nacional y disposiciones establecidas por la Universidad Simón Bolívar, ordenaran el trabajo en casa para contribuir al aislamiento social, medida que se tomó a partir del diecisiete (17) de marzo, razón por la cual se tomó la medida de suspender los trámites que se encontraban programados hasta el treinta y uno (31) de marzo de 2020.</p> <p>Debido a la necesidad de continuar con la prestación del servicio de Conciliación y Arbitraje, el Ministerio de Justicia y del Derecho expidió la Circular MinJusticia 20-0000015-GCE-2100 17-Marzo/2020, y la Presidencia de la Republica expidió el Decreto Legislativo Numero 491 de 2020 y en concordancia con la Ley 527 de 1999, que a partir de la fecha y hasta nuevo aviso, los procesos de: Conciliación, se adelantarán mediante el uso de las tecnologías de la comunicación y la información.</p> <p>Teniendo en cuenta los lineamientos antes mencionados a partir del 1° de abril de 2020, el Centro de Conciliación expidió la Instrucción Administrativa No. 01 en la que se regula toda la ruta para los trámites virtuales se atenderán todas las solicitudes y trámites conciliatorios de manera virtual a través del Aplicativo Meet Google.</p> <p>En cuanto a los trámites que venían en curso se procedió a fijar nueva fecha e informar a las partes a través de los medios electrónicos, e informando sobre las nuevas medidas. En cuanto a los cierres se efectuaron catorce (14), así: dos (2) actas de conciliación, once (11) constancias por inasistencias, y una (1) constancia por desistimiento.</p>

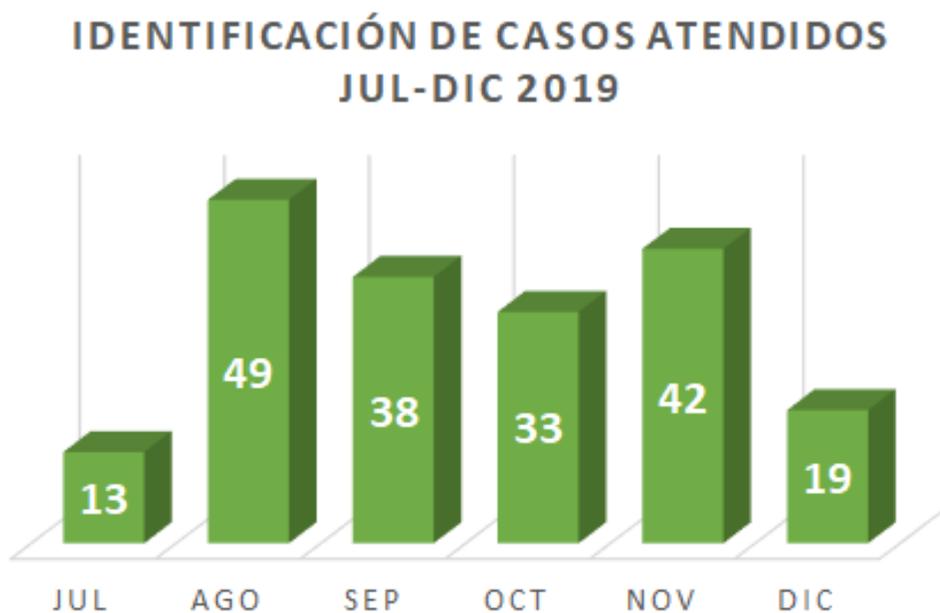
Abril de 2020.	<p>En el mes de abril de 2020 se recibieron un total de cuatro (4) trámites, la prestación del servicio se ha visto afectada debido a la coyuntura que afronta el país, como consecuencia de la emergencia sanitaria por el Covid-19.</p> <p>En concordancia con lo dispuesto en el Decreto Legislativo Numero 491 de 2020 y en cumplimiento con la Ley 527 de 1999, se vienen adelantando las audiencias de conciliación de manera virtual, utilizando las herramientas tecnológicas de la comunicación y la información. a través del Aplicativo Meet Google. En cuanto a los trámites que venían en curso se procedió a fijar fechas y celebrar las audiencias. En cuanto a los cierres se efectuaron seis (6), así: dos (2) actas de conciliación, dos (2) constancias por no acuerdo y dos (2) constancias por desistimiento.</p>
Mayo de 2020.	<p>En el mes de mayo de 2020 se radicaron dos (2) solicitudes de clientes particulares: en cuanto a los trámites que se encontraban suspendidos por el Covid-19, por solicitud de una Agencia de Seguros, dicha Compañía autorizó dar continuidad a los mismos. Teniendo en cuenta la disminución de solicitudes derivados del estado de aislamiento social.</p>
Junio de 2020.	<p>En el mes de junio de 2020 se radicaron tres (3) solicitudes de clientes particulares</p>
Julio de 2020	<p>En el mes de julio de 2020 se radicaron ciento sesenta (170) trámites, ciento sesenta y ocho (168) en el marco de la jornada masiva que se adelantó de manera virtual con la Agencia de Seguros y dos (2) trámites particulares, para un acumulado en la meta de doscientos veintisiete (227) solicitudes. En total se cerraron treinta y dos (32) trámites conciliatorios, así: catorce (14) Actas de Conciliación, y dieciocho (18) constancias, siete (7) constancias por desistimiento por saneamiento de la obligación, cuatro (4) constancias por inasistencia de la parte convocada y siete (7) constancias por no acuerdo).</p>
Agosto de 2020.	<p>En el mes de agosto de 2020 se radicaron ciento dos (102) trámites, noventa y seis (96) en el marco de la jornada masiva que se adelantó de manera virtual con la Agencia de Seguros y seis (6) trámites particulares, para un acumulado en la meta de trescientos veintinueve (329) solicitudes.</p> <p>En total se cerraron sesenta y un (61) trámites conciliatorios, así: veintiocho (28) Actas de Conciliación, y treinta y tres (33) constancias: cuatro (4) constancias por desistimiento por saneamiento de la obligación, cinco (5) constancias por inasistencia de la parte convocada y veinticuatro 24 constancias por no acuerdo.</p> <p>En cuanto a los asuntos objeto de conciliación, los treinta y siete (37) casos que se cerraron fueron de asunto comerciales y veinticuatro (24) asuntos civiles.</p>

