

**LA ESENCIA HUMANA DETRÁS DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN
DERECHO**



LIZETH KATHERINE VELASQUEZ GAMBOA

COD. 0305044

U0305044@UNIMILITAR.EDU.CO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

DIPLOMADO EN CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO

SEDE – CAMPUS

BOGOTA D.C.

2022

Resumen

En principio debemos entender que como seres humanos estamos en una constante interacción con nuestra cotidianidad, al igual que con nuestro entorno y con las situaciones que nos rodean; trayendo como consecuencia la generación de conflictos de forma casi natural que hace que el ser humano tenga que buscar de forma constante soluciones a tales conflictos, es por lo anterior que nos enfocaremos en el mecanismo alternativo de solución de conflictos que se denomina “La Conciliación Extrajudicial en Derecho” y la esencia humana detrás del mismo, entendiendo también como con la nueva cotidianidad que se desprende de la virtualidad se han presentado cambios en la conciliación, tanto para las partes como para los conciliadores.

En este ensayo se pretende reflexionar sobre como la esencia humana en la conciliación extrajudicial en derecho, sufre una transformación conductual y emocional debido a la virtualidad, ya sea que se esté como parte o como conciliador, toda vez que se genera barreras que impiden que esa esencia humana pueda ser expuesta a través de las herramientas tecnológicas y por lo mismo se hace mayormente difícil conocer en forma plena y veraz los reales intereses y necesidades de las partes, no solo de ellas hacia el conciliador, sino de éstas entre sí, que es lo que realmente importa.

Es de crucial importancia que independientemente de si se realiza la conciliación presencial o virtual, se deba entender que se hace necesario la expresión y entendimiento de las emociones y sentimientos de las partes en conflicto, para abordar el manejo de este, que conlleve a la transformación de las dinámicas de comunicación, de interactuar, de las partes, en pro de la construcción del tejido social, y así se deje de ver a la conciliación como un simple requisito de procedibilidad.

Palabras clave Conciliación, humanización, transformación, lenguaje corporal.

Introducción

Johan Galtung propone la aplicación de las tres R, para la resolución de los conflictos; hace así referencia a la *Reconstrucción* cuya finalidad es curar las heridas abiertas, debido al enfrentamiento que se presenta entre las partes en conflicto, donde se reparen los daños materiales; en cuanto a la *Reconciliación*, indica que finalidad es deshacer el meta-conflicto (deshumanización absoluta); y por último la *Resolución*; donde se busca crear las condiciones que sean necesarias para que se solvente el conflicto que originalmente surgió, en ese orden de ideas, se observa que es crucial que para resolver el conflicto se tenga en cuenta la esencia humana del mismo, sin ello se hace imposible la aplicación de estas tres R en el abordaje para darle solución a los conflictos.

Con lo anteriormente mencionado esta búsqueda constante para solucionar los conflictos se resalta en la afluencia que a través de los tiempos la conciliación extrajudicial en derecho ha tenido, observando las estadísticas presentadas por el sistema de información de la conciliación extrajudicial en derecho, el arbitraje y la amigable composición, lo cual demuestra desde la entrada en vigor de la ley 640 de 2001 donde se ha podido evidenciar año tras año la conciliación se ha vuelto más conocida y es más utilizada por los ciudadanos colombianos, se verifica que en el año 2002 hubo 32.563 solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho, en el año 2015 se ven aumentadas estas solicitudes por 102.494, y en el año 2019 alcanzó 172.475 solicitudes de conciliación (SICAAC., 2019).

Debido a la continuidad de la pandemia, en el año 2020 no se registran datos estadísticos pero en el en el año 2021 el número de las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho, que normalmente se realizaban en forma presencial (igual que muchos otros procedimientos), tuvo una disminución de forma tangencial llegando tan solo a 67.328 solicitudes (SICAAC.,

2019), aunque esto no es un indicador de disminución del conflicto, sino de problemas en el acceso y manejo de la tecnología para poder acudir a audiencias de conciliación extrajudicial en derecho en sede virtual.

El Estado colombiano mediante el Ministerio de Justicia y del Derecho asociado con los centros de conciliación implementaron las audiencias de conciliación extrajudicial virtuales; sin embargo, debido al acceso a las TIC's las audiencias se vieron fuertemente afectadas, ya que gran parte de la población vulnerable tiene dificultades para el acceso a la internet, variando de forma sustancial la cotidianidad y disminuyendo su logro en cuanto a generar un cambio transformador para las partes.

Se abordará en este ensayo la pregunta:

¿Cuál ha sido el impacto que ha generado la virtualidad en la Conciliación Extrajudicial en Derecho, en las relaciones interpersonales de las partes en conflicto?

Respondiendo a esta pregunta pretendemos observar y ahondar el impacto que sufren las emociones y los sentimientos de las partes en la nueva cotidianidad de la virtualidad, la asimilación de éstos y las limitantes a las habilidades del conciliador, para afirmar que *“la virtualidad nos está haciendo perder la esencia humana de la conciliación”*.

En el objetivo general nos centraremos en estudiar los cambios que han tenido la conciliación extrajudicial en derecho, cuando su desarrollo se da desde la sede virtual, tanto para las partes como para los conciliadores, de cara a la práctica de las habilidades del

conciliador, las cuales se han visto afectadas y qué desafíos enfrentan tanto conciliadores como las partes en el campo virtual, vista desde la esfera del acceso a las TIC's.

Se debe partir por entender que la conciliación extrajudicial en derecho es una herramienta donde dos o más personas se encuentran en un espacio de interacción y comunicación, en el cual, son apoyadas por un tercero neutral e imparcial, que se denomina *conciliador*, con el fin de buscar solución a las diferencias que los aquejan. Dentro de esta herramienta, se pueden plantear multiplicidad de situaciones, ofertas y agendas a tratar bajo el principio de la confidencialidad, teniendo también en cuenta el principio de la autonomía de la voluntad, el cual recobra tal fuerza que cada parte en el conflicto hace de su propio juez, en concreto el acuerdo al que se llegue, es la materialización de ese principio.

La Conciliación Extrajudicial en Derecho, comienza a tener visibilidad desde el ámbito constitucional, a partir de la expedición de la Constitución Política de 1991, ya que surge la necesidad de encontrar mecanismos que sean eficientes para descongestionar la justicia, con matiz de rango constitucional y no meramente legislativo, convirtiéndose en un requisito de procedibilidad para el acceso al sistema judicial. De acuerdo a lo antes planteado, es que se considera imperioso materializar de manera comprimida, “en unas pocas líneas”, la experiencia vivida a lo largo de los diez (10) semestres de derecho cursados a través de este documento, toda vez que se evidencia a la CONCILIACIÓN como a una excelente herramienta para lograr que las personas entiendan la importancia de empoderarse para buscar desde su propio interior y desde la comunicación con el otro, la solución a las diferencias que se pueden suscitar. Lo que conlleva a que, con cada acuerdo alcanzado a través de este mecanismo, se reconstruya el tejido social y se solucionen los conflictos a través del uso pleno de la autonomía de la voluntad, sin el uso de la violencia verbal o física; como también encontrando que es posible en cada uno

encontrar la capacidad de lograr el empoderamiento necesario para solucionar los conflictos de forma pacífica.

