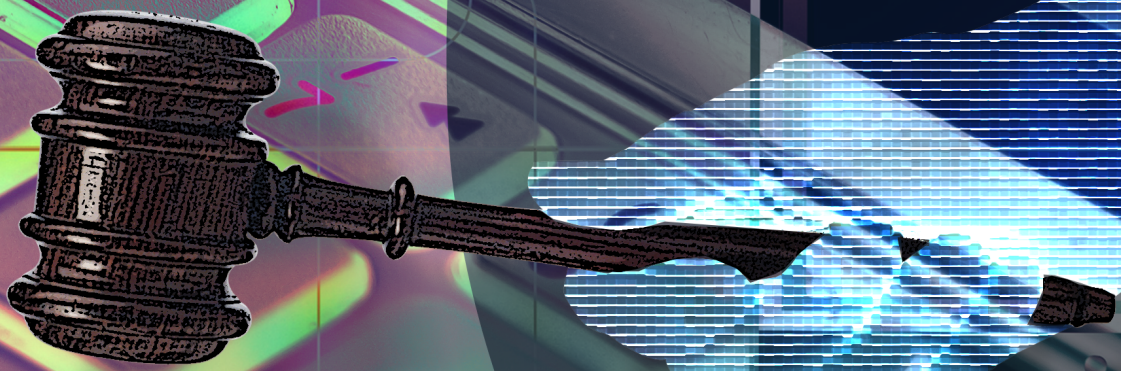


# Justicia Digital: avances y retrocesos

Coordinadoras académicas  
Diana María Ramírez Carvajal  
Adriana del Pilar Henao Ochoa  
Mónica María Bustamante Rúa



# JUSTICIA DIGITAL: AVANCES Y RETROCESOS

## **Coordinadoras académicas**

Diana María Ramírez Carvajal

Adriana del Pilar Henao Ochoa

Mónica María Bustamante Rúa

Justicia digital: avances y retrocesos / coordinadoras académicas Diana María Ramírez Carvajal, Adriana del Pilar Henao Ochoa, Mónica María Bustamante Rúa. – Envigado: Institución Universitaria de Envigado, 2021.

200 páginas.

ISBN digital: 978-958-53318-7-7

Administración de justicia – 2. Derecho procesal y TIC

347.013 (SCDD ed. 22)

Justicia Digital: avances y retrocesos

© Red para el Estudio del Proceso y la Justicia

© Institución Universitaria de Envigado, (IUE)

Edición: octubre de 2021

### **Coordinadoras académicas**

Diana María Ramírez Carvajal,  
Adriana de Pilar Henao Ochoa  
Mónica María Bustamante Rúa

### **Institución Universitaria de Envigado (IUE)**

#### **Rectora**

Blanca Libia Echeverri Londoño

#### **Director de Publicaciones**

Jorge Hernando Restrepo Quirós

#### **Coordinadora de Publicaciones**

Lina Marcela Patiño Olarte

#### **Corrección de estilo**

Erika Tatiana Agudelo

#### **Diagramación y diseño Carátula**

Leonardo Sánchez Perea

### **Red para el Estudio del Proceso y la Justicia**

#### **Coordinadora**

Diana María Ramírez Carvajal

#### **Decano IUE - representante**

Gabriel Alonso Campuzano

#### **Docente líder IUE - representante**

Adriana del Pilar Henao Ochoa

### **Edición**

Sello Editorial Institución Universitaria de Envigado

Fondo Editorial IUE

publicaciones@iue.edu.co

Institución Universitaria de Envigado

Carrera 27 B # 39 A Sur 57 - Envigado Colombia

www.iue.edu.co

Tel: (604) 339 10 10 ext. 1524

### **Coeditado con Red para el Estudio del Proceso y la Justicia**

redinterinstitucionalderecho@gmail.com

www.procesalyjusticia.org/

Dirección es Cra. 80 # 49A - 10

Medellín, Antioquia–Colombia



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento -No Comercial-Sin Obra Derivada 4.0 Internacional. Más información: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

