

LA MEDIACIÓN VIRTUAL: ¿UN PROYECTO POSIBLE EN COLOMBIA?¹

ANDRÉS FELIPE LONDOÑO CASTAÑEDA²

Resumen: Las controversias surgidas con ocasión de las interacciones intersubjetivas de los ciudadanos se han solucionado tradicionalmente por medio de decisiones judiciales.

Si bien con las decisiones tomadas por los jueces se permite una solución heterocompositiva a los conflictos interpartes, con el auge de los mecanismos autocompositivos de solución de conflictos se pretende que las partes en contienda de manera concertada resuelvan su problema, así de esta manera no sólo el Estado verá reducido el número de procesos que debe administrar y tramitar sino también los ciudadanos tendrán la oportunidad de acceder a la justicia de manera rápida apelando siempre al diálogo como herramienta para la resolución de las contiendas. Ahora bien tales mecanismos autocompositivos pueden articularse con las nuevas tecnologías, para así pasar del encuentro físico a un espacio virtual, que les brinda a los contendientes las ventajas en velocidad, facilidad, confiabilidad y seguridad para resolver sus disputas. Es por eso que se afirma que en nuestro país, aunque no exista un marco normativo definido, es posible aprovechar los beneficios de las tecnologías en informática y comunicación y enlazarlos con los mecanismos denominados alternativos, aunque se sostiene que lo verdaderamente subsidiario es acudir al amparo Estatal.

Palabras clave: Mediación virtual, resolución en línea de disputas, responsabilidad social empresarial, métodos alternativos de solución de conflictos,

Abstract: Arising disputes for intersubjective interactions of citizens have been traditionally resolved through judicial decisions.

While the decisions made by the judges allowed solution imposed by a third part to inter-partial conflicts, as the self-agreement mechanisms of conflict resolution arise, is intended that the contending parties solve their problem in a concerted manner, and thus the State will not only reduced the number of processes that must manage and process but also the citizens will have the opportunity to access justice quickly appealing always to dialogue as a tool for resolving disputes. Now such mechanisms can be linked with new technologies in order to go through

¹ Este artículo es el resultado final de la investigación titulada “Mediación Virtual: Creación de un Centro de Mediación virtual en la Facultad de Derecho de la Universidad CES”, adelantada con el Grupo de Estudios Jurídicos en Informática y Tecnología de la Universidad CES por los doctores Diego Martín Buitrago Botero, Juan Guillermo Rivera García y Federico Restrepo Serrano.

² Estudiante de décimo semestre de la Facultad de Derecho de la Universidad CES, auxiliar de investigación del Grupo de Estudios Jurídicos en Informática y Tecnología de la misma Universidad. Correo Electrónico: stacta@hotmail.com

physical meeting to a virtual space, which gives contestants advantages in speed, ease, reliability and security to solve their problems. That is why it is stated that in our country, although there is no framework policy defined, it is possible to exploit the benefits of computer and communication technologies and link them with the so called alternative mechanisms, although it is claimed that the truly secondary action is to turn up under state.

Key Words: Virtual mediation, online dispute resolution, corporate social responsibility, alternative dispute resolution.

Introducción

Desde la década de los noventa en los sistemas políticos de corte democrático en latinoamérica, se han generado cambios a nivel legislativo y judicial que permiten flexibilizar los diferentes dispositivos con los que dispone el asociado para resolver sus diferencias.

En Colombia cohabitan los mecanismos clásicos en los cuales el Juez del Estado es el protagonista principal en la resolución de los conflictos que se presentan entre los ciudadanos, con aquellos que son de carácter voluntario e informal. Los primeros se caracterizan por ser rígidos, estáticos, formalistas, obligatorios, coactivos e inflexibles, mientras que los segundos pretenden generar conciencia sobre nuevas formas de resolución conflictos, donde la solución no es impuesta por un tercero, sino que se logra de manera concertada por las partes dueñas del problema, las cuales conocen con mayor profundidad la naturaleza material de su conflicto.

Sin embargo estos últimos mecanismos traen una paradoja: a nivel internacional y nacional la doctrina los ha denominado MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC), cuando lo realmente subsidiario debe ser la intervención de los funcionarios judiciales, los cuales encuentran la razón para conocer los múltiples conflictos de sus asociados porque en su lugar y antes de su aparición debieron operar otras instancias de resolución social y comunitaria que ayudaran a las partes a solucionar la diferencia surgida.

La tradición de vieja data en latinoamerica y por ende en nuestro país de extrapolar codificaciones norteamericanas y europeas en vez de potenciar mecanismos propios para resolver los conflictos, han “programado” a los asociados para pensar que la única forma de solucionar las diferencias es la Ley escrita. Lo anterior se puede encontrar en las diferentes referencias tanto del Código Civil como la Constitución y en la ley 153 de 1887, cuando en sus artículos 18 y 230, respectivamente, consagran que la Ley es obligatoria no sólo para los nacionales sino también para los extranjeros residentes en Colombia y que los Jueces sólo están sometidos al imperio de la Ley en sus providencias. De la misma manera el Estatuto de lo Civil, pese a la reforma constitucional acontecida en 1991, establece la plena aplicación, en algunos casos, de las fuentes subsidiarias del derecho cuando no se encuentre norma aplicable a la caso en concreto

De lo anterior se puede concluir que en Latinoamerica y Colombia el único Derecho imperante es el normativo, lo que da vigencia a los postulados de la escuela de la dogmática jurídica para la cual el Derecho se reduce a las normas que regulan la actividad de la comunidad en un período histórico determinado, con una estructura normativa jerarquizada, en donde la cima es la norma constitucional de la cual se desprenden las demás, siempre que se adecuen a los niveles superiores, dejando entrever que no habría justicia sin la presencia de una norma jurídica escrita, aunque algunos autores como Diego López sostienen que

nuestro ordenamiento jurídico el denominado precedente judicial tiene fuerza normativa, por lo que es importante aclarar que el sistema jurídico colombiano ha venido evolucionando al aceptar diferentes fuentes del Derecho, las cuales no se reducen únicamente a la ley sino que también estran en el campo de los Principios Generales del Derechos, que día a día ganan más campo tanto a nivel intelectual como a nivel práctico, la Jurisprudencia sobre todo la Constitucional, por lo que las demás altas cortes demandan que sus providencias también son vinculantes, entre otras fuentes.

Esta visión jurídica y normativa impide que realmente exista una fuerza en las decisiones autocompositivas pues las mismas no son consideradas fuentes normativas, no obstante se consideran herramientas válidas para que los conflictos generados entre los asociados tengan una efectiva y real solución, pues guardan relación con las problemáticas sociales imperantes, porque de otra manera, continuándose con los trámites únicamente ante instancias judiciales se obtiene como resultado no sólo el colapso de las administraciones de justicia, sino también su descrédito frente al ciudadano común, para el cual la manera en que actúan los despachos judiciales no se compadece con sus necesidades.

Comprendiendo este panorama, y entendiendo la interrelación que hay entre desarrollo, ordenamiento jurídico y justicia, en el marco de las iniciativas de cooperación internacional de entidades como los Bancos Mundial e Interamericano de Desarrollo, entre otros, que brindan créditos bajos o con intereses muertos o condonables, Colombia se dió a la tarea de realizar una serie de reformas a la administración de justicia en varios frentes entre los cuales están (Monroy, 1997):

1. Mejoramiento de la gestión judicial.
2. Capacitación de los funcionarios del sector judicial.
3. Ampliación del acceso de los ciudadanos a la justicia.
4. Aplicación efectiva de reformas normativas.