Es importante resaltar que la decisión de acceder al Diplomado en Conciliación extrajudicial en derecho en la Universidad Militar Nueva Granada – sede Campus, amplió drásticamente la visión y percepción de lo que en verdad puede obtenerse a través de esta herramienta, cuando se entiende cual es el rol del conciliador y el rol de las partes en una conciliación, así las cosas se procederá a reflexionar que éste mecanismo alternativo de resolución de conflictos, es más que un requisito de procedibilidad para acceder a la justicia ordinaria.

La reflexión sobre este mecanismo alternativo de solución de conflictos lleva a entender que la conciliación extrajudicial en derecho es una oportunidad excelente de construir el tejido social, pero con el plus que, desde la aplicación de herramientas previstas y estudiadas en la Escuela Europea o Transformadora de los Conflictos, encabezada por Joseph Folger y Robert Baruch, las partes inmersas en el conflicto aprenden a escucharse y sobre todo a entender que son capaces de encontrar por sí mismos la solución a sus conflictos, cuando se estudia el conflicto desde una manera proyectiva a una solución, desde la oportunidad de cambio de transformación en las audiencias y no simplemente cumplir un requisito que la ley exige, al respecto me permito transcribir lo señalado por la Honorable Corte Constitucional en sentencia C-893;2001, a saber:

“Este mecanismo de resolución de conflictos contribuye a la consecución de la convivencia pacífica señalada en el artículo 2 de la Constitución Política como uno de los fines esenciales del Estado, definiéndolo como: [...] un procedimiento por el cual un número

determinado de individuos, trabados entre sí por causa de una controversia jurídica, se reúnen para componerla con la intervención de un tercero neutral -conciliador- quién, además de proponer fórmulas de acuerdo, da fe de la decisión de arreglo e imparte su aprobación. El convenio al que se llega como resultado del acuerdo es obligatorio y definitivo para las partes que concilian” (Corte Constitucional, Sentencia C-893, 2001).

Aunado a lo anterior, en este ensayo se pretende responder a un interrogante planteado durante esta época de pandemia y a la gran coyuntura social a la cual nos hemos enfrentado pues la enfermedad del COVID – 19 ha cambiado por completo la forma en la cual se vive se convive, se expresa y realiza sus actividades diariamente, es decir el interactuar cotidiano del hombre en la sociedad.

¿Cuál ha sido el impacto que ha generado la virtualidad en la Conciliación Extrajudicial para las relaciones interpersonales?

El punto de partida de esta reflexión consiste en el postulado que afirma: “la virtualidad nos hace perder la esencia humana de la conciliación”.

El objetivo general de este ensayo consiste en estudiar los cambios que se generan en la virtualidad dentro de la conciliación extrajudicial en derecho, siendo esto un reto al cual se enfrentan las partes y el conciliador mismo, donde se identifican las habilidades que distinguen a este tercero neutral como lo son la imparcialidad; el respeto a la libertad de opinión y decisión de las partes; saber escuchar y ser empático, entre otros. Bernal (2006) menciona que: “*algunas de las características personales de un buen mediador son la originalidad, la actitud*

conciliadora, el autocontrol, el sentido del humor y la espontaneidad... e Igualmente Gloria Martí menciona que “Esta transmisión debe ser fiel al contenido y también deber ir acompañado de una serie de “formas” que resulten no tan solo congruentes con lo que se quiere comunicar sino, sobre todo, facilitadores del diálogo” (Martí, 2016, págs. 9-10)

La conciliación extrajudicial en derecho ha sido el mecanismo alterno de solución de conflictos al que más se acude en Colombia, razón por la cual los conciliadores tienen una amplia responsabilidad en el sistema de justicia aunque no tenga calidad de juez; toda vez que tratan con el conflicto, estudian el conflicto, y buscan a través de sus habilidades que las partes encuentren una solución pacífica del mismo, en donde cada parte inmersa en el conflicto, transforme su perspectiva de verse y entenderse y que involucre la perspectiva del otro, y se construya una solución que cobije los intereses y necesidades de todas las partes inmersas en el conflicto.

Centrados en las necesidades de las partes, los conciliadores en derecho manejan conflictos desde todos los ámbitos, civil, comercial, familia, administrativo entre otros; y ajustados a estos temas sucede que los conciliadores con sus habilidades tratan de hacer que las partes ubiquen nuevas formas de relacionarse, especialmente en aquellos ámbitos donde la relación de las partes se ha debilitado y termina cualquier situación siendo el detonante del conflicto. Básicamente el conciliador busca que se desarrollen en las partes un interactuar más empático y compresivo de las necesidades de éstas, entre sí, es por ello que justamente el impulso de este ensayo es una de las ejecuciones que se han establecido en el sistema judicial que son los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos o MASC, donde su finalidad principal es que los ciudadanos participen de forma más activa y por sí mismos en la solución de sus propios conflictos y que sean descongestionados los despachos judiciales,

disminuyendo así los conflictos litigios que con el tiempo se pueden volver bastante dispendiosos y costosos.

La Corte Constitucional dice:

“Centralmente en el conjunto de medidas encaminadas a modificar las circunstancias de tiempo, modo o lugar que han restringido la vía de acceso a la justicia, la demora de los procesos, el descomunal formalismo, o su carácter exorbitantemente contraproducente, se acierta con los mecanismos en la negociación, conciliación, mediación y arbitraje como herramientas adicionales de la justicia formal para la resolución de conflictos” (Corte Constitucional, C-1196 de 2001)

Así mismo en el artículo 64 ley 446 de 1998 se define la conciliación como: *“mecanismo de resolución de conflictos por el cual, dos o más personas formalizan por sí mismas la solución de sus desavenencias, con la asistencia de un tercero imparcial e idóneo, designado conciliador”*.