Fuente de consulta: propia.

Elaboración: propia.

A continuación, se grafican los periodos descritos:

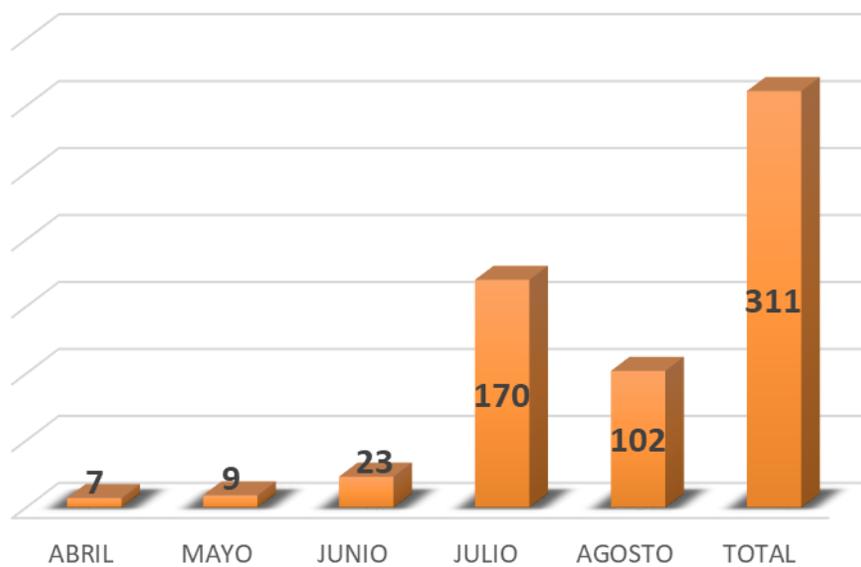
Grafico 1 – casos julio-diciembre 2019



Fuente de consulta: propia.

Elaboración: propia.

Grafico 2 – casos abril-agosto 2020 (periodo de pandemia).



Fuente de consulta: propia.

Elaboración: propia.

Conclusiones

En este orden de ideas, 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.

De acuerdo con la experiencia investigativa, se recomienda:

- Priorización de los trámites conciliatorios que venían en curso antes de la pandemia.

- Continuar con la celebración de audiencias en las salas virtuales de video conferencias para mantener el aislamiento preventivo.
- Apoyar al equipo de abogados conciliadores y personal de apoyo con los equipos tecnológicos suficientes para atender el servicio desde el trabajo en casa.
- Capacitar al equipo de abogados conciliadores y personal de en el manejo de herramientas tecnológicas para audiencias virtuales.

Referencias bibliográficas

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2020). *Resolución 1 sobre Pandemia y Derechos Humanos en las Américas*. Washington D.C., Estados Unidos: CIDH.

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.

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.

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.

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.

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) 28.^a ED Leyer.

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.

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.

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.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2017). *Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017-2027*. Bogotá, Colombia: Minjusticia.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2019). *Caja de herramientas, métodos de resolución de conflictos: instrumentos para construir acuerdos*. Bogotá, Colombia: USAID.

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*.

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.

Presidencia de la Republica. (2015). *Decreto Único Reglamentario 1069 del 26 de mayo de 2015*. Sector Justicia y del derecho.

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*.

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 conflictos en Inglaterra y Gales*.