

# Inteligencia artificial: herramienta idónea para la conciliación inteligente, un asunto de celeridad procesal\*

## *Artificial Intelligence : An Ideal Tool For Intelligent Conciliation, A Matter Of Procedural Celerity*

Aldahir Andrade Capurro\*\*  
María Camila Barón Guevara\*\*\*  
Albert Castañeda Rojas\*\*\*\*  
Hernán Andrés Castro Bacca\*\*\*\*\*  
Fredy Santiago Díaz Conde\*\*\*\*\*  
Andrea Juliana Martínez López\*\*\*\*\*  
Laura Sofía Romero López\*\*\*\*\*  
Margareth Nicole Sáenz Parra\*\*\*\*\*  
Pablo Alexander Torres Barrantes\*\*\*\*\*  
Juan Sebastián Turriago Morales\*\*\*\*\*

---

\* Artículo presentado en el concurso de semilleros del Instituto Colombiano de Derecho Procesal, en 2020.

\*\* Estudiante de la Universidad Libre, auxiliar jurídico de la Sala Civil del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, D. C. Correo: aldahire.andradec@unilibrebog.edu.co

\*\*\* Estudiante de pregrado de la Universidad Libre, asesora en derechos humanos para la Alta Consejería de Derechos Humanos, en Aglo Joven Cundinamarca. Correo: mcamilabarong@gmail.com

\*\*\*\* Estudiante de pregrado de la Universidad Libre, exmiembro del Centro de Conciliación. Correo: albert-castanedar@unilibre.edu.co

\*\*\*\*\* Abogado de la Universidad Libre, monitor del Área de Derecho Laboral. Correo: hermanandres-castrobacca@gmail.com

\*\*\*\*\* Estudiante de pregrado de la Universidad Libre. Correo: fredys-diazc@unilibre.edu.co

\*\*\*\*\* Estudiante de pregrado de la Universidad Libre. Correo: andrea-j-martinezl@unilibre.edu.co

\*\*\*\*\* Estudiante de pregrado de la Universidad Libre. Correo: laura-romerol@unilibre.edu.co

\*\*\*\*\* Estudiante de la Universidad Libre. Correo: margarethn.saenzp@unilibrebog.edu.co

\*\*\*\*\* Estudiante de pregrado de la Universidad Libre, miembro del CEDHUL y del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación. Correo: pabloa-torresb@unilibre.edu.co

\*\*\*\*\* Estudiante de pregrado de la Universidad Libre, monitor del Área de Derecho Penal. Correo: turriagolawyer@gmail.com

## Resumen

Se tiene como objetivo demostrar la necesidad de asegurar la concurrencia de la inteligencia artificial en el derecho, en los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y, en especial, en la conciliación. Además, se demuestra cómo confluyen para generar soluciones a la congestión judicial y maximizando la aplicación del principio de acceso a la justicia, como también la necesidad de transmutar e incorporar una herramienta indispensable que coadyuve al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

*Palabras clave:* conciliación, inteligencia artificial, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, online dispute resolutions, mediación electrónica

## Abstract

The objective is to demonstrate the need to ensure the concurrence of artificial intelligence in law, in Alternative Dispute Resolution Mechanisms and, especially, in conciliation. In addition, it shows how they converge to generate solutions to judicial congestion and maximizing the application of the principle of access to justice, as well as the need to transmute and incorporate an indispensable tool that contributes to the fulfillment of the essential purposes of the State.

*Keywords:* conciliation, artificial intelligence, Alternative Dispute Resolution Mechanisms, online dispute resolutions, electronic mediation

## 1. Introducción

*La verdadera pregunta es  
¿cuándo elaboraremos una lista de  
derechos de inteligencia artificial?  
¿En qué consistirá? ¿Quién  
los va a diseñar?*

GRAY SCOTT

estas y las diferentes disciplinas vinculadas a las actividades diarias; el derecho no ha sido la excepción, por el contrario, se vislumbran senderos en los que la tecnología ha obligado a esta ciencia a adaptarse a los nuevos desafíos.

En este orden de ideas, se analiza —en unos casos, desde hace mucho tiempo, y, en otros, más recientemente— la congestión judicial, la falta de acceso a la administración de justicia y el cambio de dinámicas sociales, como sucede en la actualidad con el covid-19, como obstáculo para el goce efectivo de derechos consagrados en la normativa nacional y el disfrute de

En la globalización tecnológica de la denominada cuarta revolución industrial, se avizora una serie de herramientas propias de la inteligencia artificial, que tienen por objeto responder, en mayor medida, a las necesidades inherentes del ser humano. Con el paso del tiempo, se ha consolidado una sólida relación entre

principios ligados a los fines esenciales del Estado Social de Derecho.

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y la inteligencia artificial se constituyen como una especie de antídoto para las problemáticas suscitadas en un escenario en el que debe haber una armonización rigurosa entre estos dos elementos. Para este caso, en particular, se expone el concepto de la conciliación inteligente, su relevancia, connotación e implicación en el contexto jurídico actual, a partir de tratamientos comparados y de la misma esencia de la coyuntura social e informática.

## 2. Inteligencia artificial

La Inteligencia Artificial (IA) es un fenómeno que aparece con la cuarta revolución industrial; según Galindo, Ruiz y Ruiz (2017), esta revolución es el desarrollo de las nuevas tecnologías crecientes, como la robótica avanzada, el transporte autónomo, los sensores de recogida de datos, la Internet de los Objetos (IO), la manufactura por impresión 3D, la nanotecnología o la computación cuántica, y la IA —en la cual se centra esta investigación—, que coexisten, de manera inescindible, con la humanidad. Esta es una realidad que poco a poco despierta mayor interés y reclama más atención. La tecnología se rediseña cons-

tantemente con el fin de facilitar y acelerar la realización de tareas e, incluso, proponer sugerencias sobre decisiones con cierto grado de importancia. En términos generales, la IA cumple la función de ser un asistente que busca mejorar la calidad de vida, al contribuir en la adopción de buenos hábitos.

Se debe formular, *prima facie*, la pregunta sobre qué es la inteligencia. Una aproximación consiste en considerarla como la destreza de procesar información, guardarla como conocimiento y aplicarla en la toma de decisiones, en un espacio y tiempo determinados. Esto se puede considerar como la capacidad de razonar —formar un juicio lógico—, con base en el conocimiento adquirido, para escoger la mejor opción ante una situación que responda a las necesidades presentes.

Además, en la construcción del puente que conecta el desarrollo tecnológico, digital y artificial con la inteligencia, se genera un nuevo concepto teórico-práctico que, como lo consideran Díez, Gómez y Martínez (2001), no es otro sino el de inteligencia artificial, entendida como un campo de la ciencia y la ingeniería que se ocupa de la comprensión, desde el punto de vista informático, de lo que se denomina comúnmente comportamiento inteligente; asimismo, la IA se encarga de

la creación de artefactos que exhiben este comportamiento.

Una aproximación histórica para lograr entender la IA, de manera sencilla, es la referencia a Alan Turing, padre de la computación, quien sostuvo que, si una máquina era capaz de poder actuar como un humano, debía ser considerada inteligente. Este autor es conocido por el Test de Turing, publicado en 1950, en un artículo titulado *Computing machinery and intelligence*. La prueba permitía conocer si una máquina era o no inteligente; consistía en que una persona dialogaba, a través de una terminal informática, con una máquina ubicada en una habitación cercana. Una vez finalizada la conversación, la persona no era capaz de diferenciar si había hablado con una máquina o con un humano; esta habría demostrado ser inteligente, pues sería claro su dominio sobre las capacidades de reconocimiento del lenguaje natural, razonamiento, aprendizaje y representación del conocimiento.

La IA se caracteriza por ser el pilar que se encarga de analizar cómo los seres humanos resuelven y/o buscan soluciones a cada uno de los problemas con los que se enfrentan en la cotidianidad; igualmente, debe reconocer el lenguaje natural de las personas. De esta manera, para que exista la posibilidad de relacionar-

se correctamente, es necesario que pueda construir oraciones, luego de haber realizado un análisis sintáctico, semántico, morfológico y contextual de las palabras recibidas y generadas.