En Colombia, se pueden evidenciar dos tipos de conciliaciones; la conciliación judicial que tiene lugar dentro de un proceso judicial para darle fin a un litigio, y cuyo tercero es un juez que tiene la facultad de decidir por las partes, y determinar cuál es la solución a ese conflicto que le ponen de presente; y la conciliación extrajudicial en derecho, la cual es realizada fuera de los despachos judiciales, reglamentada en la ley 640 de 2001, y que tiene lugar ante Centros de Conciliación públicos o privados, cuando se presenta la solicitud de citar a una audiencia extrajudicial en derecho, cuya voluntariedad se predica de que las partes son quienes deciden si acuerdan, cómo acuerdan y que acuerdan; toda vez que para algunos asuntos legales la conciliación es requisito de procedibilidad, para acceder a la justicia ordinaria. En el

artículo 3º de la ley 640 de 2001, encontramos que: *“la conciliación extrajudicial se designará ajustada a derecho cuando se efectúe por medio de los conciliadores en los centros de conciliación o ante quienes ostenten estas funciones de conciliador y/o en equidad, cuando sean justamente conciliadores en equidad”*

Es importante resaltar que la conciliación extrajudicial en derecho, no se le debe restar la importancia que se merece dentro del ámbito de la administración de justicia, toda vez que en primer lugar son las partes quienes actúan como jueces de su propio conflicto y son éstas quienes determinan cómo solucionan su conflicto, lo que conlleva a que estos conflictos no pasan por la justicia ordinaria, despresurizándose la misma, y obteniendo una respuesta pacífica a la solución de los conflictos, que nace de la autonomía de la voluntad de las partes. De otro lado esto hace que los conciliadores en derecho, no solo deben ser personas idóneas, sino verdaderos tejedores de la paz tienen un gran compromiso con la comunidad, ya que su objetivo es que las partes queden satisfechas con lo que las mismas estipulan en el acta de conciliación.

Actualmente los conciliadores tienen una función formal, su formación en el ámbito jurídico es fundamental para constituir y salvaguardar los requerimientos mínimos jurídicos de los actos y de los derechos mínimos de las partes; en su papel como tercero neutral es quien guía a las partes a que se descubran a sí mismas y entre sí. No obstante, lo anterior, existe una función social, ya que adquiere un papel fundamental cuando se trata de las relaciones interpersonales dentro de este proceso, debido a que, gracias a sus habilidades, su cognición e idoneidad busca la construcción de la paz entre las partes en conflicto. Es aquí donde se hace indispensable en el desarrollo de una audiencia de conciliación extrajudicial en derecho, la transferencia de los elementos que caracterizan la mediación transformativa que expone Josep

Folger y Robert Baruch; en donde se cimente una justicia alternativa mucho más presta, competente y pacífica para solucionar los conflictos, que lleve a las partes ha acudir a la conciliación para que asuman un cambio actitudinal donde se van a reevaluar, revalorar, reconocer y comprender esta situación desde una nueva perspectiva.

Estos cambios actitudinales, que se desprenden de las partes que se encuentran en conflicto, terminan en acuerdos sostenibles entre las partes, lo que conlleva a que la conciliación termine siendo una herramienta eficaz para descongestionar la justicia.

Con la ley 23 de 1991, se regula la conciliación extrajudicial en derecho, como mecanismo de descongestión judicial y sin dejar de lado que en el Código de Procedimiento Civil en su artículo 101 parágrafo 3º en 1991 se le dio a la conciliación desde el ámbito judicial un puesto importante en algunos procesos. Posteriormente cuando llegamos a la ley 446 en 1998, el Congreso plasmó una conceptualización de la conciliación y de otras figuras alternativas, además estipuló las materias de la conciliación y cuáles serían los ámbitos de su competencia.

Posteriormente con el Decreto 1818 de 1998 se expide el estatuto de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, regulando la conciliación, para luego darle curso a la ley 640 de 2001, que reglamentó la conciliación extrajudicial en derecho en diferentes materias, previéndose como un requisito de procedibilidad para algunos asuntos, además de indicar que calidades debe tener el conciliador y las obligaciones de los centros de conciliación, regulando la conciliación en las diferentes áreas del derecho civil, contencioso administrativo y de familia; sin embargo, en este último aspecto se debe tener en cuenta lo prescrito por la Honorable Corte Constitucional *“al presentarse violencia intrafamiliar, la*

víctima no está en la obligación de asistir a las audiencias de conciliación, informándole al juez competente y puede acudir directamente a la vía judicial”. (Sentencia C-1196/2001)

Nuestra Carta Política en su artículo 116 regula:

“Los particulares podrán ser investidos de forma transitoria con la función de administrar justicia, con esto puede actuar como jurado dentro de las causas criminales, conciliador o arbitro que se encuentre habilitado por las partes y con esto pueda proferir fallos en derecho o en equidad, dentro de los términos determinados por la ley”. En este orden de ideas los conciliadores que actúan en las audiencias d conciliación extrajudiciales en derecho fungen de forma provisional administrando justicia, adicional a ello de conformidad con la ley 640 del 2001, deben ser abogados titulados, excepto cuando sean estudiantes de consultorios jurídicos en las facultades de Derecho, personeros municipales o notarios que no sean abogados titulados; adicional a lo anterior deben estar acreditados en capacitaciones en Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos avaladas por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

En concreto dentro de estas capacitaciones se exigen ciertas habilidades para ser conciliador en derecho, haciendo en esta última calidad o requisito, una observación y es que tales capacitaciones deben estar enmarcadas no solo desde el ámbito jurídico, sino el social, el psicológico, el sociológico, toda vez que el conciliador debe tratar con las partes que están llenas de emociones, sentimientos, lo que conlleva a la necesidad de desarrollar técnicas de comunicación, de escucha, de manejo de emociones, entre otras. Aunque la participación de las partes es de manera voluntaria, no obstante, también la conciliación extrajudicial en derecho es un requisito de procedibilidad y la intención de las audiencias de conciliación es

finalizar las desavenencias entre las partes sin necesidad de pasar a un proceso judicial, con esto es importante señalar que la virtualidad desde el punto de acceso a las TIC's no trunque el proceso que regularmente se realiza de manera presencial. Sin embargo, dentro de las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho, debe existir siempre un tercero neutral que sea imparcial y encaminará como se va a llevar el trámite de la conciliación de inicio a fin, quienes deben contar con capacitación en estudios y/o cursos previos sobre estos mecanismos de solución de conflictos, justamente para poder ejercer como conciliador, estas decisiones tomadas en las audiencias de conciliación se vuelven responsabilidades exclusivas de las partes, quienes deciden si llegan a un acuerdo o no suscribiendo compromisos inter partes generadores de obligaciones, respetando el principio de confidencialidad el cual protege la intimidad de las personas, y se debe procurar un espacio de seguridad, donde las partes se expresen de manera profunda sin temeridades, con respecto a este principio se tiene en cuenta que en las audiencias de conciliación virtual no se puede generar la seguridad que las partes no estén grabando estas audiencias, situación que es advertida por el conciliador en las reglas de juego planteadas en el inicio de la misma, para los conciliadores es transparente las situaciones venideras de grabaciones de estas audiencias y actúan bajo la presunción de la buena fe, así con esto confiando que el conciliador y las partes están respetando la confidencialidad que se exige este tipo de audiencias.