# Contenido

---

<b>Presentación</b> .....	6
<i>Diana María Ramírez Carvajal</i>	
<b>Capítulo 1.</b>	
Justicia digital en tiempo de pandemia: perspectiva española .....	9
<i>Lorenzo M. Bujosa Vadell</i>	
<b>Capítulo 2.</b>	
El análisis de los avances y retrocesos de la justicia digital en Colombia .....	29
<i>Ulises Canosa Suárez</i>	
<b>Capítulo 3.</b>	
Justicia digital: desafíos y realidades .....	44
<i>William Yeffer Vivas Lloreda</i>	
<b>Capítulo 4.</b>	
Retos actuales de la justicia digital en los procesos civiles .....	63
<i>Rafael Antonio Matos Rodelo</i>	
<b>Capítulo 5.</b>	
La garantía del acceso a la justicia en el marco de la justicia digital. Diagnóstico y retos para el proceso civil en Colombia .....	80
<i>Mónica María Bustamante Rúa, Diana María Ramírez Carvajal y Sebastián Díaz Bolívar</i>	
<b>Capítulo 6.</b>	
Barreras de acceso a la justicia digital de la población en situación de pobreza extrema y afrodescendientes .....	106
<i>Diana María Ramírez Carvajal, Mónica María Bustamante Rúa y Jorge Iván Marín Tapiero</i>	

**Capítulo 7.**

Acceso a la justicia de la población inmigrante: un problema latente agudizado  
por la justicia digital . . . . . 125

*Liliana Damaris Pabón Giraldo*

**Capítulo 8.**

La conciliación virtual en Colombia. . . . . 145

*Adriana Patricia Arboleda López*

**Capítulo 9.**

Nuevos horizontes en los ODR: el *oversight board* de Facebook . . . . . 162

*Omar Alfonso Cárdenas Caycedo*

**Capítulo 10.**

Consumo digital y justicia digital administrativa en las relaciones de consumo.  
Los avances en el Perú . . . . . 182

*Pierino Stucchi y Maryliz Rojas Barandiarán*

**Lista de tablas y figuras . . . . . 195**

**Reseña de los autores . . . . . 196**

# Presentación

---

Son múltiples las nuevas perspectivas tendientes a mejorar la eficiencia de la administración de justicia, a bajar los inventarios represados y especialmente a lograr un mayor contacto para el descubrimiento probatorio entre partes y jueces. Y es que sin duda el Estado social de derecho apunta a un modelo político más cercano al ciudadano, más empático con sus problemas y con sus necesidades. Y en ello, la administración de justicia es la responsable, la gran herramienta del Estado para mejorar los índices de justicia y paz en la sociedad.

Desde esta perspectiva, son muchas las reformas legales que en Colombia<sup>1</sup> y Latinoamérica se vienen implementando. Todas ellas tienden a modelos más orales, más tecnológicos, más dúctiles y eficientes. Pero entre estas propuestas de modernización, las normas sobre aplicación de las tecnologías de la información en los procedimientos judiciales tienen un papel preponderante y esto quedó demostrado con el problema mundial de salud pública que sacó a la superficie las falencias de implementación, la lentitud en la digitalización de expedientes, la deficiente capacitación de los jueces y funcionarios públicos en herramientas digitales y, lo que es aún más grave, el impacto negativo en uno de los derechos humanos más importantes, reconocidos por la Convención Interamericana,<sup>2</sup> el acceso a la justicia, derecho que se debe fortalecer, sin duda, cuando de personas vulnerables<sup>3</sup> se trata.

Este texto analiza esta importante problemática en Iberoamérica y es la segunda entrega de la investigación sobre justicia digital que se realiza en la Red para el Estudio del Proceso y la Justicia.<sup>4</sup> Hemos hecho esfuerzos por develar los problemas y concientizar a operadores y usuarios sobre la importancia de una marcha eficiente en las implementaciones de la justicia digital. El engrosamiento de las tecnologías en la vida cotidiana de los ciudadanos es una realidad que llegó para quedarse y, aunque la pandemia sea controlada, las TIC deben operar fluidamente en el proceso judicial, todo ello para propiciar un mejor funcionamiento del sistema judicial.

---

<sup>1</sup> Pueden consultarse al efecto en Colombia normas como la Ley 270 de 1996, la Ley 527 de 1999, la Ley 1341 de 2009, la Ley 19 de 2012, el Decreto 2364 de 2012, la Ley 1564 de 2012, el Decreto de emergencia 806 de 2020 y varios acuerdos expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

<sup>2</sup> Los artículos 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que establecen que todas las personas tienen derecho a acceder a recursos judiciales y a ser oídas con las debidas garantías.