Lo anterior supone la existencia de cuatro capacidades imprescindibles que confluyen alrededor de la IA. La primera de ellas es el procesamiento del lenguaje natural mencionado, es decir, el manejo de las capacidades de comunicación de las máquinas con los humanos mediante el uso de su mismo lenguaje. La segunda capacidad es el razonamiento automático, que se manifiesta cuando de un conjunto de premisas se llega a una conclusión; como establece García Serrano (2012), inicialmente tuvo lugar con el uso de los denominados sistemas expertos, cuyo objetivo es llegar a conclusiones lógicas, con base en hechos o premisas inseridos en la máquina. Sin embargo, con el paso del tiempo, es común en el uso de técnicas más sencillas, pero eficaces, como las redes probabilísticas en las que se encuentra el método bayesiano o de Markov, que, a partir de una base de datos—información— puede hacer predicciones para producir conclusiones, aun cuando haya un nivel de incertidumbre en las premisas, por ejemplo, una ecuación matemática.

La tercera capacidad es el aprendizaje automático, en donde se debe tener

en cuenta que la informática sólo se considerada inteligente cuando es capaz de aprender cosas nuevas para adaptarse al entorno. Esta parte de la IA opera por medio de técnicas basadas en redes y métodos probabilísticos, empleadas para simular el funcionamiento del cerebro humano y sus redes neuronales. Por ejemplo, para que una persona sepa que el hielo quema, primero tiene que haber experimentado contactos directos con el hielo sobre su piel y percibir esa sensación; por lo cual, con base en esa experiencia, evitará hacerlo nuevamente en el futuro. Por último, la cuarta capacidad se sintetiza en que la máquina necesita de representación del conocimiento; esta rama se dedica a estudiar los métodos más sencillos de almacenamiento de información para que los sistemas inteligentes puedan acceder a ellos con el fin de utilizarlos para obtener conclusiones y conseguir información de la cual no disponían de forma directa.

En la actualidad, se encuentra en marcha la era de la transformación digital, motor de la cuarta revolución industrial, que depende, en gran medida, de la IA para el avance de las tecnologías informativas de la comunicación y el internet de las cosas —IoT, por sus siglas en inglés—. Este último es una red que se vale de internet para interconectar los objetos físicos, que usan un hardware avanzado —sistemas

embebidos— que, además de posibilitar su conexión a internet, ejecuta órdenes sobre tareas específicas proferidas a distancia. Gracias a esta revolución, ya se han generado grandes cambios en la vida de las personas y en el funcionamiento de empresas, así como en el comercio internacional, las políticas públicas de los Estados y, en especial, en el derecho.

### 3. La IA en el derecho

Las disciplinas jurídicas nunca han sido ajenas a los fenómenos que implican una transformación social y/o tecnológica, máxime si son cambios disruptivos en las dinámicas colectivas e individuales. En lo concerniente a la IA, los Estados tienen la obligación de adaptarse, con proporcionalidad a sus recursos y nivel de desarrollo, al nuevo paradigma tecnológico e informático, en aras del cumplimiento de los fines normativamente consagrados.

La IA se erige como una herramienta indispensable, comoquiera que está destinada a coadyuvar con procesos operativos a la administración de justicia, en relación con principios como la equidad, la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad, la celeridad, la economía, el acceso a la justicia y la informalidad, disposiciones universales que consolidan un Estado Social de Derecho que deberá ajustarse

al contexto digital. Esta relación se consolida con el objetivo de solucionar problemáticas específicas que emergen en el campo jurídico, especialmente la congestión judicial y el impedimento para acceder a la administración de justicia (Casanovas, 2010). A su vez, Cáceres (2006) señala que la IA debe hacerse presente en el ámbito jurídico para la solución de problemas, como una disciplina híbrida enlistada en el desarrollo de programas artificiales donde los productos finales, de ser atribuibles a una persona, supondrían el procesamiento inteligente de la información, la toma de decisiones y las alternativas legales por parte de un operador jurídico.

Uno de los escenarios idóneos para el desarrollo de lo expuesto son los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), gracias a que, con el aprovechamiento de la IA, se puede ampliar la cobertura de su uso, al adelantar de manera “asincrónica” aspectos procesales, y al acudir de forma “sincrónica” cuando sea necesaria la presencia digital de las partes, como se explicará más adelante. En esta misma línea confluye la idea de descongestión judicial y acceso a la administración de justicia, ya que, por un lado, posibilita el celer desarrollo de la solución de las controversias suscitadas entre dos o más personas y, por otro lado, permite que se contrarresten las ba-

rreras que impiden un efectivo goce del servicio público estatal relativo a la administración de justicia.

#### 4. La IA en los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, un enigma digital

La legislación colombiana contempla como MASC, en las Leyes 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012, la conciliación, el arbitramento y la amigable composición. Además, existen mecanismos alternativos no tipificados: la negociación, la mediación, la evaluación de un tercero y las dispute boards.

El arbitraje, regulado en la Ley 1563 de 2012, es una figura en la que las partes someten sus controversias a un árbitro o a un grupo colegiado de árbitros, derivado de una cláusula arbitral o un pacto compromisorio; sin embargo, para acceder a este se requiere de una cuantía significativa y, por tanto, no es asequible para todos los usuarios. Consecuentemente, la misma normativa consagra la figura de la amigable composición, entendida como el mecanismo por el cual dos o más partes delegan a uno o varios terceros, denominado cada uno amigable componedor, la facultad de decidir, con fuerza vinculante, sobre un asunto de libre disposición; no obstante, obedece

a criterios netamente contractuales y tiene los mismos efectos que la transacción, además de que las decisiones se toman en equidad, a pesar de tratarse de temas de derecho o litigiosos.

En cuanto a los MASC no tipificados, se encuentra, en un primer momento, la figura de la negociación, caracterizada por tener rasgos semejantes con la amigable composición, puesto que es resultado de un contrato de transacción; sin embargo, no puede versar sobre asuntos no definidos por la Ley como transigibles y, por ende, conserva las mismas limitantes. En un segundo momento, la evaluación de un tercero responde a un evento contractual en el que las partes pueden pactar que un tercero neutral evalúe el conflicto y aporte la forma como debe cumplirse una obligación, limitándola a ser una cláusula accesorio contractual –limitante de materia—. En un tercer momento, las dispute boards son un mecanismo acordado por las partes en un contrato, y consiste en que un panel determine a quién le es atribuible cada inconveniente que pueda surgir durante la ejecución contractual; pero se mantiene la misma limitante de la materia, es decir, sólo procede cuando se pacte en un documento jurídico.

Aunque existe una pluralidad de mecanismos alternativos encaminados a dirimir las controversias, la conciliación, estipulada en la Ley 640 de 2001, adquiere una mayor relevancia, por ser uno de los más demandados y menos limitados, y por configurarse como un requisito de procedibilidad en diversos procesos judiciales. Al respecto, la Corte Constitucional resalta la importancia de la conciliación como MASC, al señalar lo siguiente:

La jurisprudencia constitucional ha destacado la importancia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, entre ellos la conciliación, que puede resumirse así: (i) buscan hacer efectivo uno de los fines constitucionales como el de la convivencia pacífica; (ii) permiten la participación directa de los interesados en la resolución de sus conflictos; (iii) son otra forma de hacer efectivo el derecho de acceso a la administración de justicia; y (iv) son un buen mecanismo para lograr la descongestión judicial. (Corte Constitucional, 2013)

Se hace necesario, entonces, desarrollar los siguientes puntos en torno a la conciliación: i) cómo se compone y ii) para qué se realiza. Al abordarlos, se evidencia que se consolida como un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual dos o más personas, ya sean de índole natural o jurídica, nacional o extranjera, denominadas partes, acuden al acompañamiento de un

tercero neutral, llamado conciliador, para resolver un conflicto; una vez resuelto, las partes registran el acuerdo en un acta de conciliación, que tiene dos efectos: prestar mérito ejecutivo y hacer tránsito a cosa juzgada. En consonancia con lo anterior, el primero de los efectos faculta a que, en caso de incumplimiento de lo estipulado, se pueda exigir su ejecución por la vía judicial y, el segundo, establece que la diferencia o problemática que dio origen al conflicto, una vez suscrita el acta de acuerdo, no podrá ser discutida en otra instancia (Ley 640, 2001).