En este espacio que brinda la conciliación el conciliador siempre debe poner en práctica aquellas habilidades para los casos donde las partes buscan una pronta y efectiva solución a sus conflictos. El conciliador, como tercero neutral, facilita el proceso de diálogo y para ello debe tener en general una serie de características relacionadas con conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias.

Dentro de estas actitudes y aptitudes es importante tener en cuenta que existe una habilidad o cualidad importante y es que el conciliador tenga la capacidad de hacer que las partes puedan identificar para sí mismas y para el otro cuáles son sus verdaderos intereses, que les preocupa, y lo que quieren lograr a través de esa herramienta, que más allá de plantearles el conciliador a las partes fórmulas de solución, es que las partes mismas las encuentren entre sí, de manera cooperativa donde cada parte identifique que puede hacer para que la diferencia o el conflicto tenga un cierre pacífico y transformador de relaciones. Otra habilidad importante del conciliador, es la capacidad de utilizar un tono de voz neutral, de acuerdo con Gloria Novel Martí, encontramos que: *“La autenticidad y la transparencia son elementos incluidos por el sistema, tanto en el comportamiento interno (pensamientos y sentimientos) como en el externo (lenguaje y comportamiento) y esto supone de un lado, reformular internamente los propios condicionantes, valores y creencias y, de otra parte, significa poner un especial énfasis en hablar y transmitir las ideas, necesidades, deseos o directrices a las personas del equipo, con un enfoque pacífico y apreciativo.*

Normalmente, cuando inician las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho, son las partes quienes plantean el problema, comunicando y transmitiendo sus ideas desde su perspectiva individual, es decir narran el conflicto desde su visión. Según Harvey Peña-Sandoval: *“Esta narrativa hace referencia a la historia que las personas cuentan sobre su conflicto, la forma como narran lo que les sucede cuando están en una situación conflictiva y la manera como definen y entienden su conflicto el conflicto ha atrapado a las partes y como efecto puede producir en ellas confusión, dolor, violencia, etc.”* (Sandoval, 2015).

Dentro de esta situación conflictiva se genera un espacio o momento donde entra el papel del conciliador para hacer que las partes se empoderen y busquen entre si transformar su

narrativa individual por una alternativa; esta última se entiende como la oportunidad de mirar conjuntamente el conflicto de una manera respetuosa siempre en pro de buscar una solución idónea de beneficio mutuo, de este modo se cambia la perspectiva del conflicto y se comienza a entender que la narrativa de una parte, es tan válida como la de la otra parte, y que por lo tanto estas deben conjugarse con el fin de encontrar esa visión periférica del conflicto que permita la satisfacción de los intereses de cada parte. Cabe precisar que la figura del conciliador abarca una parte importante en estas audiencias, ya que el conflicto no es estático y normalmente genera cambios que muchas veces tienden a deteriorar las relaciones, es allí donde este tercero neutral, debe utilizar todo su potencial para generar un impacto en las partes que les permita ver la necesidad de transformar esa relación deteriorada, por una relación dinámica que permita el cambio. Si bien es cierto, que son las partes quienes tienen una perspectiva de los hechos, es el conciliador quien tiene ese deber de poner en práctica sus habilidades para que las partes pasen de la debilidad a la fortaleza, generando un entorno de confianza donde sea más claro al entendimiento humano la mejor decisión que beneficie a las partes, como diría Bush & Pope (2008): *“pasan del ensimismamiento a dar respuestas, y están más atentas, abiertas, confiadas y con respuestas a la otra parte”*.

Es conveniente resaltar que, para generar un impacto en las partes, que los haga ver el conflicto desde una perspectiva diferente a la que han venido manejando antes de acudir a la audiencia de conciliación; los conciliadores deben tener herramientas comunicativas, habilidades como replantear, resumir, indagar sin presionar a las partes, partiendo de los cambios que ha generado la virtualidad en la forma de comunicarse. Los conciliadores deben prepararse previamente antes de desarrollar las audiencias, entendiendo que es de vital importancia la escucha activa lo que permite comprender los hechos que las partes narren en el conflicto.

La mayor cualidad de los conciliadores es tener claro la responsabilidad que tienen como directores de esa audiencia de conciliación, ya que, a través de la habilidad para hacer resúmenes de las narrativas de las partes, que ponga en contexto claro y preciso lo que cada parte quiere con la conciliación en procura de la transformación de las relaciones en donde cada una encuentre una nueva forma de relacionarse superando el conflicto. El dialogo que el conciliador hace con cada parte, no es para que este entienda a la parte, sino para que las partes se entienda entre sí, y en esto tiene suma importancia en que la comunicación con las partes debe estar exenta de juicios de valor, la cual es una técnica que permite al conciliador de una u otra manera facilitar la comunicación apreciativa entre las partes en conflicto.

El conciliador debe utilizar un lenguaje neutral que permita a las partes sentirse en un espacio libre de juicios. Las habilidades y cualidades antes citadas que debe tener el conciliador se ven truncadas y limitadas en la virtualidad debido a que en el escenario virtual las emociones junto con el lenguaje no verbal que reflejan las partes no es posible verificarlo debido a las limitantes en el acceso a las TIC'S, la señal no es la ideal y en varias ocasiones más allá de tener el audio de las partes es imposible verificar el lenguaje no verbal de las mismas.

Se observa, en la virtualidad que la desconexión no es precisamente la tecnológica sino la emocional de las partes entre sí. No obstante se pretende que con la virtualidad se disminuyan las distancias geográficas de las partes, los costos de desplazamiento y acercar a las mismas, es evidente que debido a que el acceso a la tecnología no es el mismo para todos los habitantes del territorio colombiano, esto hace que en muchas ocasiones como se indicó arriba solo pueda verificarse la presencia de las partes por el audio, más no por video, debido a la señal con las que estas cuentan, limitando la posibilidad de una conexión corporal e

interpersonal entre las partes , tampoco se hace posible que ellas descubran entre sí cuáles son sus verdaderas emociones e intereses. Así pues, no solo el conciliador ve limitado el ámbito de la aplicación de sus habilidades, sino que dificulta que las partes mismas puedan acercarse a soluciones que involucren a los intereses reales de éstas, ya que además del conflicto mismo generar en las partes un malestar, trauma, dolor, se incrementa esto frente a la imposibilidad de acceder a la tecnología y al manejo de esta.

De otro lado, al no tener en la virtualidad la lectura corporal de las partes, limita al conciliador en el abordaje del conflicto, ya que se hace difícil descubrir a través de las técnicas del parafraseo, del replanteo, del resumen en la audiencia, cuando no es factible ni siquiera poder ver los rostros de la mismas, por la falta de buena señal, lo que conlleva a que no pueden percibirse las verdaderas emociones y sentimientos de las partes respecto de la situación conflictiva que están padeciendo, en la presencialidad, era posible visualizar la respuesta corporal de las partes frente a las preguntas que el conciliador les realizaba, situación que bajo la virtualidad hace difícil verificarse.