De las reformas adoptadas cabe hacer referencia a las atinentes a los cambios normativos en lo atinente a los Mecanismos de Solución de Conflictos, pues ha permitido un cambio en el paradigma tanto de los ciudadanos Colombianos como las instituciones jurídicas del Estado en procura de la desjudialización de los conflictos al exigirse, en algunas materias, acudir a los diferentes medios complementarios de la actividad judicial.

Lo anterior se evidencia en el requisito de procedibilidad, el cual establece que para acudir a la protección del Juez del Estado en ciertos asuntos se debe, de manera previa, realizar una audiencia de conciliación prejudicial, que se constituye como un primer momento para que las partes en controversia se acerquen y busquen la concertación para que de esta manera se pueda alcanzar la paz social y la realización efectiva de la Justicia, en los casos en que es posible llegar a un acuerdo.

Las reformas normativas en ese sentido inician con la expedición del Decreto 2272 de 1989 que creó la especialidad de familia en la Jurisdicción ordinaria e introdujo la celebración de la audiencia de conciliación en los procesos verbales de acuerdo a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, el cual es reformado mediante el Decreto 2282 de 1989 y estableció la audiencia de conciliación obligatoria en todos los procesos ordinarios y abreviados. Continúa con la entrada en vigencia de la Ley 23 de 1981 denominada de descongestión de los despachos judiciales que trasladó el conocimiento de algunas conductas de los Jueces Penales Municipales a los Inspectores Municipales de Policía.

También se encuentra la consagración constitucional de la conciliación (en derecho y equidad) y el arbitraje como mecanismos complementarios a la administración de justicia estatal, la expedición del Decreto transitorio de 1991 que amplió la aplicación de la conciliación en Derecho a los asuntos susceptibles de transacción y que introdujo la celebración de la audiencia en el proceso arbitral y en materias diferentes a los asuntos laborales, penales y contencioso administrativos; posteriormente se encuentran nuevos desarrollos normativos a través de la expedición del Decreto 173 de 1993 que consagró la conciliación prejudicial en materia contencioso administrativa en los conflictos de carácter particular y de contenido patrimonial, mediante las acciones previstas en los artículos 85,86 y 87 del Código Contencioso Administrativo; así mismo la consagración normativa en el Estatuto de Contratación Administrativa de que trata la Ley 80 de 1993 de la utilización de mecanismos de resolución de conflictos, seguida de la Ley 222 de 1995, que en materia de procesos concursales, los organismos de control y vigilancia podían actuar como entes conciliadores cuando surgieran diferencias entre los asociados con ocasión del desarrollo o ejecución del contrato social; con la expedición posteriormente del decreto 0498 de 1996, que estableció las causales de incumplimiento en el funcionamiento de los Centros de Conciliación y sus respectivas sanciones y para finalizar con la consagración legal dentro de la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia de mecanismos diferentes al proceso judicial para solucionar los conflictos que se presenten entre los asociados.

Adicionalmente, con la Ley 446 de 1998 se adoptó como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, modificó los Códigos de Procedimiento Civil y Contencioso Administrativo, derogó parcialmente la Ley 23 de 1991, entre otras reformas, y se facultó al Gobierno Nacional para compilar las normas relativas a la conciliación, el arbitraje y la amigable composición lo tuvo lugar a través de la expedición del Decreto 1818 de 1998. Así mismo con el Decreto 2511 de 1998 se reglamentó la conciliación extrajudicial en materia laboral y contencioso administrativa de que tratan, respectivamente, la citada Ley 446 y el Código de Procedimiento Laboral. Con la Ley 497 de 1999 se creó la jurisdicción de paz regulándose su organización y funcionamiento quedando facultados para conciliar en los asuntos de su competencia, se facultó, igualmente, a las Bolsas de Valores para crear Centros de Conciliación para dirimir controversias ocasionadas en operaciones o actividades propias del mercado público de valores. Por medio de la Ley 550 de 1999, se faculta a las personas

naturales inscritas como conciliadores, árbitros y amigables componedores de las Superintendencias y Cámaras de Comercio para actuar como promotores de los acuerdos de reestructuración; el Decreto 1214 de 2000 suspendió la conciliación contencioso administrativa en los Centros de Conciliación y reglamentó los Comités de Conciliación de las entidades públicas; y a través de la Resolución 800 del 2000 se establecieron los requisitos para la creación de los centros de Arbitraje y Conciliación.

Luego de diez años de la expedición de la Ley 23 de 1991, se emitió la Ley 640 del 2001 que modifica las normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones y se establece como obligatoria la celebración de la audiencia de conciliación en todos los procesos declarativos, antes de acudir al órgano Jurisdiccional estatal, además de otros decretos y normas complementarias en materia penal.

Como colofón de la prolífica legislación en Mecanismos de Resolución de Conflictos que complementan la oferta de medios que dispone el asociado para resolverlos, se expidió la Ley 906 del 2004 que implementó el sistema penal acusatorio en Colombia y se estableció por primera vez en nuestro país la consagración legal de la figura de la mediación penal.

Así entonces, teniendo en cuenta el anterior viaje histórico se pasará a vislumbrar en concreto la mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos en Colombia, en el mundo digital y empresarial lo que permitira responder a la pregunta con la que intitula este artículo, generar propuestas legislativas en torno a los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en Línea.

La mediación en Colombia.

Actualmente en cualquier conflicto cotidiano puede tener cabida un buen mediador, por lo que es pertinente dilucidar qué se entiende por Mediación, pues de esta manera los ciudadanos podrán tener mayores herramientas para decidir acudir a este Metodo Alternativo de Solución de Conflictos.

Algunos tratadistas expresan que la mediación³ no es otra cosa que la intervención de un tercero calificado, imparcial y neutro, que carece de poder de decisión y habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente el arreglo mutuamente aceptable de los temas en discusión. Al igual que la negociación, deja el poder de decisión en manos de las personas en conflicto.

Hay autores más exigentes que diferencian la mediación pura como aquella en la que el tercero simplemente es un facilitador del encuentro de las partes para

³ Moore, C . (1986). *“El Proceso de Mediación”* . Buenos Aires: Editorial Granica.

que dialoguen acerca del conflicto planteado y hay otros que le atribuyen a éste un papel más protagónico e importante, poniéndolo, si las partes dueñas del conflicto no lo hacen, a intervenir más directamente proponiendo fórmulas de acuerdo, en lo que ha sido denominado el modelo o tipo de mediación evaluativo.⁴

El conflicto cotidiano al que debe verse enfrentado el ciudadano del común, debe contar con las herramientas que permitan darle efectiva solución, pues en su ciclo de vida los asociados no cuentan con los mecanismos sociales y personales de resolución de disputas debido a que no están sumergidos dentro de la cultura del disenso que permite el respeto por las diferentes formas de pensar y además tiene en el diálogo la piedra angular para resolver las discusiones que se puedan presentar entre los asociados. Ante esto los Estado han ideado dispositivos para resolver los conflictos con carácter intersubjetivo que se encuadra dentro de una maquinaria ajena a los ciudadanos y se conoce como justicia heterocompositiva en la cual la decisión es tomada por un tercero por medio de providencias judiciales que cuentan, entre otras, con las siguientes características: son coercibles, de obligatorio cumplimiento, exigibles por los mecanismos legales que se han diseñado para esos menesteres, sus efectos no prescriben y así mismo busca reducir la tensión social a niveles aceptables de convivencia social.

No obstante lo anterior, las disputas interpersonales son tantas que se hace imposible su resolución o administración por parte de un Estado que carece de una maquinaria judicial siquiera suficiente en número de empleados de la carrera judicial. De ahí que se presente una crisis en la administración de justicia estatal, debido a que la creación de tales conflictos se da en una relación de carácter exponencial, en contraste a las instituciones jurídicas estatales que, aunque cuentan con una gama de mecanismos legalmente establecidos, aplican una relación de tipo matemático, es así como los tiempos de respuesta se hacen inaceptables frente a los requerimientos de justicia pronta y cumplida de los asociados, por lo que se encuentran represados en los estantes de los despachos judiciales miles de expedientes ávidos de continuar tramitándose hasta obtener una sentencia debidamente ejecutoria con la que ponga fin al proceso.