El avance de las nuevas formas online no debe ser ajeno a la estructura de los MASC, especialmente a la conciliación, dado que estas proporcionan a los usuarios una mejor comunicación, por la naturaleza asincrónica o sincrónica que ofrece la tecnología, y una mayor flexibilidad en el momento de formular sus necesidades, rapidez para lograr los acuerdos, entre otras ventajas, al tener como objetivo clave una solución más eficaz del conflicto. En el caso colombiano, se avizora la relación de los mecanismos alternativos con la IA, en la plataforma virtual SIC Facilita, implementada por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, de la cual forman parte proveedores comerciantes de grandes superficies o de cadena, almacenes de ropa, agencias de viajes, empresas de telecomunicaciones, concesionarios

y gimnasios, entre otros, y en donde se han atendido más de 32.400 reclamaciones, de las cuales el 59% se han cerrado con acuerdo.

Este servicio permite que los consumidores presenten reclamaciones ante los proveedores vinculados previamente al programa; y propician un espacio de negociación directa y asincrónica, en el cual el consumidor radica su reclamo a través de la plataforma, que le notifica por correo electrónico cuando el proveedor haya dado respuesta con su aceptación o negativa. Si acepta, debe indicar clara y expresamente cómo reparar el inconveniente; de lo contrario, la plataforma programará un chat de mediación entre las dos partes.

En la comunidad europea, un ejemplo de esta relación entre los MASC y la IA se presenta con el Centro Europeo de Protección al Consumidor, que implementa, a su vez, la plataforma Online Dispute Resolution (ODR), un sitio web gratuito, interactivo y multilingüe, que permite a los consumidores y empresas de la Unión Europea resolver por vía extrajudicial sus litigios tanto nacionales como continentales –Unión Europea, Noruega, Islandia y Liechtenstein–, relacionados con compras online. Esta plataforma les permite a las partes presentar reclamaciones, diligenciando un formulario electrónico disponible en todas



las lenguas oficiales de la Unión —y en noruego e islandés—, y ofrece la opción de adjuntar los documentos pertinentes; el Parlamento Europeo y el Consejo (2013) han dispuesto la creación y desarrollo de la plataforma de resolución de litigios en línea.

Según el informe dado por la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, sobre el funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en materia del consumidor online, dentro del período comprendido entre el 15 de febrero de 2016 y el 15 de febrero de 2017, alrededor de 1,9 millones de personas visitaron la plataforma. El sitio web recibió una media de más de 160.000 visitantes distintos cada mes y se presentaron, en promedio, más de 2.000 reclamaciones mensuales; en su primer año de funcionamiento, se presentaron 24.000 reclamaciones en la plataforma. Esto demuestra que se ha alcanzado un nivel considerable de cobertura y aceptación; además, los consumidores y las empresas de la UE mantienen una relación amigable con la plataforma y evidencian una inclinación bondadosa en el momento de recurrir a ella.

## 5. Perspectiva digital de los principios de los MASC

Una de las finalidades de implementar estos mecanismos es evitar, justa-

mente, el desgaste económico y judicial, y el deterioro de las relaciones humanas. Para ello, se concibe la IA como un medio para maximizar una base de garantías consolidadas en los principios encaminados a motivar el aprovechamiento de los MASC; como herramientas idóneas para resolver las coyunturas jurídicas sociales.

Es necesario recordar que los principios, como fuente del derecho, derivan su importancia en este campo por vía de garantías procesales inmersas en cualquier procedimiento tendiente a resolver una controversia —ya sea judicial o extrajudicial—. Por lo tanto, son absolutos e inmodificables, dado que predicen los parámetros de procedencia para la administración de justicia (Corte Constitucional, 2013). Asimismo, se genera la problemática de si, al implementar la IA, a partir de la solución de conflictos online, se dará una aplicación adecuada y garantista de la principalística de los MASC que rigen su procedimiento.

Varias han sido las interpretaciones de cuáles son los principios que integran la base de los MASC; tanto así que se puede encontrar una variedad pluriforme de listados de estos. Por ejemplo, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) advierte que se deben tener como principios la equidad, la transparencia, la rendición

de cuentas, el respeto de las garantías procesales, la independencia y la especialización. En esta misma línea, Wing (2016) señala que los principios que se deben tener en cuenta son la accesibilidad, la responsabilidad, la competencia, la confidencialidad, el empoderamiento, la igualdad, la justicia, la honestidad, la imparcialidad, la publicidad, la innovación, la integración, la obligación legal, la neutralidad, la protección contra daños, la seguridad y la transparencia.

Teniendo en cuenta los aportes de la escuela de Harvard y la Ley 640 de 2001, los principios generales que se deben tomar en consideración en el engranaje de la IA son la equidad, la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad, la celeridad y economía, el acceso a la justicia y la informalidad.

A continuación, se hará referencia a aquellos principios que también están relacionados con actitudes o comportamientos que deben adoptar tanto las partes del conflicto como el tercero imparcial, en el contexto colombiano.

## 5.1 Equidad

El mediador, conciliador, árbitro o tercero imparcial debe procurar que el acuerdo al que lleguen las partes en conflicto sea comprendido por estas

y que lo perciban ‘justo y duradero’; en donde se acuda más a parámetros de justicia y se indague sobre sus causas exógenas con miras a obtener un acuerdo legítimo.

Este principio –al ir encaminado a un aspecto de comportamiento que logre obtener un resultado libre de irregularidades, que consiste en un lineamiento de ética, con la implementación de la IA, y aún más en la solución de conflictos en línea– debe considerarse para la reducción de barreras procesales en las que participen programas tecnológicos; en él se encuentra la IA moral que aplica la oportunidad en los resultados, al obtener un modelo predictivo, como el aprendizaje automático o machine learning que producirá un resultado justo o equitativo que las partes tendrán en cuenta como fórmula de solución. Por ende, mediante este modelo predictivo de IA, se podrá anticipar posibles problemas e incorporar el sentido de equidad.

## 5.2 Imparcialidad

Aplica al estado mental que debe conservar el conciliador, árbitro, mediador o tercero imparcial, ya que su actuación estará libre de prejuicios, sin hacer diferencia alguna y sin proyectarse hacia la búsqueda de una verdad subjetiva.

### 5.3 Neutralidad

Dirigido al tercero imparcial, en el entendido de que este debe mantener una postura sólida para evitar la inclinación arbitraria a favor de una parte en especial, durante todo el procedimiento, por motivos de parentesco, amistad, enemistad, entre otros. Asimismo, deberá comprender una postura rígida y objetiva para impartir justicia.

Los anteriores son principios que procuran evitar tendencias positivas o negativas derivadas de asuntos del fuero interno del tercero. Con la implementación de la IA, estas conductas subjetivas se limitarían, ya que las plataformas no presentan la fluctuación de intereses individuales y, por lo mismo, no estarían presentes en las fórmulas de arreglo inteligentes. Al respecto, Bustamante y Ángel (2019) afirman lo siguiente:

Serán claras las reglas que establezcan el cómo se escoge al tercero neutral que propende por el acercamiento entre los sujetos y procura una pronta solución del conflicto, de manera tal que no se estructuren privilegios y ventajas encaminadas a favorecer a una de las partes, y se establezca así un reglamento que consagre las causales de impedimento y recusa-

ción que permitan, tanto al tercero neutral como a las partes, ejercer un control sobre el procedimiento y garantizar la imparcialidad y la independencia.

### 5.4 Confidencialidad

Está encaminada a guardar la información recibida por los terceros imparciales, y no revelarla a cualquier persona.

Al implementarse la IA, este principio gozaría de mayor custodia, toda vez que las bases de datos que se integran en cualquier herramienta tecnológica son más restringidas; estaría bajo la protección del derecho de habeas data, consignado en el artículo 15 de la Constitución Política. Además, los sistemas o plataformas tecnológicas que se utilizan, ya sea para la mediación, arbitraje o conciliación, integran los recursos de las Tecnologías para la Información y la Comunicación (TIC) que auxilian al tercero imparcial y a las partes, como se observa en la comunicación electrónica —generación, envío y recepción—, para cuyo intercambio o archivo se aplica también el conocido backup —o respaldo electrónico— multisoprote de toda la documentación multimedia y documental.