<sup>3</sup> Al respecto puede verse el trabajo que viene realizando la Red 100 Reglas de Brasilia, <https://brasil100r.com>

<sup>4</sup> Ver otros trabajos y eventos en [www.procesalyjusticia.org](http://www.procesalyjusticia.org)

Nuestros lectores encontrarán en el capítulo primero una importante reflexión del profesor Lorenzo Bujosa, presidente del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal, sobre las deficiencias desnudadas entre las normas existentes y las aplicaciones reales en el proceso electrónico, todo ello referido a la legislación de España, un país que se entendía avanzado en legal tech, y que hoy registra insuficiencias para un acceso efectivo a los jueces.

En una reflexión complementaria, el profesor Ulises Canosa, presidente del Instituto Colombiano de Derecho Procesal, entrega en el capítulo dos una perspectiva optimista de los mecanismos digitales y electrónicos que hoy se encuentran al servicio de la justicia civil; expone su importancia con relación a los derechos humanos y la agenda 2030; y refiere los avances que Colombia, desde el Código General del Proceso, ya viene implementando.

Por su parte, el señor personero de Medellín, William Yefer Vivas, ha vivido en su cargo los embates sociales que ha provocado la lentitud de la justicia digital, que él llama justicia 4.0. Partiendo del imperativo y la necesidad que se atribuye a la correcta implementación de la justicia digital, urge al Estado para que fortalezca su implementación y sea celerante con sus deberes sociales y comunitarios.

Y es que la justicia digital se convierte en una alternativa real y efectiva para el ciudadano en tiempos difíciles. Esta es la idea central del juez Rafael Matos, que en sus reflexiones afirma que la crisis generada por el covid-19 ha propiciado una dinámica procesal diferente, enfrentada por los jueces desde sus hogares, aunque aún con muchas restricciones.

En el capítulo quinto se hace un acercamiento a los retos que ha significado la justicia digital para el ciudadano colombiano, perspectiva que se complementa en el capítulo sexto sobre las barreras de acceso a la justicia que el uso sistémico de las TIC ha significado para las personas más vulnerables de la sociedad, aquellas que se califican en estado de pobreza extrema y los afrodescendientes. Este es un trabajo colectivo presentado por Mónica Bustamante, Jorge Marín, Sebastián Díaz y Diana Ramírez. Esta perspectiva se complementa con la reflexión sobre la agudización que la justicia digital ha significado para la población migrante, expuesto por la profesora Liliana Pabón. Aquí encontramos la mayor preocupación, que debe centrar las actividades de un Estado social en la población más débil, más vulnerable y de protección especial.

En una perspectiva adicional, la profesora Adriana Arboleda expone en el capítulo octavo las nuevas implementaciones de la conciliación virtual a través del Decreto 491 de 2020, con beneficios para la población como la reducción de costos y el incremento de la cobertura; y a su vez, el profesor Omar Cárdenas en el capítulo nueve expone los nuevos horizontes de los odr (resolución de disputas vía on-line), que cubre materias como familia, arrendamiento y arbitraje, para alcanzar respuestas más ágiles y oportunas. Estas novedades hacen más eficiente, el litigio virtual, pues como lo exponen los profesores Pierino Stucchi y

Maryliz Rojas, las TIC y los medios digitales han cambiado las formas en que se contrataban y prestaban los servicios.

Con este texto seguimos trabajando por entender, mejorar y canalizar las nuevas perspectivas sobre la justicia digital y sus avances y retrocesos. Una dinámica que apenas comienza para Latinoamérica y que nos abre la puerta para entrar en los retos de la cuarta revolución industrial y sus transformaciones en el derecho. Un dato importante se registra en una carta<sup>5</sup> enviada esta semana al Consejo de la Judicatura por la Corporación Excelencia en la Justicia y el Colegio de Abogados Penalistas. Piden que se aplaque el retorno presencial a los despachos judiciales y se continúe en la virtualidad. Señalan que con la pandemia hubo un crecimiento exponencial en las audiencias públicas, al pasar de 22 978 en 2019 a 229 483 en 2020. ¿Será esto suficiente para los cientos de personas sin internet o tecnología a disposición?