Como consecuencia de la crisis de la rama judicial del poder público, se ha generado a nivel tanto nacional como internacional una serie de reformas judiciales que le entregan los ciudadanos medios diferentes a la justicia heterocompositiva para que éste asuma la responsabilidad en la creación, administración y transformación de los conflictos que se dan frente a otros o con ocasión de las relaciones sociales intersubjetivas.

De esta manera en Colombia, a raíz del artículo 116 de la Constitución Política, se ha posibilitado a los ciudadanos en ejercicio que cumplan ciertos requisitos legales, ayudar a sus semejantes y en condición de terceros ajenos a los conflictos resolver sus problemas, apoyándose en la concertación y entendimiento, dejando de lado la imposición de decisión a los llamados a tomarla.

⁴ Bennet, P . (2001) "*Guía Práctica para la Mediación*". Buenos Aires: Editorial Paidós

Se ha querido hacer hincapié en que los protagonistas de los conflictos sean los participantes principales de las decisiones que los van a afectar ejerciendo todos sus derechos y deberes de una manera responsable.

En relación con lo anterior, se ha desarrollado en nuestro entorno la figura de la conciliación, siendo el Método Alternativo más conocido y difundido, sin embargo se hace necesario realizar un comparativo con la mediación, para no sólo dar a conocer una nueva figura autocompositiva de resolución de conflictos, sino también diferenciarla de una institución de gran utilización:

En primer lugar, mientras que la conciliación tiene una expresa consagración normativa en casi todas las áreas del derecho público y privado, la mediación no tiene regulación legal, con excepción del área penal en la que fue establecida al instaurarse el sistema penal acusatorio.

Así mismo, en la conciliación, el conciliador por orden legal asume un papel activo ya que está obligado no solo a aproximar a las partes en conflicto, sino también a proponer fórmulas de acuerdo. En cambio en la mediación, el mediador es un facilitador del proceso del encuentro de las partes en disputa.

Precisamente por estar debidamente regulada por la conciliación, ella tiene una actuación breve que debe ser acogida y respetada por el conciliador y las partes, mientras que la mediación no está sometida a ningún ritual, y pese a que la que consagró la oralidad en el proceso penal la incluyó como forma de resolución de conflictos patrimoniales derivados del acto punible, no contempló ningún procedimiento para su trámite.

Al tiempo en que el conciliador en derecho es un sujeto cualificado, toda vez que debe ser abogado titulado, en ejercicio y capacitado para el efecto, con excepción de los estudiantes de derecho adscritos como practicantes en los consultorios jurídicos, el mediador no tiene cualificación profesional alguna, ya que puede o no tener formación profesional o académica.

Finalmente, el acuerdo conciliatorio por mandato legal debe constar en un acta, el alcanzado en desarrollo de una mediación puede ser verbal o estar contenido en documento escrito, ello a voluntad de las partes.

La mediación en el entorno digital

Entratándose de la mediación se ha pensado en su carácter de inflexible frente a los cambios que traen las tecnologías de la información que se desarrollan, pero surge una pregunta a este respecto y es ¿qué dispositivo de resolución de conflictos que se aplican en Colombia no lo es?, y es que a pesar de la reticencia de los operadores jurídicos al cambio que implica la nueva forma de transmisión de datos e información, en la actualidad en nuestro país la mayoría de las

actuaciones de la administración de justicia se puede consultar a través de diferentes páginas Web⁵ que para esos efectos se han desarrollado ya sea por la rama judicial, centros de resolución de conflictos o particulares que prestan tal servicio y esto se da en la medida en que crece la necesidad de los asociados de consultar vía internet por lo menos las actuaciones más sencillas de los despachos judiciales o arbitrales, debido a la comodidad y agilidad que se tiene al acceder desde cualquier computadora a la información que se necesite y en el tiempo en que se requiera.

Así las cosas y hablando solamente del sector público, el gobierno en todas sus instancias, han adecuado plataformas informáticas que le permiten a los ciudadanos consultar los diferentes trámites y decisiones que se dan a nivel gubernamental, y más aún en lo atinente al erario público, el cual se protege mediante la publicidad que se quiera dar en la contratación del estado⁶. Hay decisiones más audaces adoptadas por administraciones locales tratando de implementar páginas Web de gobierno en línea, en las que el ciudadano interactúa con las gerencias locales en la administración de los recursos públicos convirtiéndose en veedor y garante del patrimonio público estatal, protegiendo de esta manera los dineros públicos y propendiendo por una correcta planeación, inversión y ejecución del erario público.

Resolución de disputas en línea.

Hoy es posible informalizar el exagerado ritualismo con el que se ha cubierto tanto las actuaciones judiciales como las arbitrales saliendo del texto escrito del expediente que se encuentra en los anaqueles de los despachos judiciales y llegando de manera virtual a una página en internet donde el ciudadano interesado en resolver la controversia puede encontrar en tiempo real toda la información relacionada con su disputa.

En ese orden de ideas, la Resolución de Disputas en Línea se refiere a una serie de métodos de solución de conflictos que utilizan las tecnologías en línea como una ayuda que permite encontrar salidas para las diferencias que se someten a su conocimiento.

Así encontramos que desde la irrupción de Internet, en la década de los sesenta no hay negocio o actividad de la vida diaria de cualquier ciudadano sea este persona natural o ciudadano corporativo que administre recursos públicos o privados que no tenga que ver con la utilización de esta herramienta que nos permite entrar en contacto con personas ubicadas en cualquier parte del mundo y que tuvo su nacimiento en “la osadía” de cambiar el proceso de comunicación de

⁵ Al respecto ver para actuaciones judiciales www.ramajudicial.gov.co y para herramientas facilitadas por los particulares para la consulta de notificaciones por estados que producen nuestros despachos judiciales www.litigiovirtual.com

⁶ Sobre esto ver www.gobiernoenlinea.gov.co

los seres humanos con unas características diferenciadoras e inigualables por otro u otros medios masivos de comunicación y de transmisión de datos tales como ⁷ :

- Ser usada por millones de personas
- Almacenar un amplio volumen de información y datos de todo tipo.
- Tener alcance global.
- Ser económica y de alta disponibilidad.
- Y poder ser modelada y utilizada a nivel general o particular (Intranet).

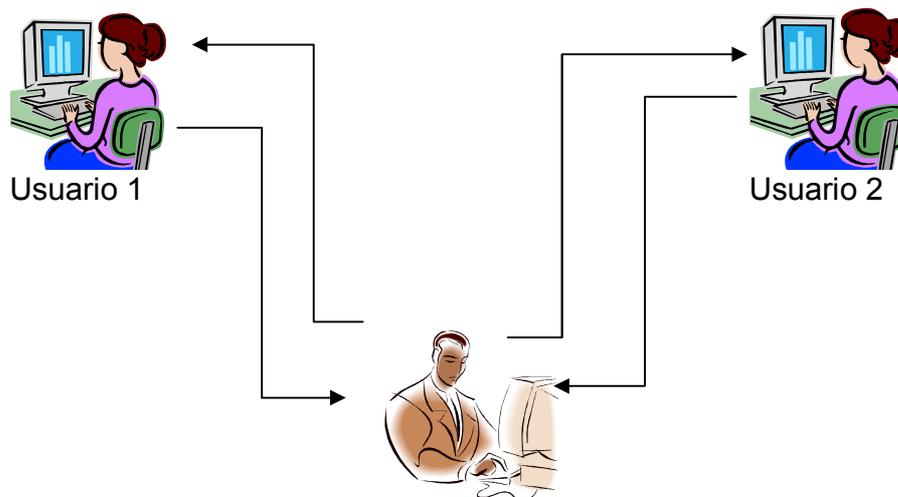
Esas características de Internet hacen posible que casi todas las entidades públicas y privadas de cualquier orden en Colombia y cada vez un más alto porcentaje de ciudadanos colombianos tengan acceso a las ventajas comparativas que conlleva el acceso a los sitios web, en términos de velocidad, calidad y eficiencia, pues ha sido creciente el número de navegantes en nuestro país, por lo que es posible pensar en que cuando un ciudadano cualquiera pretenda sumergirse dentro de los sitios virtuales, encontrará espacios que le ofrezcan las herramientas necesarias y preste el servicio requerido, por lo que no tener computadora en casa no será excusa para no conectarse dentro de la aldea global.