## 5.5 Celeridad y economía

Estos dos principios están dirigidos a garantizar que el proceso se lleve a cabalidad, sin dilaciones, y se caracterizan por ser principios complementarios. Por un lado, la economía, a través de la eficiencia, busca el mayor resultado con el menor esfuerzo y mínimo gasto posible y, por otro lado, la celeridad se propone agotar rápidamente las etapas, sin prórrogas que suspendan, innecesariamente, el cumplimiento de los actos propios del proceso.

La IA en la solución de conflictos online estructuraría, de manera adecuada, estos principios, porque se acercaría a la consecución de los objetivos perseguidos; esto es, dar una solución más pronta y sin dilaciones, en el entendido de que el software —conjunto de programas— que se utilice contemplará el término máximo a aplicar, dependiendo de cada conflicto. Por otro lado, habría un gasto reducido, así como un menor uso de recursos, por ejemplo, en aspectos administrativos —papeleo, instalaciones, personal— y en la toma de decisiones. Además, la notificación a las partes se realizará de forma más efectiva y oportuna, y asimismo cualquier otra actuación, puesto que, a partir de la implementación de plataformas online, las partes tendrán acceso a la información rápida porque el registro

quedará almacenado en la plataforma implementada y se generará así una respuesta celeridad y completa.

Los anteriores principios son lindantes con respecto al de publicidad, por cuanto implica que las partes tengan conocimiento de las actuaciones y de las pruebas que fundamentan su solicitud y, en general, de cualquier comunicación que se realice a través de cualquier plataforma digital, siempre y cuando sólo las partes, y el tercero neutral, tengan acceso a la información, ya que se garantiza la confidencialidad del proceso. En este sentido, con la aplicación de la IA, se reducen los obstáculos territoriales, dado que las partes pueden residir en lugares diferentes o lejanos y, por tanto, existen limitantes para su desplazamiento, por razones de tiempo, lugar o capacidad monetaria; igualmente, se intentaría disminuir las inasistencias injustificadas.

## 5.6 Acceso a la justicia

Es el derecho que permite acudir a órganos facultados para la protección de derechos o intereses, o para la resolución de conflictos (Casal, 2016). La IA conduciría a que este principio no se vulnera, al menguar el acceso interrumpido o escaso de determinados grupos de personas que no tienen la posibilidad de acudir a la justicia.

Por ello, la puesta en práctica de la resolución de conflictos online es el remedio para equilibrar la asimetría de la brecha de acceso a la justicia; además, tiene en cuenta la gratuidad que existe en los MASC.

## 5.7 Informalidad

Está encaminada a que las actuaciones de los conciliadores, mediadores o terceros imparciales se distingan por el mínimo de formalidades. El principio de informalidad combate una de las grandes falencias en los procesos judiciales, el excesivo ritualismo y formalismo; estos se caracterizan por ser causa de dilaciones e ineficiencia judicial. Sin embargo, si se logra entrelazar con la IA, se transformará a herramientas virtuales, lo cual conlleva una serie de beneficios, como pueden ser la disminución de ritos administrativos, el acceso de la información y, además, una pronta solución jurídica.

Vásquez (2014) explica que, de acuerdo con unas estimaciones realizadas en Bruselas, el acceso a la Online Dispute Resolution generó para los consumidores europeos un ahorro de más del 30% de tiempo en la duración de los procedimientos; y, para la comunidad europea, un ahorro de veintidós mil quinientos millones de euros, esto es, el 0.2 %

del Producto Interno Bruto (PIB) de toda la Unión. Según Vásquez, para 2009, la Junta de Asistencia Jurídica de Holanda –Raad voor de Rechtsbijstand, en holandés– llevó a cabo unas pruebas piloto de mediación online en procesos de divorcio, que demostraron que el 90% de los participantes llegaron a un acuerdo y se mostraron satisfechos con los resultados. Asimismo, el proyecto piloto fue considerado un éxito, por lo que la Raad voor de Rechtsbijstand decidió incluir en su oferta de servicios el procedimiento de mediación online para los casos relacionados con derecho de familia.

La consolidación de la IA en los MASC no debe entenderse como si fuera un sistema rígido que no garantizará la aplicación de principios, por el hecho de implementar herramientas tecnológicas, sino que, al contrario, las bases de estos estarían dadas por la principialística, como guía para brindar una eficiente solución a los conflictos que se avecinan; porque, como se sugirió en los principios desarrollados, la solución online es una realidad tangible que permite, en mayor grado, el acceso a la justicia y, por consiguiente, la tutela efectiva de derechos. En esta línea, se gestaría una suerte de armonización económica en el tiempo, al optimizar los procedimientos con el apoyo y auxilio de los recursos

TIC, y la reducción de obstáculos geográficos. La perspectiva digital de los principios de los MASC no es un llamado a la utopía.

## 6. Congestión judicial y la IA: un desafío de antaño

La congestión judicial, en el contexto colombiano, se presenta debido a diversas causas. Como establece Cárdenas (2017), atraviesa por las dilaciones generadas, en gran medida, por quienes forman parte de la misma jurisdicción, como los abogados, servidores públicos, funcionarios, terceros, entre otros. Además, son causas de congestión el apego al formalismo, la larga duración de los procesos judiciales, la ausencia de recursos, los trámites innecesarios, las actividades administrativas dispendiosas, la corrupción, e incluso la relación inversamente proporcional entre el elevado número de demandas y el número de juzgados existentes para prestar el servicio. Esto lleva a que la capacidad de respuesta se rebose y derive en una acumulación exuberante de procesos que va creciendo aún más con los años; y origina, de manera directa, la mora, el exceso en el tiempo real de gestión del proceso respecto del tiempo legalmente establecido para el desarrollo normal de las instancias.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) registra que la población colombiana, para 1993, era de 36.207.108 habitantes, y que hoy es de aproximadamente 50.372.424. Por otro lado, Cárdenas Franco enfatiza en que la tasa de cobertura judicial se ha mantenido en un rango de 10.9% a 10.95%, lo cual implica que por cada 100.000 habitantes haya solamente 11 jueces. Para lograr una transformación significativa de estas cifras es indispensable promover y aplicar el uso de la IA que permita la celeridad en los procesos, la descongestión de los despachos y el ahorro de costos. Sumado a ello, la implementación tecnológica en los MASC, como la conciliación, dilucidada a través de las TIC, sería una respuesta alterna y aportaría una multiplicidad de beneficios para enfrentar la congestión judicial.

Las TIC son una herramienta crucial para la solución de conflictos entre ciudadanos y organizaciones que acuden a las instancias judiciales; por cuanto reducen costos, ahorran tiempo, evitan trámites innecesarios y difunden información de manera rápida. Además, esta herramienta cuenta con un consolidado de leyes que le dan respaldo a su implementación, lo cual garantiza la validez y transparencia en los procesos judiciales y administrativos en los que se haga uso de ellas. Entre estas se

encuentra la Ley 527 de 1999, que “define, reglamenta y otorga efectos jurídicos a la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares”, ya que “contiene los postulados fundamentales que dan soporte jurídico para la realización de operaciones por medios electrónicos, ya sea de los particulares, el Estado, los jueces y demás actores intervinientes en la sociedad” (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2011, p. 49).

La Ley en cuestión brinda las directrices generales acerca del acceso, uso y conservación de datos en cualquier actividad virtual, al establecer principios básicos como el de la equivalencia funcional, que le confiere a un dato informático igual validez y funciones que las de un documento escrito, sin olvidar que deben respetarse la fiabilidad, inalterabilidad y rastreabilidad de este; sumado a ello, sentó las bases con respecto al uso de la información en los medios electrónicos. El Consejo Superior de la Judicatura hace énfasis en fortalecer el uso de tecnologías en el sistema jurídico, a través de Acuerdos como el 2114 de 2003, en donde se reglamentó el sistema de videoconferencia para la realización de audiencias públicas, o el 2189 de 2003, que estableció la reglamentación del trámite judicial de

audiencias de juzgamiento con el uso de tecnologías de información para la presencia virtual del sindicado.