Dentro de la virtual también vale la pena resaltar en la comunicación del conciliador con las partes y de estas entre sí, es la mirada: por medio de esta se puede verificar que tan cómodo o incomodo se encuentran las partes con el conciliador o estas entre sí; al respecto Gloria Martí (2016) afirma que: *"La mirada es un tipo de anclaje que debe ser utilizado como tal en el marco de la comunicación efectiva"*. De otro lado cabe señalar y resaltar lo expuesto por Cesar Andrés Izquierdo Sepulveda que considera: *"Aunque muchos conciliadores tengan experiencia suficiente y excelentes habilidades para desarrollar una conciliación presencial, los mismos pueden tener dificultades para transferir tales capacidades a un entorno virtual, afectando directamente su desempeño en las audiencias. En las sesiones presenciales se tiene*

en cuenta el lenguaje corporal para comunicar emociones y reacciones a la interacción, lo cual se complejiza al realizar la conciliación a través de una videoconferencia” (Sepulveda, 2021).

Entonces vemos como dentro de las dificultades en las audiencias de conciliación virtual comparadas con las audiencias presenciales; el lenguaje corporal, las expresiones faciales y la escucha activa son elementos importantes en medio de una audiencia de conciliación presencial, aspectos que no son evidentes a simple vista a través de estos canales de comunicación virtual, lo anterior debido a que existen situaciones donde se presentan dificultades en la conexión, situación que agrava seriamente el conflicto, poniendo en riesgo un posible acuerdo, toda vez que pueden exacerbarse las emociones de las partes al sentirse menos escuchadas y más ignoradas, contrario a lo que sucede en la presencialidad donde la desconexión de las partes frente a la conciliación misma o al conciliador, puede palpase desde el momento cero de la audiencia.

En la conciliación presencial, el conciliador puede actuar en forma más eficaz para que las partes entren en sintonía y confianza entre sí, debido a que la comunicación es cara a cara lo que la hace más efectiva e igualmente más fluida la comunicación. Vale la pena detenernos en lo planteado por Harvey Peña- Sandoval, sobre lo que es la meta narrativa, son formas por medio de las cuales las personas construyen su identidad, las relaciones y sus roles en una comunidad (Sandoval, 2015). Derivado entonces de la pandemia COVID-19, los constructos sociales se ven totalmente afectados, cuando se presentó el aislamiento, todas las relaciones interpersonales laborales o familiares tuvieron que desarrollarse desde la virtualidad dentro de las labores que se pudiera realizar a distancia. Esto conlleva a que en el interactuar cotidiano se

presentaran más conflictos, se exacerbaran otros, y las dinámicas de comunicación comenzara a tener límites.

Dentro de las audiencias de conciliación en derecho en forma virtual, se hace más difícil para las partes comunicarse desde una pantalla, en donde no tiene en muchos casos el rostro presente de sus interlocutores. Si bien es cierto que las herramientas tecnológicas generan facilidades en muchos aspectos, su uso ha truncado el lenguaje corporal en las relaciones interpersonales, no es factible verificar situaciones de nerviosismo, confusión, miedo de las partes, debido precisamente a esto al nulo acceso a la expresión corporal de aquellas.

Esto no quiere decir que una persona no genere una expresión corporal a través de una video llamada o comunicación virtual, sino que no es del todo plausible evidenciar el dolor, la risa, el nerviosismo o cualquier otro sentimiento, pero quizás solo esté generando una expresión inmutable, en este caso debe entrar el conciliador a generar un buen contacto donde se conciba un encuentro empático entre las partes y al generar esta confianza se mejora así la atención que se les brinda ya que esta sensación de entendimiento del conflicto y la sensación de familiaridad va a desarrollar una cordialidad y una seguridad que inspirara confianza, lo que mejora el ambiente de interacción, dentro de la virtualidad se debe procurar el aumento de las emociones para que sean más claras a través de la pantalla.

De igual manera, lo anterior conlleva a que en la virtualidad se imposibilite la creación de un vínculo de confianza de las partes entre sí, de estas en el conciliador, y en la figura misma de la conciliación, lo cual es perjudicial para la obtención de un posible acuerdo o la transformación de las relaciones entre las partes.

Según Sepulveda (2021), *“la conciliación aborda el conflicto interpersonal el cual se entiende como aquel que enfrenta dos o más partes con intereses contrapuestos”*. En estos casos el conciliador debe profundizar en las relaciones interpersonales donde se desarrollan las ventajas y las renuncias que se presentan entre las partes, considerando la prudencia por parte del conciliador mediante las actuaciones razonables, donde la comunicación en sus diversas formas de manera presencial o virtual, el conciliador debe tener unas virtudes fundamentales los cuales podemos nombrar algunas como una mentalidad preparada, abierta y responsable, con la capacidad de sobrellevar todo tipo de inconvenientes y así mismo poderlos transformar un cambio positivo para las partes, incluyendo a la prudencia dentro de la inclusión del lenguaje que utilizan las partes y las expresiones corporales de estas son un incidente relevante en el desarrollo del conflicto, donde el conciliador presentara las prescripciones para que se logre que las partes en conflicto cambien sus perspectivas y con esto se esclarezca el punto central que da origen al conflicto.

Estas expresiones corporales tienen gran incidencia y el hecho de escuchar con atención y observar a las partes mediante el lenguaje corporal es una habilidad básica y se utiliza constantemente a lo largo de la mediación. Según la Doctora Martí, la observación puede ser definida como: *“Un método de apoyo a los conciliadores, que sirve para proveer seguridad en las intervenciones, a través de una tercera mirada que se coloca en el proceso o situación de que se trate, sin implicaciones directas en las decisiones de intervención en el conflicto”* (Martí, 2016). De tal forma, que la posibilidad de tener como resultado de la conciliación extrajudicial en derecho, un acuerdo, podría verse en trancado o en peligro debido a los obstáculos que se presenta el acceso a las TIC’S, el manejo de las TIC’S, y la dificultad enorme que tiene el conciliador y las partes de poder visualizar y conocer las verdaderas emociones, sentimientos e intereses de las partes en relación con el conflicto que las ocupa.