Si ha sido posible que el paradigma de resolución adversativa de las diferencias de las personas naturales y jurídicas en Colombia cambie con la implementación de dispositivos de resolución de conflictos diferentes al proceso Judicial, ¿porqué no entregarles una alternativa, diferente, innovadora, la primera alternativa virtual de resolver las diferencias o conflictos en Colombia con la ventajas que tal procedimiento trae?

De la misma manera en que se utiliza la Web para conocer personas de todo el mundo, transmitir datos o informaciones importantes al tiempo en que se producen o se necesitan, comercializar, entrar en contacto con la aldea global, no hay razón para no pensar en que los ciudadanos puedan resolver sus conflictos utilizando mecanismos diferentes a los ofrecidos por la justicia estatal, que a su vez son más ágiles y responden a la concertación y diálogo entre las partes contendientes.

El esquema gráfico que a continuación se va a presentar permite ilustrar e identificar el flujograma del proceso que se lleva a cabo en las audiencias de mediación virtual, así entonces se le permite a la persona tener presente la manera en que puede concertar con su adversario la solución de su conflicto con la participación de un mediador, sea éste elegido libremente por las partes o pertenezca a un centro de resolución de conflictos en línea determinado:

⁷ www.deltaasesores.com, consultada el 13 de Febrero de 2009



Centro virtual de Resolución de disputas

En este modelo las partes pueden hacer uso de las herramientas virtuales como los blogs, libros o espacios que funcionan mediante el envío de un mensaje que queda grabado en una plataforma virtual y puede ser visto o consultado por la persona que se desee (caso en el cual se le asigna una clave personalizada) o cualquier usuario de la internet; de la misma manera puede acudir a programas especializados en mensajes instantáneos como *google talk*, *messenger*, *yahoo*, o *skype*, los cuales permiten la comunicación en tiempo real entre las partes, y brindan la posibilidad de guardar las conversaciones o grabarlas con el propósito de dejar memorias de lo que se ha discutido y acordado. Finalmente puede pactarse un encuentro a una hora y fecha determinada y así conectarse en una página de internet establecida, para que con la ayuda de ventanas emergentes se establezca la comunicación entre las partes contendientes con el mediador, y a su vez éste puede mantener conversaciones privadas con uno u otro contendiente de o con todos la mismo tiempo.

Sea cual fuere la herramienta seleccionada, es claro que cualquiera de las partes ha de acudir a un mediador para que éste cite a su contra parte y comience el procedimiento, que como se ha venido sosteniendo, al no encontrarse regulado en nuestra legislación, puede ser acordado libremente por las partes, lo que no es óbice para no respetar los principios que gobiernan el debido proceso, pues sólo de esta manera los operadores jurídicos tienen más argumentos para aceptar estas negociaciones en línea, ya que pueden observar que mediante ellas se pueden dar acuerdos que respeten las normas jurídicas, y simplemente lo que se cambia es la presencia física de las partes por un punto de encuentro virtual.

Entre las entidades dedicadas a prestar el servicio en línea de mediación, se encuentran la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), juripax y paypal de eBay⁸.

La mediación virtual en Colombia: ¿Es posible?

La llegada de internet como punto vital para sumergirse en un mundo cada vez más interconectado, donde la transmisión y recepción de datos se realiza a grandes velocidades, hacen que el mediador pueda salirse del encuentro clásico presencial con los contendientes y pueda desarrollar sus funciones desde espacios virtuales, trascendiendo más allá de las fronteras locales, nacionales e incluso internacionales, para que cuando los asociados así lo pacten, se resuelva una disputa entre ellos mediante el uso de un dispositivo novedosos, confidencial y seguro que ofrece las mismas garantías como si estuviera interactuando cara a cara como se ha venido realizando en la práctica.

Así mismo, a raíz de la irrupción de la Internet en la vida de los ciudadanos de la aldea global y de su uso casi generalizado en todas las actividades de la vida diaria, no se habría pensado que la figura de la Mediación tal y como está concebida, sería permeada por las Tecnologías de información y dando lugar entonces al nacimiento del insospechado, poco investigado y aprovechado mundo de la Resolución de Disputas en línea que apenas se está instalando en el seno de la comunidad virtual

La Mediación, como dispositivo autocompositivo de Resolución de Conflictos de toda naturaleza, para los puristas y ortodoxos del tema, no se podría concebir sin estar presentes físicamente en el mismo espacio: Las partes o sujetos dueños del conflicto real o aparente y el tercero facilitador que les ayuda a encontrar una visión “Diferente “ de éste para solucionarlo. Esa solución concertada del conflicto a través de la Mediación, se fundamenta en los intereses de las partes, por oposición a la que plantean otros modelos o dispositivos de Resolución de Conflictos, que tienen como herramienta o insumo de trabajo el Derecho.

Con esta herramienta novedosa, se busca soluciones integradoras de los intereses de las partes, que se conocen como gana – gana, mientras que las soluciones fundamentadas en el Derecho, son de tipo distributivo de los recursos de las partes, gana - pierde.

La figura de la Mediación, que puede encontrarse regulada a través de alguna norma de carácter vinculante para las partes en conflicto, llámese Ley, cláusula en un contrato, estatutos aplicables a un gremio profesional, estatutos de

⁸ Al respecto puede verse un ejemplo de cómo funciona un centro de mediación virtual en la página www.eventosvirtuales.com

conformación de una sociedad, normas de Responsabilidad social Empresarial y normas o códigos de buen gobierno corporativo, se llevará a cabo a través de sesiones presenciales en las que acudirán las partes y sus Apoderados o asesores (si éstas lo consideran necesario), en reuniones conjuntas o separadas con una duración en el tiempo definida, y determinada por las interacciones antagónicas o atractivas que los dueños del problema intercambien, siempre teniendo como horizonte de sentido de sus intervenciones, la resolución mutuamente satisfactoria del conflicto planteado.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta las alternativas que ofrece la internet, no sólo se puede desarrollar la mediación de manera presencial, sino también de manera virtual, y así como la tendencia es al crecimiento de las herramientas que ofrece las tecnologías de la informática, existirá por ende, una cantidad exponencial de conflictos de toda índole que se podrán resolver o al menos intentar hacerlo a través de éste dispositivo.

Sin duda alguna la web ofrece grandes ventajas como lo son el acceso ilimitado, bajos costos, alta velocidad de transmisión y recepción de datos, que hacen de la mediación como Método Alternativo de Resolución de Conflictos y en especial de manera virtual, pueda convertirse en el dispositivo autocompositivo más utilizado que permite a su vez cambiar la visión adversativa de la resolución de conflictos de nuestras sociedades.

Lo anterior puede observarse en los diferentes sitios de internet de empresas que se dedican a la resolución de conflictos generados por su actividad comercial utilizando la figura de la mediación, que debido al poco desarrollo normativo de tal mecanismo deben buscar la manera de regularlo.