En 2021 hemos trabajado desde la justicia digital, para develar los retos que sigue enfrentando la justicia, especialmente enfocados en la inteligencia artificial, el internet de las cosas, el *big data* y sus retos frente a la sociedad digital. El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la justicia apenas comienza.

**Diana María Ramírez Carvajal**

---

<sup>5</sup> Esta carta se puede encontrar en el periódico El Universal: <https://www.eluniversal.com.co/colombia/funcionarios-de-la-rama-judicial-piden-mantener-la-virtualidad-JK4851784>



# Justicia digital en tiempo de pandemia: perspectiva española

Lorenzo M. Bujosa Vadell

## 1.1 Introducción

La pandemia ha traído a primer plano el asunto del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de la justicia.<sup>1</sup> Si desde hace ya algunos decenios, en diferente grado según los ordenamientos jurídicos, ha habido planteamientos más genéricos o más concretos en favor de la aplicación de medios informáticos, la dura experiencia que nos está tocando vivir nos ha colocado ante la necesidad de valorar críticamente los avances alcanzados, de ser conscientes de las dificultades ineludibles y de resaltar las exigencias que deben respetarse para que los cambios imprescindibles no eliminen el contenido fundamental de las garantías procesales que tanto costó conseguir.

La situación de incertidumbre jurídica,<sup>2</sup> derivada de una incertidumbre mayor, ha caracterizado la realidad de nuestra actividad jurisdiccional en estos meses pasados. La

---

<sup>1</sup> A pesar de que la Constitución española utiliza la expresión “Administración de Justicia”, no creemos que sea una forma plausible de aludir a la Jurisdicción, en un tiempo además en que se confunde el Poder Público con las administraciones públicas, en un desbarajuste de ramas nada justificado. Por eso en el texto nos referiremos a la administración de la justicia como actividad y no como rama del poder. Tal actividad, por supuesto, debe ser llevada a cabo por unos órganos jurisdiccionales caracterizados por una serie de garantías constitucionales, entre ellas la independencia y la imparcialidad, pero no por ninguna administración pública. Por otra parte, la idea equivocada del servicio público de la actividad jurisdiccional va en el mismo sentido de confundir los términos del poder público.

<sup>2</sup> José Torregrosa Vásquez, “El Derecho Administrativo frente a la crisis del COVID-19... ¿Para cuándo la ‘vacuna’ contra la inseguridad jurídica?”, en *Retos jurídicos ante la crisis del COVID-19*, dirigido por Juan Francisco Rodríguez Ayuso y Elena Atienza Macías (Madrid: La Ley, 2020), 121-122, citando el fundamento jurídico cuarto de la Sentencia 46/1990 de 15 de marzo, del Tribunal Constitucional, formula una expresiva pregunta: “[el] principio de seguridad jurídica implica que el legislador debe perseguir la claridad y no la confusión normativa, debe procurar que acerca de la materia sobre la que se legisle sepan los operadores jurídicos y los ciudadanos a qué atenerse, y debe huir de provocar situaciones objetivamente confusas [...] Todo lo contrario que el [sic] ahora: ¿cuántas personas, de verdad, supieron

sensación de improvisación se ha desprendido también de la aplicación de medidas sanitarias, en las que el asesoramiento de los especialistas se ha mostrado asimismo dubitativo, y aún más las decisiones políticas consiguientes, que han tratado de articular con vacilaciones las urgencias excepcionales con las necesidades primarias de la vida económica y social.

Sin embargo, por lo que más nos interesa en este estudio, que es la perspectiva procesal, la adopción de decisiones drásticas, propias de la excepcionalidad, nos ha encontrado en una etapa de insuficiencia: de vigencia de proclamaciones genéricas en la normativa, pero con un escaso desarrollo práctico, o lo que es peor, con regulaciones más específicas más desarrolladas, pero que distaban de tener su reflejo en la actividad real de los juzgados y tribunales.

Si no es así, me parece que es difícil de entender que la solución impuesta fuera una de las más contrarias a la panoplia de derechos constitucionales de contenido procesal: la suspensión de los plazos procesales, salvo para las actuaciones que bien el legislador, bien el juez competente, declarara urgentes. Si hubiéramos tenido desarrollado de manera conveniente el proceso electrónico, no parece que hubiera habido necesidad de limitar de manera tan grave el acceso a la jurisdicción, de aumentar la masa de procesos pendientes, con evidente lesión del derecho a un proceso en un plazo razonable, etc.