No debe perderse de vista que el abordaje del conflicto dentro de las audiencias extrajudiciales en derecho no se realiza únicamente desde la perspectiva jurídica, con un requisito prejudicial para acceder a la justicia, se debe abordar el conflicto desde la misma esencia humana, sus emociones, sentimientos, intereses. En la virtualidad, lamentablemente este abordaje solo puede hacerse en algunos casos desde el ámbito jurídico precisamente debido a lo ya antes expuesto la nula posibilidad de validar la parte humana de ese conflicto por no poder conectar con las emociones, sentimientos e intereses de las partes, al no tener lectura corporal o visual de las partes. Las emociones se pierden a través de la herramienta tecnológica y por lo mismo no es factible en algunos casos validar los verdaderos intereses de las partes, que les permita construir alternativas válidas y reales de solución, que vayan más allá de compromisos legales o de la expedición de un acta de conciliación, en concreto que ahonden en la esencia misma del conflicto transformando la forma de relacionarse de las partes.

Se hace en este punto importante resaltar que las partes involucradas en un conflicto y el conciliador mismo también tienen una limitante en el acceso a las Tics (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). El sistema judicial colombiano carece de recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos, aunado a la falta de cobertura de las tecnologías de la información en las poblaciones más vulnerables y la limitación al acceso de la información. Al respecto, el Estado Colombiano ha brindado diferentes programas de ayuda en pro de la población más vulnerable con ocurrencia de la pandemia y con fundamento en la Ley 2108 de 2021 la cual menciona que la señal de internet sería un servicio indispensable y necesario para todos los pobladores de Colombia.

Para el Estado colombiano se conlleva a concluir que el acceso a la señal de internet debe estar dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones, convirtiéndose así en un servicio de carácter esencial con el fin de propender por la universalidad. De esta forma “*se garantiza y asegura la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional*” (Congreso de Colombia, Ley 2108, 2021). Aunque el Gobierno colombiano ha buscado superar esta situación de vulnerabilidad en algunas poblaciones del país, no ha sido suficiente toda vez que los esfuerzos por establecer la comunicación virtual a lo largo del país, se encuentra con un enemigo común “la corrupción” que cercena cualquier esfuerzo y limita aún más el acceso a las TIC’s, así las cosas, se niega la oportunidad a muchas personas de escasos recursos de acceder a audiencias de conciliación virtual. De otro lado, se puede afirmar que al no existir una capacitación adecuada sobre el uso de las TIC’s para el desarrollo de esta las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho y las diferentes fases que la conforman, la esencia de la figura de la conciliación podría estar en peligro, porque se limitaría exclusivamente a cumplir con el requisito de procedibilidad para poder acceder a la justicia ordinaria.

La falta de conocimiento en el tema de la conciliación genera que los habitantes del país no cuenten con información importante como que las entidades tanto públicas como privadas están habilitadas para brindar este servicio o sobre los beneficios que esta figura jurídica brinda. En enero de 2016 entra en vigencia el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC, el cual es el que permite que se gestionen los reportes de solicitudes y los casos de conciliación que sean atendidos por parte de los centros de conciliación y funcionarios públicos que se encuentren habilitados, dentro del marco de la operación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC, en Colombia, las estadísticas se evidencian en los datos reportados al Ministerio de Justicia y del Derecho.

De acuerdo con el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC, se lleva a cabo este proceso de vinculación de todos los operadores, en cuanto a resaltar que las habilidades que un conciliador maneja en una conciliación virtual como en una conciliación presencial son similares, se hace necesario que las personas reciban asesorías sobre las particularidades de la virtualidad para así evitar alguna afectación en el desarrollo de la audiencia, pues no es lo mismo entender la virtualidad para una persona joven o que está familiarizada con el manejo y funcionamiento de la tecnología, que para una persona de la tercera edad o quizá quien nunca haya tenido contacto con las TIC's, refiriéndonos a esta parte de la población de tercera edad o quienes por falta de acceso a la capacitación tecnológica se les dificulta el acceso a este tipo de conciliaciones virtuales debido a su falta de conocimiento o posibilidades económicas de acceso. Sin embargo, es importante capacitar también a los conciliadores para poner en práctica todas estas habilidades y roles que anteriormente se mencionaban, evitando así dejar a un lado la esencia humana de la conciliación.

De esta forma, dentro de la esencia humana de la conciliación podremos rescatar todos los aspectos benéficos que posee la conciliación, como lo son la libertad de acceso para cualquier ciudadano, la efectividad ya que tiene plenos efectos legales, la satisfacción debido a que el acuerdo es de la propia voluntad mejorando la relación entre las partes, el ahorro de tiempo por su agilidad mientras se establece el acuerdo común con el conciliador, ahorro de dinero por su servicio gratuito y el hecho que es confidencial y/o reservada, entonces ni el conciliador ni las partes revelaran información en otros espacios.

Estos beneficios son tenidos en cuenta con el hecho de que no sea solo un requisito de procedibilidad, se hace importante que no se deje de ver a la conciliación solo como un

mecanismo para descongestionar los despachos judiciales, debe ser vista como una figura con una riqueza natural grandísima para poder solucionar conflictos, al respecto nuestra Honorable Corte Constitucional (2001) señala en la Sentencia C-893, que *“los mecanismos alternativos de solución de conflictos no deben ser interpretados solamente como una manera de descongestionar el aparato de justicia sino también, y principalmente, como una forma de participación de la sociedad civil en los asuntos que los afectan”*. Si nos enfocamos entonces que la búsqueda de la solución de conflictos no solo se centra en el mecanismo alternativo de la solución de conflicto sino también en la parte emocional de las personas. Cuando las personas se ven inmersas en un conflicto, lo primero que entienden después de acceder al mecanismo de la conciliación extrajudicial en derecho es como gestiona su responsabilidad, en segundo lugar, se adquiere el conocimiento de cómo se gestionan sus emociones y la forma en cómo ven al mundo es la interpretación de sus acciones, esto es de forma individual, ya que cada conflicto se genera debido a las sobrecargas emocionales de cada individuo.

Logrado un acuerdo conciliatorio, las partes obtienen un crecimiento como personas, en función de los comportamientos sanos, respetuosos y propendiendo por el buen desarrollo y en búsqueda del bienestar, esto promueve la autonomía personal, la capacidad de pensar y ser críticos, porque se refuerza con el apoyo e interés por comprender las situaciones derivadas de los conflictos y su resolución oportuna y adecuada, fomentando la comunicación entre las partes y con esto cubriendo las necesidades que las partes quieren satisfacer en el acuerdo que alcance dentro de una audiencia de conciliación extrajudicial en derecho.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos como lo es la conciliación se enfocan en desarrollar el crecimiento como personas ya que por medio de las conciliaciones ya

sean virtuales o presenciales se están inculcando los valores que fortalezcan la comunicación activa teniendo en cuenta los entornos sociales.

En cuanto a las dignificaciones humanas, la conciliación como uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos busca una equidad e inclusión de la población de la tercera edad y de quienes no tienen acceso a las TIC's, de lograrse esta inclusión de forma idónea se mejorará el tratamiento y la gestión no violenta en los conflictos, como parte de las relaciones interpersonales, desde la enseñanza que adquirieron en la conciliación, la construcción del conocimiento en la comunidad comprendiendo como es vivir juntos y acercarnos a los requerimientos de una convivencia pacífica.