Así las cosas hay empresas que adoptan la visión regulatoria de la selección natural, que implica que el mercado seleccionará a los mejores. Y existirán por el contrario aquellas, que piensen que deben existir unas normas que regulen la actividad empresarial específica dictadas desde afuera y con consecuencias jurídicas garantizadas para aquellos que los vincule. Sin embargo tales visiones pueden resultar demasiado simplistas: La primera ignora que existen otros condicionamientos que inciden en el ejercicio de una profesión como pueden ser la licitud de los medios, la legitimidad de los fines y la ponderación de las consecuencias y la segunda porque puede limitar la movilidad, flexibilidad y creatividad de la misma actividad a través de la excesiva reglamentación de ésta.

Surge entonces una propuesta alternativa en la cual la misma empresa, gremio, organización social, que realice una actividad (venta productos o prestación de servicios) que implique contactos con otros grupos de interés que puedan resultar perjudicados, se autorregule en su actuación. Dichas normas de autorregulación empresarial son la evolución de lo que en la década de los años 80 se denominó actividades Filantrópicas de las compañías, limitándose al cumplimiento de los mínimos legales, pues enfocaban sus esfuerzos al decir de Milton Friedman: “en servir a los accionistas y por tanto en enfocar sus actividades únicamente en la obtención de utilidades bajo los principios éticos que enmarca la

Ley y cuya única responsabilidad social para los negocios : usar sus recursos e involucrarse en actividades dirigidas a aumentar ganancias, mientras respete las reglas del juego, es decir, involucrarse en una abierta y libre competencia sin practicar actividades fraudulentas... porque el negocio del negocio es el negocio“, pero esta visión ha variado sustancialmente y en la actualidad se reconoce en la empresa un papel más activo en el desarrollo y bienestar de la sociedad en su totalidad.

De acuerdo a lo planteado, se encuentra cada vez más una serie de iniciativas públicas y privadas sin ánimo de lucro, que tienen como misión la promoción del desarrollo sostenible de las empresas a escala internacional a pesar del paso de las generaciones de sus propietarios gestores o fundadores, abordando temas claves a la hora de establecer una verdadera estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, como : La sostenibilidad Financiera de la empresa (socios y propietarios), relación con sus colaboradores – trabajadores, proveedores, clientes, comunidad, estado, sociedad, derechos humanos, medios de comunicación, medio ambiente, ciencia y tecnología, transparencia, valores, corrupción y Sistemas gerenciales de administración y valoración de Responsabilidad Social Empresarial.

Actualmente esta responsabilidad vincula la necesidad de acciones colectivas entre las empresas y públicos de interés hacia fines de competitividad responsable.

De ahí que la adopción de herramientas tecnológicas facilitadas por las tecnologías de la informática y la comunicación para ser utilizadas a través de la Web por la comunidad empresarial, como es el caso de PAY – PAL y E – BAY, entre otros, actualmente, para ayudar a sus clientes a resolver sus diferencias por la venta del producto o servicio prestado cada vez va a ser mayor, lo que implicaría un crecimiento exponencial en las reclamaciones a responder, pero que si se cuenta con los dispositivos adecuados se puede contar con tiempos de respuesta en donde la eficiencia es el valor agregado que entrega la organización.

Por esto último si la empresa, gremio, organización social, que realice una actividad quiere autorregular su conducta, debe elaborar o suscribir cláusulas compromisorias o códigos o normas de buen gobierno, de conducta empresarial o de ética, que equivale a una declaración unilateral de adhesión a prácticas generalmente aceptadas, reconocidas como prácticas generalmente reconocidas como recomendables, que establezcan de cuales mecanismos de Resolución de Conflictos entre los se cuenta la Mediación virtual, dispone el ciudadano para resolver los conflictos surgidos con ocasión de su actividad empresarial, y que no sólo repercute a nivel interno de la organización sino también en la manera en que se percibe por parte del público una empresa responsable con la atención en sus clientes y proveedores.

Los costos financieros de la implementación del centro de mediación virtual en la facultad de derecho de la universidad CES

Relacionado con la investigación esta la evaluación la posibilidad de crear un centro de mediación virtual en la facultad de Derecho de la Universidad CES, por lo que es pertinente hacer unas reflexiones al respecto.

Financieramente un centro de mediación virtual en la fase de implementación no resulta costoso, sin embargo se generan grandes costos en la fase de administración, mantenimiento y puesta en marcha, es decir, la gran carga monetaria para la universidad se refleja en el sostenimiento que necesita una plataforma virtual de mediación para su subsistencia, teniendo presente que ya existen programas informáticos gratuitos que contienen plataformas virtuales que permiten desarrollar una mediación vía virtual, razón por la cual dentro de la investigación se ha trasladado la mirada a la potencial asesoría y consultorio en la implementación dentro de las empresas y más específicamente dentro del plano del servicio al cliente.

Lo relacionado con anterioridad se observa en entidades que realizan sus negocios vía internet y que han implementado dentro de su portafolio de servicio al cliente la solución de controversias en línea, lo que da lugar a dirigir la atención a este tipo de entidades para que puedan prestar un mejor servicio virtual entregando una respuesta eficaz a las necesidades tanto de los clientes como de los proveedores.

Así entonces el potencial mercado del servicio que prestaría la Universidad es precisamente las oficinas de servicio al cliente, quejas y reclamos o atención al usuario de las empresas tanto del sector privado como público, para así no sólo mejorar en estos procesos de las organizaciones, sino brindarles a las personas que en virtud de los negocios se relacionen con las entidades mejores formas de reclamar sus derechos y cumplir sus deberes, lo que se relaciona igualmente con el derecho de los consumidores, pues éstos contarán con un mecanismo ágil, rápido y efectivo por medio del cual estarán en contacto directo y en tiempo real con las empresas reduciendo sustancialmente el tiempo de respuesta para las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o cualquier tipo de contacto que se requiera entre las partes involucradas en las actividades mercantiles.

Teniendo en cuenta que en la legislación colombiana solo existe la mención de la mediación dentro de la Ley 906 de 2004 y la Ley 1341 de 2009, sin embargo no existe un verdadero desarrollo normativo de las mismas, teniéndose que acudir a actos administrativos como las resoluciones para crear un procedimiento mediante el cual se desarrolle la mediación, como es el caso del proceso penal, en el cual el Fiscal General de la Nación es la persona encargada de diseñar tal manera de llevar a cabo la mediación, lo que supone a su vez que cada nuevo Fiscal General tendrá sus directrices al respecto generándose una situación en la

que con la llegada del nuevo rector de la Fiscalía se cambia la manera acceder a este mecanismo de solución de conflictos, como a bien tenga.

Es así como en el seno de la investigación se propuso el siguiente borrador que adicionaría la Ley 640 de 2001, que permite la incorporación de las tecnologías de la informática y la comunicación con los mecanismos de resolución de conflictos

Con este proyecto de ley se permite el uso de las Tecnologías de información y comunicación en la resolución de conflictos y se define la resolución electrónica de disputas o resolución de disputas en línea (comúnmente conocidas a nivel mundial como ODR On Line Dispute Resolution), y su articulado, dentro del plano del deber ser, estaría compuesto de la siguiente manera:

Artículo 1. Resolución electrónica de disputas o resolución de disputas en línea (ODR On Line Dispute Resolution): es el uso de las herramientas tecnológicas al servicio de la resolución de disputas, bien sea por mediación, conciliación, arbitraje o cualquiera otra que la legislación colombiana considere conveniente para el propósito de la descongestión judicial y el adecuado acceso a la justicia y la celeridad en la resolución de conflictos por medio de las TIC (Tecnologías de Información y comunicaciones)

Artículo 2. Las partes podrán acordar que todas o algunas de las actuaciones que procuren resolver por métodos alternos de resolución de conflictos, se pueden llevar a cabo por medios electrónicos, siempre y cuando se garantice la identidad de los intervinientes y el respeto de los principios generales de la resolución de conflictos.