No obstante, tampoco es prudente entregarnos sin discusión a las ventajas de la digitalización de los procesos, sin preocuparnos por los riesgos, las cautelas, las excesivas restricciones a las garantías procesales constitucionalizadas y con un amplio desarrollo jurisprudencial, tanto en el ámbito convencional como en el ámbito interno.

Lo cierto es que el impulso que las circunstancias actuales suscitan al desarrollo de los actos procesales da la impresión de que, aunque más lentamente de lo deseable, muchas de las novedades que se han ido promulgando acerca de la conformación de los procedimientos —aún con declaraciones de vigencia provisional—<sup>3</sup> no parece discutible que han venido para quedarse.

---

distinguir de manera nítida, y con todos sus infinitos detalles, qué actividades estaban permitidas y cuáles prohibidas durante las ‘fases de la desescalada?’”.

<sup>3</sup> No se entiende, por ejemplo, que las normas españolas que han pretendido adaptar el funcionamiento de la administración de la justicia a la lenta desescalada de los confinamientos prevean numerosas excepciones a la regulación ordinaria, pero con una fecha de caducidad que en breve tiempo se demostró irreal y tuvo que ser prolongada por otro período igualmente corto. Un ejemplo de ello es la posibilidad de celebración de actuaciones orales por medio de videoconferencias, respecto a las que el Real Decreto-Ley 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, cuyo artículo 19 empezaba su tenor limitando su aplicación a la vigencia del estado de alarma y hasta tres meses después de su finalización, y la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, prolonga esa forma de celebración solo “hasta el 20 de junio de 2021 inclusive” (art. 14.1). Limitaciones temporales aún más sorprendentes, si recordamos que la disposición final tercera de la Ley 18/2011, de

## 1.2 La digitalización del proceso

Cuando relacionamos la actividad procesal con la aplicación de las nuevas tecnologías, nos referimos a un planteamiento integral que va mucho más allá de la celebración de audiencias virtuales. Son indudables las ventajas que de ello se pueden derivar, empezando por la vertiente ecológica de abandonar el papel en el trabajo cotidiano de los juzgados y tribunales. Pero este notable cambio en el funcionamiento de los órganos jurisdiccionales tiene múltiples dimensiones que conviene considerar desde una perspectiva amplia en la que destacan las virtudes de nuevos instrumentos que aumentan la eficiencia de los actos procesales y, en algunos casos, contribuyen también a aumentar su eficacia, como cuando se trata de nuevas diligencias de investigación que permiten escudriñar ámbitos que antes quedaban en la zona oscura. En todo ello, por supuesto, surgen algunos riesgos cuya canalización por las vías del respeto a las garantías procesales debe ser destacada.<sup>4</sup>

**a) Las referencias genéricas de la Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ).** Tomando como ejemplo el caso español, podemos observar que ya en la *lopj*, específicamente en la reforma promulgada en 1994,<sup>5</sup> se introdujeron interesantes disposiciones sobre el tema que nos ocupa: se estableció que los juzgados y tribunales podrían “utilizar cualesquiera medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus funciones”. Asimismo, se reconocía la validez y eficacia de los documentos emitidos a través de estos medios, “siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales”. A su vez se disponía que los procesos tramitados con soporte informático debían garantizar la identificación y el ejercicio de la función jurisdiccional, así como “la confidencialidad, privacidad y seguridad de los datos de carácter personal que contengan en los términos que establezca la ley.”<sup>6</sup> Por otro lado, aparecía un embrión de derecho para los justiciables a demandar la tutela judicial de sus derechos e intereses por los mencionados medios, apuntando a la necesidad de compatibilidad con los disponibles para los juzgados y tribunales y a la exigencia del respeto de

---

5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, había ordenado al Gobierno la presentación de “un proyecto de ley que regule de manera integral el uso de los sistemas de videoconferencia en la Administración de Justicia”.