De acuerdo con el proyecto de la Unidad de Resolución de Conflictos,

(...) uno de los grandes desafíos de la Unidad para la Resolución de Conflictos, en principio, es la disminución continua de las formas de justicia institucionales con carácter sancionatorio y la perspectiva y ejecución de otras convenciones cimentadas por las partes y, efectivamente, más genuinas y con mayores instrumentos fortificando el entramado social en cuanto a que los actores del conflicto le indagaran argumentos de mutuo beneficio. Y segundo lugar, injerirse para evolucionar las violencias exteriorizadas en el relacionamiento entre las comunidades, y otras relaciones interpersonales que se puedan presentar, pues en la actualidad, las situaciones que se ventilan, se terminan solucionando a través de acciones disciplinarias o formulando denuncias penales, como única respuesta de las instituciones, menospreciando así un poco a los implicados en los conflictos, excluyendo o relegando las representaciones de justicia consensual y restaurativa que cooperan en los procesos de formación ciudadana, en la adquisición de habilidades de resolución de problemas y en la

legitimación de escenarios de negociación con un impacto positivo en la convivencia entre los integrantes de las comunidades. (Universidad de Antioquia, 2018)

Con todo lo anterior la aparición del COVID-19 implicó cambios radicales en la cotidianidad y socialización de las comunidades, toda vez que se alteraron por completo las dinámicas de comunicación e interactuar del ser humano, en donde se fue perdiendo el contacto, el cara a cara con los demás y hasta con el propio entorno, es decir esa esencia humana pasó a un segundo plano y comenzamos a relacionarnos y comunicarnos con el otro, desde un aparato tecnológico que no permite validar cuáles son las verdaderas emociones del interlocutor y ni del receptor.

El Covid-19 desarrollo en la humanidad, un terror profundo al contacto con el otro, debido a la posibilidad del contagio de este, lo que conllevó a que se creara entre los seres humanos un abismo profundo entre unos y otros, que fue matizado por la comunicación virtual. Un gran reto que se presenta dentro de las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho, para el conciliador, es tratar de que la esencia humana, esos sentimientos y emociones no se pierdan detrás de un aparato tecnológico, con la gran limitante del acceso a la TIC'S y a su manejo, ya que como antes se planteó, es posible tener dentro de una audiencia virtual de conciliación la voz, pero no el rostro del interlocutor. Viviendo en esta nueva cotidianidad, los conciliadores deben comprender que las condiciones sociales se han visto afectadas, lo que amplía la posibilidad de generar conflictos, se han generado relaciones de interdependencia donde los conflictos se deben manejar desde perspectivas más amplias, procurando soluciones a las partes, en este caso si es posible que no impliquen tantos gastos.

Dentro de los aspectos de la vida personal y social, en el desarrollo de la conciliación es importante tener en cuenta, no solo la unidad debido a que tenemos una visión simultánea y unos principios básicos que nos vinculan, y la diversidad debido a las innovaciones que se vienen presentando lo que permite el crecimiento de este mecanismo alternativo de solución de conflictos, es importante que la conciliación sea intercultural y se desenvuelva con eficacia y beneficio.

Conclusiones

1. Cuando se acude al mecanismo alternativo de solución de conflictos como lo es la conciliación extrajudicial en derecho se concibe una herramienta que da seguridad a las partes en el entendido que son ellas quienes van a decidir cómo quieren terminar tales diferencias. En cuanto al conciliador le da la oportunidad de hacerse agente de la construcción de paz, de ser el motivador para que las personas encuentren que es posible que hagan uso de la autonomía de la voluntad y que son capaces de tomar decisiones.
2. La esencia humana en la conciliación no puede perderse porque de perderse, se pierde la figura misma, ya que es la puerta a la transformación de las relaciones de las partes.
3. Es importante tener en cuenta que con la conciliación extrajudicial en derecho las partes en conflicto no solo quieren acuerdos económicos, buscan el reconocimiento, el perdón, las disculpas, en concreto lo humano.
4. En la virtualidad, las partes pierden un terreno importante el de la verificación y valoración de las emociones, sentimientos y necesidades entre sí, por la limitante en el acceso a las TIC'S.
5. En las audiencias de conciliación ya sean presenciales o virtuales, la prioridad es atender las necesidades de las partes igualmente ir más allá del conflicto que se está presentando así con esto poder entender y buscar esa esencia humana que se necesita y dentro de la conciliación extrajudicial en derecho podemos encontrar una herramienta donde las personas involucradas en esta encontraran una mejor forma de interrelacionarse, lo que abrirá camino a la transformación en sus dinámicas de comunicación.

6. El hecho de acudir a la conciliación se obtienen beneficios como objetividad, se alcanza una imparcialidad, reciben la colaboración de un tercero, obtienen celeridad en la solución de sus conflictos, se evidencia la eficiencia en el proceso, las partes obtienen un beneficio mutuo, se orienta en la forma correcta de solución de conflictos, pero con la virtualidad es importante saber manejar lo anteriormente mencionado para que así mismo este mecanismo se convierta en una herramienta con una gran oportunidad de buscar la reconciliación de las partes y el fin del conflicto definitivo y no solo verlo como un requisito de procedibilidad.

7. Sin dejar a un lado la esencia humana que se pretende tener de la conciliación extrajudicial en derecho, teniendo siempre la seguridad que se debe avanzar en el verdadero objetivo de esta que es finalizar con el conflicto, transformar este en un acercamiento, entendimiento a un bienestar para las partes y que estas siempre encuentren en la conciliación una ayuda idónea por personas capacitadas para transformar vidas y relaciones interpersonales.

8. Por medio de la conciliación virtual se reducen las posibilidades de una comunicación efectiva en relación con el lenguaje corporal, así con esto opacando las relaciones interpersonales y los comportamientos que se pueden ver reflejados en una audiencia presencial, esto se reafirma el postulado que inicialmente se planteó en el ensayo.

Una alternativa para contrarrestar lo anteriormente nombrado es la capacitación efectiva tanto a partes como a conciliadores, también que el Estado colombiano garantice el acceso y una cobertura total en el país sin distinción de clases sociales, culturales, económicas y geográficas.