Artículo 3. La resolución de conflictos que verse sobre situaciones económicas, cuya cuantía será inferior a xxxxx s.m.l.m.v, se desarrollara por medios electrónicos, salvo que el empleo de estos no sea posible para alguna de las partes.

Mediación virtual a nivel internacional.

En el mundo existen organizaciones que ofrecen servicios de resolución de conflictos en línea, como la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual que cuenta con el Centro Virtual de Arbitraje y Mediación de Conflictos en controversias de carácter comercial y referentes a la propiedad Intelectual, desde el año 1994, posibilitando que por medio su página web las diferencias sobre contratos o relaciones relativos a derechos de propiedad intelectual, licencias de patentes, licencias de know-how y de marcas, contratos de franquicia, contratos en el ámbito de la informática, contratos multimedia, contratos de distribución, Joint-ventures, contratos de investigación y desarrollo, contratos de empleo en empresas de alta tecnología, fusiones y adquisiciones que incluyan aspectos de

propiedad intelectual, acuerdos de promoción de actividades deportivas y contratos en las industrias editorial, musical y cinematográfica, entre otros, se resuelvan mediante la autocomposición y en específico utilizando la mediación.

Es por ello que, aprovechando las ventajas comparativas que ofrece la mediación como método flexible, informal, y confidencial frente a los ya existentes mecanismos o dispositivos formales - tradicionales, en la que las partes, sin necesidad de presencia física en el sitio de la mediación y sin tener contacto corporal, entran a solucionar su diferencia haciendo uso de herramientas valiosas como Internet, que permite en tiempo real, en línea, la comunicación entre ellas y el mediador virtual, imprimiéndole agilidad al proceso de comunicación y por ende de mediación, permitiendo que las partes resuelvan cooperativamente sus diferencias en una relación gana – gana.

Así mismo, existen en la web cursos virtuales de mediación, pero centros de mediación virtual en Colombia como tal no existen, sin embargo en latinoamerica ya se han desarrollado diferentes experiencias con centros de mediación virtual, como ya ha sido referenciado en párrafos anteriores; es por ello que debe aprovecharse la utilización de Internet como herramienta de cambio socio cultural de los asociados colombianos que atávicamente continúan sumidos en la tendencia de acudir al Juez como única instancia para resolver el conflicto intersubjetivo, mediante la contienda litigiosa, de la cual debe salir una parte vencedora y otra vencida, desconociendo los nuevos y exitosos modelos de Resolución de Conflictos que como la mediación buscan antes que destruir las relaciones construirlas y reafirmarlas, antes que desaprovechar los recursos de las partes, ampliarlos y optimizarlos, antes que imponer decisiones procura la concertación de estas, antes que cerrar la oferta de dispositivos de resolución de conflictos la amplía y ofrece una alternativa novedosa, ágil, segura para que las partes en litigio se acerquen y de manera autocompositiva resuelvan sus controversias, a un nivel tal que permita la satisfacción de ambas partes sin que implique pasar por encima de ninguna contraparte, sino más bien se llega a un punto de concertación en el cual los contendientes sienten que han sido ganadores.

Conclusiones

En primer lugar cabe destacar la importancia que ha tenido la investigación a nivel académico, no en vano se entró a estudiar un terreno poco explorado, pero que cuenta con un vasto mundo por conocer, pues hasta ahora se comienza con la articulación entre las nuevas tecnologías y el Derecho.

Lo anterior ha tenido sus primeros pasos en Leyes como la 527 de 1999 (firmas electrónicas), mediante las cuales tienen plena validez jurídica documentos realizados en plataformas digitales. De esta Ley se destaca para los efectos de esta investigación, que pese a la reticencia de los operadores jurídicos frente a la

válidez de los acuerdos a los que se llega en internet, se puede hacer uso de lo establecido en su articulado, toda vez que no existe ninguna diferencia entre un documento digital propiamente dicho y un acuerdo al que se llegue en espacios virtuales que puede estar plasmado en un documento o contenerse en una grabación, y en aplicación de la referida Ley estaría llamado tal acuerdo a surtir plenos efectos jurídicos.

De la misma manera, en los procesos disciplinarios se ha permitido que las notificaciones se surtan por vía de correos electrónicos, lo que denota aún más la intención del Estado Colombiano de propender por la agilización de los trámites que se surten ante él, en este tipo de procesos, lo que hace que se lleve a cabo de una manera más diligente y con un control más estricto al cumplimiento de los términos por parte de las entidades encargadas de realizar las labores investigativas de las presuntas faltas disciplinarias.

Aunado a lo anterior, la rama judicial ha puesto a disposición de los ciudadanos un portal web en el cual se pueden consultar las actuaciones desarrolladas por los despachos judiciales con ocasión de los procesos que se tramitan en cada una de las dependencias jurídicas del país. Lo que se hace allí es evitar la congestión que se genera en los edificios judiciales en lo que tiene que ver con las computadoras que están disponibles para la revisión de los procesos, toda vez que el tiempo que se debe esperar para acceder a este servicio es ostensible. Así entonces se saca de la esfera del centro de despachos judiciales la revisión de los procesos y se lleva al campo donde puede ser verificados desde cualquier parte del mundo, siempre que se cuente con una conexión a internet, claro está que se exige una mayor diligencia por parte del Estado, pues es éste el que debe velar, entre otros aspectos, porque la página garantice el acceso a su contenido sin importar el número de conexiones que se lleven a cabo al mismo tiempo, a su vez la información suministrada por los juzgados debe ser actualizada constantemente, ya que no tendría sentido tener que verificar lo que se publica en la red, se pierde la agilidad que se pretende dar y se somete a más trámites la consulta de un proceso judicial, por lo demás se puede decir que es un servicio que tiene muchas ventajas y debe ser complementado con redes informáticas que intercomuniquen la administración de justicia en su totalidad, y permita una aplicación de la justicia a los casos concretos en el menor tiempo posible, teniéndose presente siempre que aunque sea rápidamente resuelto un asunto, esto no debe significar que las decisiones se tomen de cualquier manera, sino simplemente se aplica el Derecho, en la medida de lo posible como debe ser, sin el desgaste que implica un procedimiento largo, rígido y lleno de formalidades.

Así en la misma línea, la articulación de las nuevas tecnologías con el Derecho no sólo se debe hacer por medio de grandes gastos en infraestructura informática, sino también mediante una legislación que de pie para utilizar nuevas herramientas en el desarrollo de los procesos no sólo del nivel judicial, sino que se incluya igualmente los métodos autocompositivos. En aras de lo anterior, se ha expedido la reciente Ley 1395 de 2010, mediante la cual los procesos judiciales, por lo menos los que se tramitan por los ritos del Código de Procedimiento Civil,

se van a continuar llevando a cabo por medio de la oralidad, en el sistema de audiencias, las cuales puede pensarse, incluso, que se realicen de manera virtual, pues lo que se itera es que difiere poco la presencia física del contacto no presencial de las personas. Por lo que, aunque las partes no puedan asistir de forma presencial a una audiencia, si lo puede hacer por los diferentes medios tecnológicos, como ha sucedido con las declaraciones de los desmovilizados de las autodefensas que han sido extraditados a los Estados Unidos de Norteamérica, que con la finalidad, aunque sea en término puramente formales, de reparar integralmente a las víctimas de sus conductas punibles, vía programas informáticos de mensajería instantánea en el sistema de video conferencia, presentan sus declaraciones a los Jueces colombianos desde los centros penitenciarios del norte del continente americano.