<sup>4</sup> Francisco Manuel García Costa, “Perfiles constitucionales de la justicia electrónica”, en *Modernización digital e innovación en la Administración de Justicia*, coordinado por María Fuensanta Gómez Manresa y Manuel Fernández Salmerón (Cizur Menor: Aranzadi, 2019), 31-32, habla acertadamente de “la e-Justicia como reto del Derecho constitucional”.

<sup>5</sup> En concreto en el artículo octavo de la Ley Orgánica 16/1994 de 8 de noviembre, por la que se reforma la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, que modificaba, entre muchas otras disposiciones, el tenor del artículo 203 de la *LOPJ*.

<sup>6</sup> *Vid.* Joaquín Delgado Martín, “Judicial-Tech, el proceso digital y la transformación tecnológica de la justicia. Obtención, tratamiento y protección de datos en la justicia” (Madrid: La Ley, 2020).

las garantías y requisitos previstos en el procedimiento.<sup>7</sup> Como vemos, se trataba de algunas previsiones variadas de gran interés que, sin embargo, se quedaban en meras declaraciones demasiado genéricas y, por ello mismo, tuvieron escasa eficacia práctica.

**b) La posibilidad de realizar actuaciones probatorias por medio de videoconferencias.** Sin duda de gran interés particular son las disposiciones relativas a las videoconferencias que, para actuaciones concretas, introdujo la Ley Orgánica 13/2003, de 24 de octubre. El contenido principal de ese texto era actualizar la regulación de la prisión provisional, pero a su vez, se contenían algunas disposiciones nuevas para nuestro Código Procesal Penal —la venerable Ley de Enjuiciamiento Criminal de 1882 (LECRIM)— y para la regulación general de las actuaciones procesales en la *loj*. Así, sin necesidad de descender a mayores detalles, en esta última Ley se añadía la primera referencia normativa a la realización de actuaciones procesales por vía virtual:

Estas actuaciones podrán realizarse a través de videoconferencia u otro sistema similar que permita la comunicación bidireccional y simultánea de la imagen y el sonido y la interacción visual, auditiva y verbal entre dos personas o grupos de personas geográficamente distantes, asegurando en todo caso la posibilidad de contradicción de las partes y la salvaguarda del derecho de defensa, cuando así lo acuerde el juez o tribunal. En estos casos, el secretario judicial del juzgado o tribunal que haya acordado la medida acreditará desde la propia sede judicial la identidad de las personas que intervengan a través de la videoconferencia mediante la previa remisión o la exhibición directa de documentación, por conocimiento personal o por cualquier otro medio procesal idóneo (art. 229.3, *LOPJ*).<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Además, se establecía que, por vía reglamentaria, el Consejo General del Poder Judicial debía determinar los requisitos y demás condiciones que afectaran al establecimiento y gestión de los ficheros automatizados que se encontraran bajo la responsabilidad de los órganos judiciales de forma que se asegurara el cumplimiento de las garantías y derechos establecidos en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.

<sup>8</sup> No fue esta, sin embargo, la primera regulación sobre esta materia en nuestro ordenamiento, pues en mayo de 2000, en un ámbito propicio para ello como es la cooperación procesal penal, el artículo 10 del Convenio celebrado por el Consejo Europeo de conformidad con el artículo 34 del Tratado de la Unión Europea, relativo a la asistencia judicial en materia penal entre los Estados miembros de la Unión Europea (DOUE C 197, de 12 de julio de 2000), prevé lo que denomina la “audición por videoconferencia”, con una detallada regulación. Otro ejemplo en el ámbito de las relaciones procesales entre los Estados miembros se encuentra en el Reglamento (CE) núm. 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía (DOUE L 199, de 31 de julio de 2007), en su artículo 8, relativo a la vista oral, dispone de la misma manera que: “El órgano jurisdiccional podrá celebrar una vista por videoconferencia u otros sistemas de comunicación, en la medida en que se disponga de los medios técnicos correspondientes”. *Vid.* al respecto Ana Beltrán Montoliu, “Proceso europeo de escasa cuantía. El Derecho procesal de la Unión Europea” (Valencia: Tirant lo Blanch, 2021), 108-111, donde destaca la discrecionalidad del juez competente a partir de las circunstancias particulares de caso, que pueden desaconsejar el uso de las nuevas tecnologías para el correcto desarrollo del procedimiento. Podríamos añadir aquí un dato que consideramos clave, que habrá de ser considerado más adelante: puede haber ocasiones en que la aplicación de las videoconferencias —o