Agradecimientos

En primer lugar, le agradezco a Dios por permitirme la gran la oportunidad de realizar mi pregrado en la Universidad Militar Nueva Granada, en donde encontré un sin número de personas que le han aportado a mi formación académica, personal y profesional, un lugar que me ha regalado 5 años de lecciones positivas y preparación para los retos venideros del mundo actual en todos sus campos, le agradezco a mi mamá quien fue la primera persona que confió en mis capacidades para afrontar este reto educativo y todo lo que conlleva en tiempo, dinero y esfuerzo, agradezco a la docente Olga Lucia Suarez Nova por compartir su experiencia y conocimientos para que este proyecto culminara de la manera correcta y sea de gran utilidad para los futuros estudiantes, así mismo, por ultimo pero no menos importante le doy gracias a mi esposo por su acompañamiento, amor y paciencia en este camino, el cual queremos dejar como ejemplo a nuestro hijo para su futura formación académica.

Referencias Bibliográficas

SICAAC. (2019). *Estadísticas De Conciliación Extrajudicial En Derecho*. Gov. Co.
<https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>

Suarez, V. E. (2016, 6 Julio). *El mediador y el Manejo de las Emociones*. El mediador
Imp. 13 17 junio. <https://es.slideshare.net/VERONICAESCOBARSUARE/el-mediador-Imp-13-17-junio?cv=1>

Izquierdo Sepúlveda, C. A. (2021). *Ventajas y desafíos de la Conciliación Virtual en la actualidad*. Repositorio Universidad Santo Tomás.
<https://repository.usta.edu.co/bistream/handle/11634/35247/2021.Cesarizquierdo.pdf?cv=1&isAllowed=y&sequence=1>

Pérez Fajardo, O. (2018, 18 abril). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
<https://conocimientojuridico.defensajuridica.gov.co/mecanismos-alternativos-solucion-conflictos/?cv=1>

Observatorio de la Universidad Colombiana, A. (2021, 3 mayo). *Gobierno tendrá que dar internet, eficiente y asequible, a las IES*. Fondo de Desarrollo de la Educación Superior.
<https://www.fodese.gov.co/index.php/noticias/2356-gobierno-tendra-que-dar-internet-eficiente-y-asequible-a-las-ies?cv=1>

Quispe, O. (2019, 11 noviembre). *Res Conflictos Trabajo*. Scribd.
<https://es.scribd.com/document/434342544/Res-Conflictos-Trabajo?cv=1>

Suarez, V. E. (2016). *El mediador como tercero natural y modelo de referencia*. El mediador 6 – 10 junio. Slideshare.
<https://www.slideshare.net/VERONICAESCOBARSUARE/el-mediador-6-10-junio?cv=1>

Baruch Bush, Ganong Pope, R. A. S. (2016, 3 Abril). *La mediación Transformativa: Un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares*. Revista de Mediación ADR, Análisis y Resolución de Conflictos. <https://revistademediacion.com/articulos/la-mediacion-transformativa-un-cambio-en-la-calidad-de-la-interaccion-en-los-conflictos-familiares/?cv=1>

Suarez Nova, Suarez Nova, G. C., O. L. (2008). “*Servicio de mediación como una opción para Zipaquirá*”. Universidad de la Sabana Colombia, Instituto Universitario Kurt Bösch (IUKB) Suiza. Postgrado mediación de conflictos. República de Colombia.

Campos, J.R. (2018, 13 marzo). *Libro de actas. XXXV Congreso Anual de la Sociedad Española de Ingeniería Biomédica*. Archivo Digital Docencia Investigación (ADDI). <https://addi.ehu.es/handle/10810/25657>

Garzón Guevara, O. I. (2019, 19 noviembre). *Apuntes sobre el orden de los apellidos inscritos*. Ámbito Jurídico. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/ambito-del-lector/civil-y-familia/apuntes-sobre-el-orden-de-los-apellidos-inscritos?cv=1>

Agencia Bolivariana de Noticias. (2006, 24 mayo). *Misión Negra Hipólita en Petare atendió a más de 250 personas en situación de calle*. Aporrea. <https://www.aporrea.org/misiones/n78120.html?cv=1>

Lima García, A. M. (2021, junio). *Conciliando emociones: La conciliación familiar, laboral y personal y el caos emocional para las madres en el siglo XXI*. RIULL Repositorio Institucional Universidad de la Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bistream/handle/915/24334/Gestionando%20Emociones%20La%20conciliacion%20familiar%2c%20laboral%20y%20personal%20y%20el%20caos%20emocional%20para%20las%20madres%20en%20el%20siglo%20XXI..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Makiud Montoya, B. H. (2019). *La Conciliación en Derecho y la visión transformadora del conflicto. Una aproximación desde el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia*. Repositorio

http://tesis.udea.edu.co/bistream/10495/17544/2/MakiudBeatriz_2020_TransformaciónConciliaciónDerecho.pdf

Rico, P. D. A. (2020, 15 noviembre). *Reinvención de la vida cotidiana en mujeres cucuteñas en tiempos de COVID-19*. Artículos de Investigación Sección Temática – Scielo. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242020000300041&script=sci_arttext

Giménez Romero, C. (2001). *Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural*. Revista Migraciones N.º 10 – diciembre 2001 – Universidad Pontificia de Comillas. <http://www.colegiocentral.es/wp-content/uploads/2017/12/L4-modelos-de-mediación-y-relación-con-msi-C.-Giménez.pdf>

Constitución Política de la República de Colombia. (2022, 15 febrero. Actualización). (Diario Oficial No. 51942 de 8 de febrero de 2022) Secretaría del Senado. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Sentencia C-893/01. (2001). Corte Constitucional. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/C-893-01.htm>

Ley 2108 de 2021 “Ley de Internet como servicio público esencial y universal” o por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. (2022, 15 febrero - Actualización). (Diario Oficial No. 51942 de 8 de febrero de 2022). Secretaria del Senado. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2108_2021.html

Ley 640 de 2001 “por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”. (2022, 15 febrero – Actualización). (Diario Oficial No. 51942 de 8 de febrero de 2022) http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0640_2001.html

Ley 446 de 1998 “por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y se expiden normas del

Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. (2022 15 febrero – Actualización) (Diario Oficial No. 51942 de 8 de febrero de 2022)

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0446_1998.html

Ley 23 de 1991 “por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones” (marzo 21). Reglamentada por el Decreto Nacional 800 de 1991.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6546>

Ley 192 de 1995 “por medio de la cual se prorroga por un (1) año la vigencia del Decreto 2651 de noviembre 25 de 1991, sobre descongestión de la justicia. (2022 15 febrero). (Diario Oficial No. 51942 de 8 de febrero de 2022)

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0192_1995.html

Decreto 1818 de 1998 Ministerio de Justicia y del Derecho “por medio del cual se expide el Estatuto de los Mecanismos alternativos de solución de conflictos” (2022 15 febrero – Actualizado). (Diario Oficial N.º 51942 de 8 de febrero de 2022)

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1818_1998.html

Sentencia C-902 de 2008. (2008) Corte Constitucional.
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-902-08.htm>

Sentencia C-1196 de 2001. (2001) Corte Constitucional.
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/C-1196-01.htm>