Pero lo que se ha dicho en materia civil, no sólo se ha aplicado en esta especialidad de la jurisdicción ordinaria, ya en ocasiones anteriores se han expedido Leyes que tratan sobre el sistema oral en otras ramas de esta jurisdicción. De ello da fe la Ley 906 de 2004, por medio de la cual se introduce el sistema penal acusatorio en nuestro país, con clara influencia del Derecho de norteamérica, y que busca la reducción en los tiempos de reacción de la justicia frente a las conductas punibles que se presumen se han cometido, no es del caso evaluar la efectividad o no de la implementación de este sistema, pero si se quiere llamar la atención en el hecho de que el Estado colombiano ha desarrollado diferentes actividades para mejorar en la aplicación de la jurisdicción con la entrada de la oralidad en nuestro sistema jurídico, pero aún hace falta que lo que se ha desarrollado se dé en conexión con los desarrollo tecnológicos que se producen en el mundo.

Pero todo lo que se ha dicho hasta acá no sólo ha sido realizado por las entidades públicas, sino también se han creado empresas privadas especializadas en brindar la información de los procesos que se producen en los diferentes despachos judiciales, y si bien, hasta estos momentos, sólo se ofrecen soluciones frente a las notificaciones por Estados, para los operadores jurídicos es de gran utilidad contar con un servicio que permite vía internet consultar las notificaciones que se han producido en sus procesos en tiempo real, y así llevar el control de las actuaciones que está realizando en virtud de un servidor virtual que se actualiza diariamente y que permite conocer providencias judiciales sin necesidad de desplazarse físicamente al despacho judicial, sino que de manera no presencial se accede a la información que se necesita al momento que se requiera.

Sin embargo, el uso de la tecnología virtual no se agota en los anteriores momentos, las publicaciones periódicas de actualización legislativas y jurisprudenciales se abre campo en la virtualidad, y se hace énfasis en las ventajas y beneficios que trae la suscripción a boletines electrónicos que permiten conocer de manera casi instantánea los cambios en las líneas jurisprudenciales o las modificaciones, derogaciones o nuevas legislaciones que cada día se producen en nuestro país, que se caracteriza por una gran producción diaria de normas que en vez de regular los aspectos fundamentales de la cotidianidad

colombiana se dedica a atacar los problemas puntuales que se se van presentando, por lo que no se avanza a nivel legislativo, sino que se crea una gran cantidad de normas que inundan la vida jurídica de los ciudadanos del país.

Así mismo, y en este punto hay un gran acierto, la misma rama legislativa del poder público, en aras de mantener actualizados a todos aquellos interesados en la vida jurídica del país, ha creado una página web que permite conocer las leyes con sus respectivas modificaciones y lo más importante, en mi sentir, concordada con la jurisprudencia constitucional, que como se dijo con anterioridad, ha tomado fuerza vinculante, por lo que ahora las normas jurídicas han de ser estudiadas en clave de constitucionalidad, y ya no sólo se cuenta con la página de internet de la Honorable Corte Constitucional con sus correspondiente actualización a los correos electrónicos de las personas que decidan suscribirse a su base de datos, sino que también desde la secretaría del Senado de la República se ha dado a la tarea de publicitar las leyes con las características que se ha referido⁹.

En atención a los dos últimos párrafos, se puede evidenciar en esta investigación la prolífica expedición de normas que regulan los denominados métodos alternativos de solución de conflictos, y aunque se reconocen los beneficios que se derivan de su aplicación, se ha olvidado darle mayor énfasis a la no presencialidad como estímulo mayor para llevar a cabo una audiencia, bien sea de mediación, arbitraje, conciliación, pues ya no se necesita desplazarse del lugar de descanso, trabajo o estudio para dialogar y concertar con la contraparte. Y es que de lo que se trata es de aplicar el sistema del gana-gana, así como nadie es perdedor, siempre se propenderá por acudir a estos métodos alternos en búsqueda de acuerdos provechosos para los contendientes que repercuten no sólo en las esferas personales, sino de la misma manera en los aspectos sociales de las personas, esto se dice, porque a través del diálogo entre los conflictuantes, si bien no es posible terminar definitivamente con las controversias que se derivan de la convivencia de los seres humanos, si se puede dar un paso más en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de las personas en tratándose de las relaciones continuas que se dan en virtud de la convivencia social, pues de esta manera se logra reducir los niveles de tensión que son connaturales a la naturaleza humana sumergida en contacto con sus semejantes y que exige métodos efectivos que permitan la concertación y agilidad en la resolución de las diferencias.

En respuesta a lo anterior, el Estado, ante el auge y especialización de los conflictos se ha visto en la necesidad de acudir a otras formas de solución diferentes de la justicia ordinaria, tales dispositivos se conocen como Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, los cuales presentan beneficios no sólo para la administración de justicia, sino también para los ciudadanos para los cuales una pronta resolución del conflicto puede ser un signo de la aplicación oportuna de la justicia.

⁹ Al respecto se puede consultar la página web <http://www.secretariasenado.gov.co>

Es por esta vía que se forma una nueva conciencia en los ciudadanos que presentan conflictos intersubjetivos, pues cabe aclarar que las controversias de la esfera interna no son ámbito de estudio de las ciencias jurídicas, para que al momento de pensar y acudir a una herramienta de resolución de conflictos se inclinen por la vía de los que se matriculan dentro de la autocomposición, en contra posición a los métodos clásicos que implican la aparición de figuras estatales como los jueces que por lo demás han de imponer la decisión, mientras que con el acuerdo y la concertación se busca que sean las mismas partes las que de manera lógica y reflexiva decidan terminar su conflicto de una manera racional y equitativa, lo que implica una encontrar soluciones en las que las partes contendientes ganan en sus intereses.

Pero lo que se dice de los ciudadanos, se debe predicar también de las empresas, organizaciones, fundaciones, corporaciones, entre otros, que se relacionen con otros sujetos del ámbito natural o jurídico, público o privado, nacional o internacional, pues es claro que en sus interacciones se generan una serie de necesidades de encuentros bien sea para solucionar controversias o simplemente para negociar toda clase de contratos, convenios o condiciones, por lo que es pertinente que se les pueda brindar un espacio en la red que les permita tener tales reuniones y máxime cuando se requiera un lugar para dialogar en búsqueda de acuerdos que terminen un conflicto que haya surgido.

Y es que saltan a la vista las ventajas y beneficios que se obtienen al acudir a los encuentros virtuales o no presenciales, toda vez que para estar en contacto con la contra parte no se requiere acudir a un sitio físico, que implica, entre otros aspectos, tiempo en el desplazamiento, lo que se convierte quizá el factor que más ha generado reticencia tanto de las personas como de los operadores judiciales frente a los métodos alternos de resolución de conflictos, pues se tiene la creencia que ese tiempo que se requiere para llegar a una reunión se puede estar empleando en otras tareas, por lo que cuando se ofrece una solución novedosa que responde a este tipo de necesidades las personas van a reaccionar de una manera diferente y positiva. Así entonces, el uso de los dispositivos autocompositivos de resolución de conflictos se puede ir generalizando y convirtiéndose en la práctica habitual de los habitantes de nuestro país, así esto suene algo imposible, por lo menos se quiere que se empiece con el cambio de paradigma.

Se hace importante igualmente, enlazar los nuevos dispositivos virtuales que se están poniendo de presente con la responsabilidad social empresarial, que en un mundo globalizado como en el que actualmente se habita, se ha convertido en un punto de gran importancia dentro de las organizaciones, toda vez que contar un un plan de esos certificado es sinonimo de calidad, confianza y respaldo.