Asimismo, se puede hacer referencia al ajuste de los MASC al sistema judicial, respaldados en el Decreto 1818 de 1998 y la Ley 640 de 2001 sobre conciliación extrajudicial y la creación de plataformas digitales de libre acceso, como la del Programa Nacional de Conciliación, que, de manera específica, contribuye al fortalecimiento de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, al brindar todo tipo de información al respecto y permitir la realización de trámites en línea. A su vez, la Ley 527 de 1999, bajo la misma óptica, otorga validez a los datos informáticos, lo que produce efectos jurídicos reales.

El resultado de aplicar las TIC conlleva, además, una disminución paulatina de dificultades, como la oferta desarticulada y colapsada, los problemas de productividad, mora y congestión, y la ausencia de registros actualizados y disponibles que permitan tener una perspectiva clara y en tiempo real de la situación de la justicia en Colombia. Por otro lado, teniendo en cuenta las cifras del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), en Colombia, el uso de la conciliación extrajudicial en derecho ha venido

umentando. En efecto, de acuerdo con la información disponible, se observa que, en 2002, se registraron 12.809 actas de conciliación, y se llegó a un pico de 85.078, en 2019. No obstante, estas cifras no son vigorosas o rentables, en comparación con las cifras de procesos judiciales; en 2019, solamente contra el Estado, se presentaron 12.688 demandas en promedio mensual, según el periódico El Tiempo.

Vera Bastos (2018) establece que, en materia administrativa, la conciliación es un requisito de procedibilidad que se debe efectuar antes de presentar la respectiva demanda encaminada a obtener una pretensión económica. Sin embargo, de las muchas solicitudes tramitadas, son muy pocas las que terminan en un acuerdo, lo cual causa un desgaste y genera una serie de dudas en torno al instrumento de política gubernamental para la descongestión de los despachos; por cuanto no cumplen el objetivo para el cual fueron creadas. Esto se debe a diferentes factores, como lo establece Vera Bastos, entre los que se encuentran el poco conocimiento de funcionarios judiciales en torno a los MASC; muchos servidores conservan el concepto de que es mejor esperar una sentencia judicial que conciliar para no comprometer el erario que se les encomienda, y no ver perjudicado su cargo, por razones subjetivas.

## 7. Comparativo internacional para combatir el covid-19 con la IA: un desafío contemporáneo

El panorama de la administración de justicia se agrava aún más con la proliferación del covid-19, por el cual los países han tenido que tomar medidas decisivas con respecto al acceso a la justicia, ya que el distanciamiento social, decretado por los Gobiernos nacionales, se ha vuelto una medida general para mitigar la propagación del virus, lo que ha reducido los espacios presenciales de las diferentes etapas procesales. Por ejemplo, en España, se ha limitado el acceso a profesionales y ciudadanos a las sedes judiciales, salvo para aquellos trámites imprescindibles e inaplazables; cualquier otra gestión deberá realizarse vía LexNET o por vía electrónica o telefónica (Ministerio de Justicia de España, 2020).

LexNET es la plataforma de intercambio seguro de información que posibilita la comunicación bidireccional electrónica entre las oficinas judiciales y los distintos operadores jurídicos que, en sus actividades cotidianas, necesitan intercambiar documentos legales, como notificaciones, escritos de trámite o escritos iniciadores de procesos. Es una he-



herramienta desarrollada y mantenida por el Ministerio de Justicia, a la cual se da soporte desde este portal web; además, es un servicio que permite recoger y gestionar, de forma telemática, las notificaciones, así como remitir escritos o demandas a los órganos judiciales en los procedimientos en que no sea preceptivo el procurador.

Para enfrentar los efectos jurídicos contraídos de la pandemia, el diario madrileño *Expansión* (2020) señala que el bufete internacional *Ontier* y la editorial jurídica *Lefebvre* han recurrido a *Aretha*, un proyecto que ofrece asesoramiento legal gratuito en temas de covid-19 para pequeñas y medianas empresas, que cuenta con IA y machine learning, y busca ayudar a la adopción o modificación de medidas legales por el coronavirus y, por tanto, constituye una garantía para los usuarios que reciben un asesoramiento legal gratuito, preciso e interactivo. Asimismo, a propósito del virus, debe considerarse el análisis de Suárez Manrique (2019), en el que constata que, en Finlandia, se implementó el sistema *Tuomas*, que posee una base de datos de gran capacidad de comunicación para almacenar, de manera virtual, toda la información relacionada con cada acción y trámites procesales ingresados a los tribunales, e incluye la identificación de las partes, la naturaleza, el monto

del asunto, los resultados de audiencia, entre otros.

En Holanda, los tribunales cuentan con su propia red, sostenida por el Ministerio de Justicia, y denominada *Justienet* (Lillo, 2010), que incluye un sistema de manejo de casos, y de la cual son usuarios tanto los tribunales como el Ministerio Público; la intranet de los tribunales se llama *Intro*, y la del Ministerio Público, *OMtranet*, y adquieren mayor relevancia por las circunstancias del virus. Desde otra perspectiva, Suárez Manrique afirma que Portugal posee un portal llamado *Citius*, que funciona para que los jueces, fiscales, abogados, agentes judiciales y procuradores puedan presentar sus escritos y documentos relativos al proceso de interés; las actuaciones de los agentes judiciales son ejecutadas mediante esta aplicación, y todas las notificaciones se envían de forma electrónica y cuentan con alertas automáticas, lo cual se torna en una herramienta inseparable de la justicia en este periodo de emergencia sanitaria.

A su vez, Corvalán (2018) sostiene que, en Argentina, miembros del Ministerio Público Fiscal implementaron el sistema denominado *Prometea*, que generó una rápida resolución de causas simples en el servicio judicial, y realiza dictámenes sobre el 52% de los expedientes que ingresan al

tribunal, con una tasa de acierto del 96%. El software argentino funciona a partir del registro de los datos del caso y la comparación con situaciones similares resueltas previamente y, con base en ello, toma decisiones; esta IA ha sido capaz de resolver 1000 expedientes en 7 días, que, con el método tradicional, requerían 83 jornadas de trabajo. No es ilusorio pretender que estos beneficios se consoliden, en mayor medida, por las consecuencias jurídicas surgidas con la aparición del covid-19.

China no es la excepción. Matellán y Agüero (2017) aseguran que en este país ya existen robots en los juzgados, que se encargan de resolver las dudas de los usuarios, en un lenguaje sencillo y común que las personas puedan entender; como fue el caso del primer asistente artificial, Xiao Fa —nombre que traduce ‘derecho diminuto’—, diseñado para analizar 100 crímenes y estandarizar condenas, y para generar automáticamente borradores de sentencias, lo cual lleva a una administración de justicia más rápida y a hacerle frente, de este modo, a las barreras geográficas que se han presentado por causa del virus SARS-CoV-2.

Solís (2020) explica que Estados Unidos se apoya en el sistema Correctional Offender Management Profiling for Alternative Sanctions

(COMPAS), que realiza una serie de cálculos, con base en los antecedentes judiciales del procesado y, dependiendo del resultado, aconseja a los jueces sobre el tipo de pena y su cuantificación, apoyado por la IA. Además de esta función, lleva a cabo un estudio, basado en una encuesta, para calificar, en diferentes aspectos, el factor del riesgo de incidencia, mediante un algoritmo que califica de 1 a 10 la posibilidad; entre más alta la puntuación, más alta sería la pena, teniendo en cuenta que, en las prácticas penales, es necesario tramitar las audiencias pertinentes de manera rápida, máxime si se trata de personas privadas de la libertad y, en época de pandemia, es imprescindible contar con estas herramientas para resolver su situación jurídica e impedir la transgresión de derechos fundamentales, como, por ejemplo, la libertad.

De acuerdo con lo anterior, no son pocos los países que han apoyado la administración de justicia con ayudas digitales e IA; por el contrario, existe un número significativo de plataformas que maximizan los principios procesales del derecho. Teniendo en cuenta las consecuencias jurídicas derivadas del covid-19, resulta aún más imperativo extender y ampliar la aplicación de la IA en el ámbito jurídico; la salvaguarda de los derechos no puede constituirse como una

omisión y, mucho menos, como un desafío contemporáneo inalcanzable.

