

Tema 2

Conciliación y negociación por medios virtuales: Estrategias y manejo del tiempo, ventajas y nuevos retos

Concepto de la conciliación electrónica (la e-conciliación)

Es el procedimiento de conciliación desarrollado a través de medios electrónicos y que se encuentra basado en las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's y se ejecuta a través de plataformas informáticas de manera sincrónica entre las partes y el conciliador.

Remontándonos a los orígenes de la conciliación electrónica debemos hablar de la **ODR**, siglas en inglés de “online dispute resolution”, lleva en castellano a la locución “resolución de disputas en línea” **RDL**. La ODR o RDL definida por la American Bar Association, supone utilizar procesos alternativos de solución de disputas de manera “online” para resolver un reclamo o una contienda.

Con el avance de la globalización y de las vías de comunicación como el internet, la RDL comenzó aproximadamente en 1996 cuando se emprendieron disputas involucrando la actividad del internet derivadas del comercio electrónico. Su éxito se dio gracias a la experiencia de e-bay.

¿Cómo funciona?

Los procesos tradicionales de resolución de conflictos se desarrollan en una dinámica en la que participan tres partes: dos partes disputantes y el mediador o facilitador de una manera presencial-face to face-.Sin embargo, en el RDL se habla de una cuarta parte; Esta cuarta parte hace referencia a la “tecnología” que trabaja con la persona mediadora o facilitadora que sirve como colaborador o aliado para llegar a la solución del problema.

COMUNICACION POR MEDIOS SINCRONICOS Y ASINCRONICOS

Sincrónico= sucede al mismo tiempo, por ejemplo la mensajería instantánea.

Las características de este tipo de comunicación, suelen ser similares a la del diálogo mantenido cara a cara. Resulta dinámico, donde una conversación evoluciona en tiempo real.

Asincrónico= no sucede al mismo tiempo.... Con el aprendizaje asincrónico, los participantes pueden aprender a su propio ritmo, puede ser por texto, sonido o video conferencia, la cual incluye imagen y sonido.

Sincrónico	Asincrónico
<ul style="list-style-type: none">• Chat• Audio conferencias• Video conferencias• Messenger• Video llamadas	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Foros• Wikis• Blogs• Grupos

La conciliación electrónica más conocida como conciliación virtual ha tenido su despliegue y rol fundamental en Bolivia desde el año 2020 en razón a la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2 CORONAVIRUS. Tuvo un rol fundamental ya que permitió que las actividades de diversa índole se retomaran en una época en la que se instauró la cuarentena tanto rígida como parcial.

En lo que se refiere a Bolivia específicamente tenemos que hablar que la conciliación electrónica se desarrolló de inicio sin un marco legal que sirva como base para su aplicación y ante esta necesidad el Tribunal Supremo de Justicia mediante Acuerdo de Sala Plena N° 15/2021 de fecha 07 del mes de julio del año 2021 aprueba y pone en vigencia el Protocolo de Aplicación de Conciliación Electrónica.

Sin embargo fue por el lapso de casi un año que se desarrolló la conciliación electrónica con lineamientos con base a los acuerdos entre conciliadores y jueces.

Uso de plataformas virtuales

Con la finalidad de no vulnerar el principio de equidad entre las partes protagonistas de un conflicto, tomando en cuenta la realidad que tiene nuestro país se ha establecido el uso de la plataforma electrónica que sea más viable a las partes llegando utilizarse inclusive las video llamadas realizadas por Whatsapp.

Se fue utilizando Cisco Webex, Google meet, Zoom, etc.

Administración de tiempo de la audiencia virtual

Se debe tomar en cuenta que la administración de tiempo en una audiencia virtual es de primordial importancia con las restricciones que se dan por el uso de las plataformas electrónicas y con los problemas en la comunicación que conlleva el que existan interferencias relacionadas a la conectividad que constituyen efectivamente un ruido en la comunicación.

El tiempo debe ser administrado de manera que las partes sin extenderse demasiado puedan exponer sus puntos de vista, posiciones, etc.

Ventajas y desventajas de las audiencias virtuales

A través de la conciliación virtual se ha podido retomar las actividades durante la pandemia, todo lo que había sido interrumpido o suspendido por la cuarentena rígida, en todos los ámbitos.

Gracias a la conciliación electrónica se ha podido superar las barreras en términos territoriales, logrando que los casos que normalmente habrían sido considerados como excluidos de la conciliación previa en el sentido de que una de las partes se encontraba en otra ciudad o fuera del país se viabilizaron. En otros casos una de las partes considerada entre la población de riesgo por tener una enfermedad de base o pertenecer a los adultos mayores, así como incluso personas enfermas o convalecientes pudieron acceder a la audiencia de conciliación.

El manejo de los tiempos en una audiencia virtual tanto por el conciliador o conciliadora como por las partes hace que todos los participantes sean más puntuales en sus participaciones.

El uso de la virtualidad obliga no solo a los profesionales sino también a todos en general a poder obtener los conocimientos por lo menos básicos para el manejo de las diferentes plataformas electrónicas, acomodándonos a la nueva realidad.

Entre las desventajas de las audiencias virtuales podemos señalar:

Para empezar, aún existen preocupaciones relacionadas con la confidencialidad de la información obtenida en las audiencias de conciliación que son llevadas a cabo de manera virtual.

En cuanto al principio de equidad también existen reparos en el sentido de que no todos los protagonistas de un conflicto tienen las mismas posibilidades económicas, como tampoco los conocimientos necesarios como de poder acceder y manejar las diferentes plataformas electrónicas, esto por la diversidad no solo cultural si no también económica existente en la población boliviana.

Cuando la pandemia inicio no se contaba con la normativa adecuada que permita regular el uso de las plataformas electrónicas y aun ahora lo poco que se tiene no prevé lo necesario.

No existe en nuestro medio la normativa ética ni buenas prácticas del manejo de la conciliación electrónica en la conciliación en sede judicial.

Proyección y nuevos retos de la conciliación electrónica

La pandemia aún no ha sido totalmente superada y pese a las vacunas utilizadas para combatir la mortalidad que el virus ha generado aún permanece el riesgo del incremento de los casos de contagio y por lo tanto la virtualidad ha llegado para quedarse y aun no se ha podido ampliar la normativa vinculada a su uso y aunque se cuenta con la básica sin embargo aún no se ha superado algunas limitantes en el caso de la conciliación en sede judicial en Bolivia aún no se han provisto en todo el país de medios tecnológicos necesarios para llevar adelante estas audiencias como ser cámaras web así como tampoco la conexión a una red que permita la estabilidad en la conectividad todo esto en las instalaciones de los despachos de conciliación.

Otro desafío que pueden encontrar los conciliadores que realizan las audiencias de forma virtual, es la dificultad para mostrar empatía hacia las

partes y generar el ambiente propicio caracterizado por la confianza en la interacción, lo que origina la necesidad de obtener nuevos conocimientos para brindar un mejor servicio a los usuarios de la Conciliación Previa.

Por otra parte la aprobación del Protocolo de Aplicación de Conciliación Electrónica por parte de la Sala Plena del Tribunal Supremo de Justicia se ha visto trabada por la falta de socialización y difusión del mismo entre las y los conciliadores como tampoco entre los jueces y todos los destinatarios del uso del mismo, ha ocasionado la falta de su aplicación generando ante este desconocimiento una inseguridad jurídica que es necesaria superarla.

Análisis del Protocolo de Aplicación conciliación electrónica.

Practica y desarrollo en clases