Así las cosas, se comienza con establecer que en desarrollo natural de los negocios las empresas se ven enfrentadas a diferentes tipos de vicisitudes, bien sea de tipo exterior o interior, que merecen contar con mecanismos propios y pertinentes para la resolución de tales controversias.

A nivel interno las controversias surgen por tensiones que se dan entre los empleados y corresponde su conocimiento a las oficinas de gestión humana o sus equivalentes, las cuales deben contar con una serie de herramientas que no sólo permitan terminar con el conflicto que ha surgido, sino que generen un ambiente de confianza que evite nuevas controversias en el futuro, por lo que contar un medio virtual para atender estos casos, es tener una herramienta idónea que brinda la posibilidad de dialogar en privado con los involucrados sin tener, por consiguiente, que ser de público conocimiento la situación que se viene presentando, pues sin lugar a dudas, es una situación incómoda, pero con un espacio virtual, por medio del cual se permite el encuentro de los contendientes con el mediador sin necesidad de desplazarse de sus puestos de trabajo, se crea un ambiente de seguridad que se reflejará en un acuerdo amigable entre las partes para ponerle fin a su controversia, con la certeza de la rapidez, agilidad, seguridad y confidencialidad que pueden dar los sistemas informáticos que cuenten los niveles de seguridad adecuados.

En el nivel externo las disputas pueden presentarse de dos formas, en primer lugar frente a los proveedores, con los cuales pueden surgir diferencias de diversos tipos, en lo que tiene que ver con calidad, insumos, cumplimiento, cláusulas, interpretaciones de contratos, entre otras dificultades, y aunado con lo anterior las empresas que cuentan con los insumos pueden ubicarse geográficamente en lugares diferentes a los de la organización que ha solicitado las materias primas, por lo tanto con un servicio de mediación virtual adecuado se permite tener la comodidad de acudir a un sitio electrónico y establecer el dialogo y los acuerdos que sean necesarios con el proposito de dar por terminado el conflicto dentro del marco de la cordialidad, pues es claro que no es conveniente para una empresa distanciarse de sus principales proveedores por las consecuencias que esto trae a nivel logístico, comercial y corporativo.

En segundo lugar, las controversias pueden darse con los clientes en cuanto a los productos o servicios que se le han brindado y que dependiendo del tamaño de la empresa puede generar reclamaciones en mayor o menor volumen, pero que han de ser atendidas con igual diligencia, por lo que en términos de agilidad, se propende porque las organizaciones cuenten con espacios en internet, a los cuales la persona que presenta algún tipo de inconformidad pueda acudir sin importar el lugar donde esté y encuentre un interlocutor que defina la situación y por medio del dialogo acuerde con el inconforme las fórmulas de arreglo.

En los niveles tratados, se debe aclarar que el tiempo de respuesta a las reclamaciones debe ser el menor posible, pues así la empresa tendrá mayor capacidad de resolver los conflictos que se le ponen de presente de manera oportuna y efectiva, y a su vez las personas, naturales o jurídicas, que han obtenido una solución satisfactoria tendrán la imagen una empresa seria y organizada que se preocupa por todos los aspectos de su vida comercial, lo que brinda confianza, seguridad y permite mantener incolume por lo menos en su mayoría, las relaciones mercantiles que se han establecido tanto con los clientes como con lo proveedores.

Para el logro de lo anterior, la Universidad CES brinda el servicio de asesoría en la implementación de las herramientas de mediación virtual, por lo con esta investigación se logró adquirir el conocimiento necesario y suficiente para ofrecer de manera integral los elementos necesarios para que la empresa, bajo su presupuesto, asuma los costos necesarios en la creación de tales estrategias al interior de las organizaciones contando con el respaldo de excelencia que brinda el sello CES.

Y es que no se puede desconocer que con el desarrollo de la internet se ha creado la posibilidad de utilizar sus ventajas en beneficio del desarrollo de la resolución de disputas en línea, desapareciendo el espacio físico de encuentro, pero quedando un sitio virtual que a la par es más ágil, económico, rápido y seguro.

Por todo lo anterior es posible sostener que en nuestro país es factible hacer uso de las nuevas tecnologías articuladas con la solución de conflictos, pues como se ha visto a lo largo de este escrito se han creado herramientas en línea que permiten el uso de la tecnología enlazada con los ámbitos jurídicos, razón por la cual se puede decir que en Colombia, por parte de diferentes actores, se ha logrado sumirgir las actuaciones judiciales dentro de lo virtual, y por esta vía poco a poco se puede lograr llevar la imagen de la mediación que se realiza en espacios físicos, a aquella visión de una herramienta de autocomposición que no necesita un sitio tangible, sino que depende de un lugar en la red y de una conexión a internet a la que todos tenemos acceso permanente.

Lo que de todas maneras demanda de la rama legislativa del poder publico mayor atención en el sentido de centrar su mirada en la posibilidad de desarrollar los métodos alternativos de solución de conflictos por medio de la virtualidad, para lo cual debe normar el tema con la finalidad de que su aplicación, por lo menos en los aspectos esenciales, sea de manera uniforme.

Y es que se hace relevante en este punto final del artículo tocar un tema que es el más álgido dentro de la escena judicial del país en lo que tiene que ver con la resolución de disputas en línea, pues aún son la mayoría los jueces que no aceptan los efectos jurídicos que se pueden derivar de un acuerdo alcanzado vía internet, fundamentándose básicamente en razones de autonomía de la voluntad, que no concurren los denominados vicios del consentimiento, en fin, argumentan que una concertación que se haya logrado en medios virtuales no les merece la consideración necesaria de su validez jurídica, así se haya dicho en líneas anteriores las bases de esta investigación para sostener lo contrario.

De la misma manera, a nivel mundial y en particular en latinoamérica se han encontrado diferentes experiencias en lo referente al funcionamiento de los centros de mediación virtual, de ellas merece especial mención la labor realizada por el doctor Alberto Elizabetsky, quien es apasionado por estos temas y lleva un buen tiempo desarrollandolos en Argentina.

Con el doctor Elizabetsky se logró un avance importante en la investigación, pues gracias a él, se pudo la participación en la ciber semana, que se celebra cada años finalizando el mes de Octubre y que es un espacio virtual en el cual las personas de todo el mundo pueden compartir temáticas relacionadas con la resolución de conflictos y nuevas tecnologías por medio de foros, que se convierten en puntos importantes de discusión y diálogo.

Igualmente durante todo el año se puede acceder al primer blog¹⁰ en américa latina especializado en esta problemática, creado y administrado por el doctor Alberto, pues cada día se están aportando nuevos conocimientos y experiencias en el ámbito de solución de conflictos en línea, por lo que se puede decir de la mediación virtual que es un mundo por conocer, que actualmente se encuentra en construcción por lo que requiere ser analizado continuamente a fin de seguir creciendo no sólo a nivel intelectual dentro de la temática propia de este novedoso método alternativo de resolución de conflictos, sino también profesional, ya que con el apoyo de la Universidad CES se continuará con el impulso de este tópico dentro de las esferas judiciales, empresariales y personales del país y la región.

¹⁰ El blog y el evento narrados se pueden consultar en www.odrlatinoamerica.ning.com

REFERENCIAS

Monroy, M . G . (1997). *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos* . Oxford: Universiress.

Moore, C . (1986). *“El Proceso de Mediación”* . Buenos Aires: Editorial Granica.

Bennet, P . (2001) *“Guía Práctica para la Mediación”* . Buenos Aires: Editorial Paidós.

Vargas, J . E . & Gorjon, F . J . (2006) *“Arbitraje y Mediación en las Américas”* . Santiago de Chile: Centro de Estudios de las Américas, CEJA.

www.deltaasesores.com, consultada el 13 de Febrero de 2009.