## 8. La solución en la constelación digital

Los MASC, especialmente la conciliación, son la clave práctica para acelerar la justicia contemporánea. Esto sumado a la relación estrecha que tienen con la IA y los medios electrónicos y digitales —en general, el aprovechamiento de las TIC—, que tienden a coadyuvar en la resolución de las posibles controversias que puedan surgir en los diferentes ámbitos de aplicación del mecanismo; al constituirse en la respuesta inmediata para enfrentar la congestión judicial por la que atraviesa Colombia desde hace varias décadas.

El desarrollo jurídico-práctico de la conciliación —comparado con el de la mediación presente en otros países— con el apoyo de las nuevas tecnologías resulta prometedor y evidencia la posibilidad de una administración de justicia más rápida y eficiente; supone que podría ser la herramienta necesaria para aumentar la participación de las personas en este mecanismo, y solucionar, con prontitud, las coyunturas que se presentan día a día, además de quitarles un peso enorme a las diferentes jurisdicciones. Siendo así, se traerán a colación los diferentes

aportes internacionales en materia de conciliación/mediación digital y, desde una perspectiva comparada del derecho, se propondrá un panorama de los beneficios que contraen, y su posible inclusión en el ordenamiento jurídico colombiano.

Se ha presentado una incursión tecnológica, a nivel internacional, en la figura anglosajona de la mediación. Según Demestre (2012), esta consiste en aquel mecanismo alternativo de solución de conflictos en el que dos o más partes intentan, de manera voluntaria, alcanzar un acuerdo sobre una controversia, con la intervención de un mediador; sin embargo, a diferencia de la conciliación, este no propone fórmulas de arreglo, sino que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo, lo cual implica una confusión, por cuanto el conciliador, en otras palabras, ejecuta la misma función, pero a título de fórmula de arreglo.

En algunas legislaciones existe confusión entre estas dos figuras. Se habla de procedimiento de conciliación para referirse a la incursión de especialistas que trabajan, tras aprender y hacer, para que sean las mismas partes las que busquen la solución más cercana a sus intereses y alcancen un acuerdo entre ellas. Sin embargo, en los dos eventos sucede lo siguiente: i) los dos mecanismos son de carácter autocompositivo; ii) no hay lugar a la

imposición de un tercero, aunque la diferencia se reduce al papel más o menos proactivo que asume el tercero neutral interviniente; no se refiere, en últimas, a incentivar a las partes para que lleguen a un acuerdo, sino a iii) ayudar a las partes a que, al aproximar sus posiciones, acuerden una solución respecto de su controversia. En algunas ocasiones, el conciliador puede ser activo cuando indica a las partes, en mayor o menor grado, el panorama procesal al que pueden enfrentarse, de no llegar a un acuerdo.

Los dos MASC persiguen la misma finalidad, es decir, establecer o llegar a un acuerdo donde hace presencia un tercero neutral, sin necesidad de activar el aparato judicial y congestionarlo; por lo cual, desde una interpretación extensiva del tratamiento tecnológico que se le ha dado a la mediación en otras legislaciones, puede aplicarse también a la figura de la conciliación, como se verá enseguida.

### 8.1 Las Online Dispute Resolution, una aproximación jurídica de aplicación de la IA en los MASC

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos online permiten ofrecer una respuesta útil y consonante con las dinámicas propias de

la cuarta revolución industrial, que, como se dijo en el primer acápite, se caracteriza por las relaciones virtuales, impersonales, transfronterizas y asincrónicas. Bustamante y Giraldo (2020) entienden que son aquellos instrumentos no jurisdiccionales de prevención y/o resolución de conflictos, producidos online u offline, en los que se puede utilizar la IA, como es el caso de la plataforma Cybersettle, o no implementarla, como las plataformas Virtual Courthouse y Modria, entre otras, administrados por los entes públicos o por particulares.

Estos instrumentos, de acuerdo con Bustamante y Giraldo, se caracterizan por tener, como requisito de acceso sine qua non, la existencia de un pacto previo al conflicto o posterior a este, y la necesidad de una plataforma digital que coadyuve a encontrar una solución, con observancia de los principios procesales estipulados en la normativa colombiana, como la independencia, la publicidad, la transparencia, la confidencialidad, la efectiva tutela de los derechos, etcétera. Asimismo, el acuerdo pactado producirá efectos inter partes dentro del ámbito virtual de la plataforma.

Para abordar este ámbito debe hacerse mención, como primera medida, del Online Dispute Resolution (ODR), una fuente abierta que contiene información para la creación y desarrollo

de aplicaciones tecnológicas con miras a solucionar controversias, y un esfuerzo para promover el acceso a las soluciones online. Igualmente, es una revolución en el devenir de la gestión de disputas, comoquiera que se proporciona una solución más rápida y con mayor rentabilidad, que se enmarca en un proceso transparente y justo. Además, esta se realiza mediante la conjugación de los procesos tradicionales, como la mediación, el arbitraje, la amigable composición, entre otros, con la tecnología online, la teleconferencia, la videoconferencia, el correo electrónico, etcétera. León Hernández (2019) menciona que, con la llegada de la cuarta revolución industrial, que contrajo el desarrollo de la globalización y de las vías de comunicación, como lo es internet, la RDL tuvo su origen y efecto en 1996, cuando se emprendieron ciertas controversias relativas al comercio electrónico.

El éxito se produjo gracias a la experiencia de la empresa E-bay, cuando, por medio de un contrato con Square Trade, cuyo objeto era la promoción de servicios de resolución de conflictos de comercio electrónico y de las transacciones de consumo, en el que se manejaron más de 1.5 millones de controversias durante los primeros cuatro años, se permitía resolver quejas, reclamos o sugerencias, de manera virtual, sin la intervención

de un tercero neutral. El triunfo fue de tal contundencia que, para 2006, se amplió esta metodología a todo tipo de tiendas, como es el caso de países de la Unión Europea —como Islandia, Noruega y Liechtenstein—, que promocionaron plataformas para resolver conflictos suscitados por la compra en línea de bienes y servicios, sin necesidad de acudir a la jurisdicción.

En este sentido, León Hernández establece que, en los procesos tradicionales de los MASC, concurren tres partes: dos partes disputantes, y el tercero neutral, interviniente *face to face*. Sin embargo, asevera que, en la ODR, se habla de la presencia de una cuarta parte, haciendo alusión a la tecnología que coadyuva al tercero interviniente, al constituirse en un aliado o colaborador para llegar a la solución del problema.

De manera que la combinación de los diferentes mecanismos de solución de disputas con la cibernética permite a las partes disputantes presentar hechos, argumentos y pruebas online; sin necesidad de activar el aparato jurisdiccional, es decir, propicia una finalidad más eficiente de estas figuras. A su vez, la existencia de una cuarta parte genera una serie de beneficios extra, a saber: a) cuando las partes no sean capaces de reunirse personalmente, por la incompatibili-

dad personal persistente; b) cuando las partes se encuentran en distintos lugares geográficos; c) cuando el valor de la disputa no sea equiparable al coste de resolución en persona; d) cuando sea posible mejorar la probabilidad de obtener un resultado exitoso, al permitir una preparación preliminar sobre el asunto.

## 8.2 Perspectiva de la mediación electrónica en España, un acercamiento a la conciliación inteligente

Desde una perspectiva comparada, la legislación española estipula, en la Ley 5 de 2012, algunos puntos de la ODR, al contemplar el concepto de mediación electrónica de la siguiente manera:

Un proceso que se realiza total o parcialmente por medios electrónicos, de forma más o menos simplificada, con la intervención de un tercero que ayuda a las partes que intentan alcanzar por sí mismas un acuerdo, en el que siempre se ha de garantizar la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la Ley. (art. 1).

Se observa, entonces, que, si existe una regulación de la ODR, relativa a la mediación electrónica, no debe haber

ninguna limitante para que exista en torno a la conciliación inteligente.

El título IV de la normativa desarrollada consagra el procedimiento de la mediación electrónica sincrónica, que se lleva a cabo de esta forma:

- i) Presentación de la solicitud, ya sea por cuenta de las dos partes o por una de ellas, que puede ser online y offline, a través de un formulario web, bien sea con o sin certificación de identidad digital, dejando en claro que se puede pedir la suspensión del proceso.
- ii) Recepción de la solicitud e invitación. En esta etapa, el mediador puede contactar al solicitante o solicitantes para requerir más información, en caso de que se necesite, y para informar acerca del procedimiento; consecuentemente, el tercero invitará al proceso a la parte requerida, por medio de cualquier vía —carta, e-mail, teléfono, etc.—.
- iii) Audiencia o bosquejo informativo. Se desarrolla la videoconferencia, en audiencia interactiva y flexible, con una o ambas partes, ya sea conjuntamente o por separado, según criterio del mediador, que tiene como finalidad explicar las posibles causas que afecten su imparcialidad, costes, carac-

terísticas, organización, actas, consecuencias jurídicas del proceso y, asimismo, que las partes manifiesten sus dudas para que el mediador responda las veces que sea necesario y determine el conflicto suscitado, y si se constituye o no como un problema apto para la mediación.

iv) Audiencias conjuntas. Se efectuarán por medio de videoconferencias, audiencias interactivas en las que se comienza con la sesión constitutiva de identificación de las partes, del mediador, el sistema de acreditación digital convenido y la firma digital, el objeto del proceso, su coste y las formas de pago, la declaración de la aceptación voluntaria, el lugar, el idioma y la grabación de la sesión. Los sujetos procesales podrán verse y oírse en tiempo real, y se garantizará su seguridad con los protocolos https.

v) Finalización del proceso. Esta se presenta por a) llegar a un acuerdo; b) no llegar a un acuerdo; c) inasistencia de una de las partes; d) renuncia o decisión del mediador de no continuar con el proceso. En cualquier escenario, se elaborará un acta final en donde se dejará constancia de las partes, el mediador, la fecha y el lugar de suscripción y, de ser pertinente,

las obligaciones que se asumen. El acta final se podrá firmar online, y se podrá elevar a escritura pública por voluntad de las partes.

A continuación, en la Figura 1, se representa de manera detallada este procedimiento.

El proceso de mediación electrónica demuestra cómo es posible la interacción de la tecnología con la solución de controversias suscitadas entre dos o más personas; y facilita una consecución más eficaz, rápida y menos gravosa de la solución, a la luz de los beneficios mencionados de las ODR. A su vez, es una herramienta que garantiza los principios y derechos procesales, como, por ejemplo, que la videoconferencia mediante la cual se realizan las audiencias tenga en cuenta el derecho a la intimidad; porque se desarrolla mediante los protocolos de seguridad https, es decir, hay privacidad y seguridad.

Las adaptaciones de la IA al campo del derecho, como es el caso de la mediación electrónica y las ODR, deben ser la médula ósea de todo sistema jurídico. Una aproximación a la conciliación inteligente debe ser una invitación a la transmutación jurídica; en otras palabras, la importación de normas jurídicas esenciales y necesarias que, teniendo en cuenta el contexto nacional, deben dar respuesta

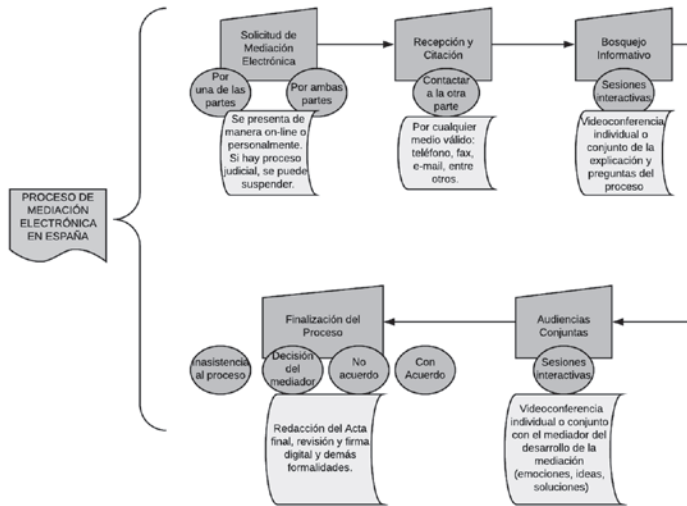


Figura 1. Procedimiento de mediación electrónica sincrónica en España.

Fuente: elaboración de los autores. Título IV, Ley 5 de 2012 de España.

a la coyuntura que se genera por la congestión judicial y los cambios de paradigmas ocasionados por la proliferación del virus SARS-CoV-2, y que obligan a los ordenamientos jurídicos a implementar la IA para hacer frente a estos desafíos.

### 8.3 La conciliación inteligente, el desarrollo de una herramienta imprescindible para la administración de justicia y la celeridad procesal

La conciliación inteligente supone una actualización del concepto tradicional de la conciliación, al representar la

herramienta que va a resolver los conflictos jurídicos, materia de la Ley 640 de 2001, con el apoyo de un enfoque tecnológico y digital que permita la comunicación virtual, sincrónica y/o asincrónica, de las partes y la generación de fórmulas de arreglo, con base en algoritmos propios de la IA. Es, básicamente, el híbrido de la conciliación, como MASC, y la IA, como el faro de un procedimiento ágil y un acercamiento eficaz a un acuerdo positivo para una controversia determinada.

Esta nueva concepción implica, como se mencionó, la presencia de una ‘cuarta parte’ en el proceso conciliatorio; comoquiera que son la tecno-



logía y la IA las llamadas a impulsar el cumplimiento de la principalística procesal, a través de escenarios que eliminen las barreras propias de la conciliación habitual y maximicen el acceso a la justicia, como fin esencial del Estado colombiano. Por otra parte, no hay razones para considerar que este nuevo actor digital llegue a reemplazar, de manera abrupta, al tercero neutral —conciliador—, por cuanto, más bien, cumple una función de apalancamiento o andamio en el que este último se apoye durante las instancias jurídicas a las que haya lugar para resolver las diferencias suscitadas por las partes en conflicto.

Para el cumplimiento de las etapas propias del proceso es requisito sine qua non la implementación de normas, como la Ley 5 de 2012 de la legislación española, relativa a la mediación electrónica, por cuanto representa, con gran acierto, un modelo procesal pertinente para transmutar la conciliación inteligente al ordenamiento jurídico colombiano; porque intensifica la finalidad de los MASC y va a cooperar con la desaceleración paulatina de la congestión judicial.

En esta línea, los ritos procesales del título IV de esta disposición son los adecuados para el desarrollo de este concepto, puesto que consagra el trayecto pertinente: inicia con una solicitud electrónica; pasa por

la recepción en base de datos; luego, por la citación a la contraparte, por cualquier medio digital o no digital válido (teléfono, e-mail, fax, entre otros); después, se desarrollan una serie de sesiones interactivas o audiencias individuales y/o conjuntas para la explicación del proceso, en presencia del e-conciliador —en alusión al e-mediador español—, con el aporte de este y de las partes para obtener fórmulas de arreglo, hasta llegar o no a un acta electrónica de conciliación, teniendo en cuenta las solemnidades de la firma digital y los mismos efectos jurídicos de tránsito a cosa juzgada y de mérito ejecutivo.

Las posibilidades de esta nueva figura, más allá del procedimiento relacionado, se configuran en i) fórmulas de arreglo por algoritmos de la IA, no necesariamente absolutas, como la plataforma digital COMPAS o Prometea; ii) un backup de la información consignada —bajo los parámetros de la Ley 1581 de 2012—; iii) aceptación expresa, en caso de acuerdo o no acuerdo, que se patentará con la firma digital, según las formalidades legales de la Ley 527 de 1999, lo cual conduce a la apertura jurídica del derecho informático. En este mismo trayecto, las ODR son el eje de la aplicación de los MASC en línea, porque marcan un precedente internacional que sirve como modelo o prototipo para que las legislaciones con defectos en la

administración de justicia se inclinen por adherir mecanismos accesorios —como estos— para solucionar las controversias; por medio de relaciones virtuales que permitan acelerar los acuerdos entre las partes.

Con la adaptación de esta figura no se puede ignorar que, dentro de la población colombiana, no todas las personas tienen contacto con las TIC o acceso a ellas, por diversos factores, como la ausencia de capacidad adquisitiva o el encontrarse en regiones geográficas donde aún no hay cobertura de la IA —como internet o medios electrónicos—. Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para finales de 2019, en Colombia, solamente 28,9 millones de personas tenían acceso a internet, es decir, sólo 6 de cada 10 individuos contaban con este beneficio. Por este motivo, es viable que los mismos centros de conciliación o las Instituciones de Educación Superior (IES)—que también cuentan con este servicio que, además, es gratuito— sean los encargados de posibilitar el acercamiento de la población a la conciliación inteligente, al disponer de espacios o medios idóneos para ello.

La conciliación inteligente está destinada a lograr la consecución eficaz de los principios constitucionales y legales que engloban a los MASC y a la administración de justicia; por cuanto

se reduciría el fenómeno negativo de la congestión judicial, que ha desdibujado los fines esenciales del Estado Social de Derecho y, por otro lado, se confeccionará una armonización del mundo jurídico con los nuevos paradigmas sociales, informáticos y de la era digital.

## 9. Conclusiones

La cuarta revolución industrial trajo consigo una variedad de beneficios que, a partir de la IA, permean todas las disciplinas con las habilidades del lenguaje natural, el razonamiento y el aprendizaje automáticos, y la representación del conocimiento. El derecho no puede ser la excepción a este fenómeno, sino que debe encontrarse a la vanguardia de las necesidades sociales e informáticas; de lo contrario, ¿qué sería de la justicia?

A nivel internacional, se evidencia la inclusión de la IA en diferentes ordenamientos jurídicos, lo cual genera beneficios y mayores garantías en torno a los principios procesales, principalmente con respecto a la celeridad y la economía. El Estado colombiano debe referenciar estas instituciones jurídicas exógenas, como la mediación electrónica, para propender a una solución transversal de la congestión judicial y el no acceso a la administración de justicia.

La necesidad de la operancia de la conciliación inteligente no se reduce, exclusivamente, a contrarrestar la congestión judicial, sino que obedece también a generar espacios que orienten y faciliten el acceso de toda la población a la administración de justicia para promover así un tipo de resolución pacífica. Para ello, se requieren políticas públicas que garanticen los recursos para su implementación, así como mecanismos de evaluación y seguimiento.

La figura de la conciliación inteligente es una invitación a la academia para que se promueva el diálogo y el debate sobre los beneficios que tienden a ofrecer los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos; como una respuesta real a los conflictos jurídicos que se originan con el paso del tiempo. Además, con la unión de la IA y las tecnologías revolucionarias, el espectro jurídico ha trascendido a lugares inmateriales que también deben ser objeto de estudio para generar la posibilidad de fortalecer el trabajo mancomunado que se viene realizando desde el siglo XX.

## Referencias

- Abogacía Española. (2020). Servicios esenciales del sistema judicial durante la fase de contención de la pandemia del covid-19. <https://www.abogacia.es/>
- Arboleda, A. (2015). Conciliación interdisciplinaria virtual. <http://www.scielo.org.co/>
- Barona Vilar, S. (2011). Las ADR en la justicia del siglo XXI, en especial la mediación. *Revista de Derecho*, 18(1), 185-211. <https://scielo.conicyt.cl/>
- Bustamante Rúa, M. M., Ángel Muñoz, S., Giraldo Aristizábal, J. A. y Marín Tapiero, J. I. (2020). Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una apuesta por la descongestión en la administración de justicia. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, 12(1). <https://periodicos.unb.br/>
- Cáceres, E. (2006). Inteligencia artificial, derecho y e-justice (el proyecto IJ-CONACYT). *Boletín mexicano de derecho comparado*, 39(116), 593-611. <http://www.scielo.org.mx/>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (s.f.). ¿Qué es conciliación en derecho? <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com>
- Cárdenas, R. (2017). La congestión y el atraso judicial en Colombia, en dos décadas desde su creación, su acumulación histórica afectando una justicia pronta y oportuna [Tesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/>

- handle/10596/13651/19432675.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casanovas, P. (2010). Inteligencia artificial y derecho: a vuelapluma. Teoría y derecho. *Revista de Pensamiento Jurídico*, 7, 203-221. <https://www.researchgate.net/>
- Comisión Europea. (2017). Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo. <https://cec.consumo.gob.es/>
- Corvalán, J. G. (2018). Inteligencia artificial: retos, desafíos y oportunidades. Prometea: la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia. *Revista de Investigações Constitucionais*, 5(1), 295-316. <https://revistas.ufpr.br/>
- Demestre, I. V. (2012). La mediación en asuntos civiles y mercantiles (breves notas a la Ley 5/2012, de 6 de julio). *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 3(2), 159-187.
- Díez, R. P., Gómez, A. G. y de Abajo Martínez, N. (2001). Introducción a la inteligencia artificial: sistemas expertos, redes neuronales artificiales y computación evolutiva. Universidad de Oviedo. <https://books.google.es/>
- El país fue demandado 12.688 veces en promedio cada mes de 2019. (2019). *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/>
- Galindo, F., Ruiz, S. y Ruiz, F. (2017). Competencias digitales ante la irrupción de la cuarta revolución industrial. Universidad de Santiago de Compostela. <http://ojs.labcom-ifp.ubi.pt/index.php/ec/article/view/277>
- García, A. (2012). Inteligencia artificial. Fundamentos, práctica y aplicaciones. *Rc Libros*. <https://books.google.es/>
- León Hernández, L. (2019). Online Dispute Resolution. Una revolución inminente. Universidad Externado de Colombia. <https://dernegocios.uexternado.edu.co/>
- Ley 640 de 2001. (2001, 24 de enero). Congreso de la República de Colombia. *Diario Oficial* n. ° 44.303 de 24 de enero de 2001. Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. <http://www.secretariase-nado.gov.co/>
- Ley 5 de 2012. (2012, 6 de julio). Jefatura del Estado (España). *Boletín Oficial del Estado (BOE)* núm. 162, de 7 de julio de 2012. De mediación en asuntos civiles y mercantiles. <https://www.boe.es/>
- Lobos. (2010). El uso de nuevas tecnologías en el sistema judicial: experiencias y precauciones. *Centros de Estudios de Justicia de las Américas*. <http://www.ijjusticia.org/>

- L. S. Madrid. (2020). Aretha, así se llama el robot que responde gratis a dudas legales sobre el covid-19. <https://www.expansion.com/>
- Matellán Olivera, V., Agüero, C., Gómez Gómez, V. M., Martín Rico, F., Cañas, J. M. y Barrera González, P. (2017). RoboCampeones: aplicación de la robótica a la educación. <https://buleria.unileon.es/>
- Ministerio de Justicia. (2018). Análisis de contexto: Comparación entre los casos atendidos por la conciliación extrajudicial en derecho y la jurisdicción ordinaria. <http://sej.minjusticia.gov.co/>
- ¿Qué diferencias hay entre lexNet y lexNet abogacía? (s. f.). <https://lexnetjusticia.gob.es/>
- Reglamento (UE) 524 de 2013. (2013, 21 de mayo). Diario Oficial de la Unión Europea. Del Parlamento Europeo y del Consejo. <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00001-00012.pdf>
- Sentencia C 222 de 2013. (2013, 17 de abril). Corte Constitucional [María Victoria Calle Correa, M. P.]. <http://corteconstitucional.gov.co/>
- Solís, D. O. (2020). Los jueces y las nuevas tecnologías bajo un prisma ético. Diario La Ley, (9616), 4. <http://www.poderjudicial.es/>
- Suarez Manrique, W. Y. y De León Vargas, G. I. (2019). Inteligencia artificial y su aplicación en la administración de justicia. <http://repositorio.uni-cartagena.edu.co/>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2018). La herramienta 'Sic Facilita' celebra dos años solucionando la vida de los consumidores y proveedores. <https://www.sic.gov.co/>
- Turing, A. (1950). Computing machinery and intelligence. *Mind*, 59(236), 433. <https://www.abelard.org/>
- Val Román, J. L. (2016). Industria 4.0: la transformación digital de la industria. Conferencia de Directores y Decanos de Ingeniería Informática. Informes CODDII. <http://coddii.org/>
- Vázquez, A. (2014). Realidad virtual y resolución de conflictos en línea. <https://www.researchgate.net/>
- Vera, F. (2018). La conciliación administrativa en Colombia y una reflexión a la congestión judicial (Tesis inédita, Universidad Cooperativa de Colombia). <https://repository.ucc.edu.co/>
- Wild Entrepreneur. (2018). Compas, el algoritmo que predice la reincidencia en un delito. <https://wildentrepreneur.org/>