A su vez, en la medida en que se dispusiera de medios técnicos precisos, se permitía que en los procesos penales (en un nuevo párrafo del art. 306 LECRIM), el fiscal pudiera intervenir en las actuaciones penales mediante videoconferencia u otro sistema similar que permita la comunicación bidireccional y simultánea de la imagen y el sonido.<sup>9</sup> También el juez, alegando razones de utilidad, seguridad u orden público, así como en los supuestos en que la comparecencia del imputado, testigo, perito o en otra condición resultara especialmente gravosa, a partir de la entrada en vigor de esta reforma, podía acordar que la comparecencia se realizara a través de videoconferencia u otro sistema similar que permitiera la comunicación bidireccional y simultánea de la imagen y el sonido (art. 325 LECRIM). Esto por lo que se refiere a la fase de investigación del proceso penal español, en la que debe recordarse que el fiscal actúa como parte activa y el juez de instrucción sigue dirigiendo la mayor parte de actuaciones. Pero también, en relación con el juicio oral había una disposición paralela (art. 731 bis LECRIM).<sup>10</sup> Estos avances normativos dispersos estuvieron acompañados de diversos planes, nacionales y europeos, dirigidos a fomentar la aplicación de las nuevas tecnologías de manera más generalizada en la administración de justicia,<sup>11</sup> mientras en otros sectores del poder público también se extendía el aprovechamiento de las ventajas de estas nuevas formas de proceder.

**c) La regulación integral de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia.** Un paso importante se dio con la Ley 18/2011 de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia dirigida, según su propia proclamación, a regular la utilización de tales tecnologías por parte de los ciudadanos y de los profesionales en sus relaciones con la administración de la justicia, así como en las relaciones de los órganos jurisdiccionales con otros entes públicos.<sup>12</sup> Como principios generales a respetar, se formula

---

de sistemas similares— sea innecesaria, porque en el fondo lo es la actuación oral, desde la conformación misma del procedimiento por parte del legislador.

<sup>9</sup> Como afirmaba hace ya tiempo Ana Montesinos García, “La videoconferencia como instrumento probatorio en el proceso penal”(Madrid: Marcial Pons, 2009): “Son tales los avances producidos que ya podemos afirmar que las nuevas tecnologías de la comunicación y la información han eliminado la necesidad de los encuentros personales de las partes del proceso y entre éstas y los jueces, las audiencias y reuniones podrán llevarse a cabo a través de videoconferencia en un foro electrónico donde cada una de ellas actuará como si en presencia del resto de las partes se encontrara”.

<sup>10</sup> “El tribunal, de oficio o a instancia de parte, por razones de utilidad, seguridad o de orden público, así como en aquellos supuestos en que la comparecencia de quien haya de intervenir en cualquier tipo de procedimiento penal como imputado, testigo, perito, o en otra condición resulte gravosa o perjudicial, podrá acordar que su actuación se realice a través de videoconferencia u otro sistema similar que permita la comunicación bidireccional y simultánea de la imagen y el sonido, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 229 de la Ley Orgánica del Poder Judicial”.

<sup>11</sup> *Vid.* las valoraciones realizadas por Federico Bueno de Mata, “E-justicia: Hacia una nueva forma de entender la justicia”, *RIEDPA. Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje* 1 (2010): 1-10.

<sup>12</sup> Nos referimos, como resulta evidente, a la digitalización del proceso y no a la utilización procesal de medios electrónicos, en especial con finalidad probatoria, lo cual implica otra problemática, igualmente interesante, pero distinta

el aseguramiento del acceso a la justicia, la garantía de la autenticidad, la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, la trazabilidad, la conservación y la interoperabilidad de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus funciones. Como se acaba de apreciar, surgen nuevas perspectivas y nuevos riesgos, de los que es consciente el legislador, que pretende atajarlos, bien es cierto que no siempre con el mismo éxito.

De este modo, se incorporó al derecho español una configuración amplia del régimen jurídico de las actuaciones procesales por vía digital, que se concreta en varios ejes importantes, tales como la proclamación del derecho de los ciudadanos a relacionarse con la administración de la justicia utilizando medios electrónicos, así como el derecho y el deber de los profesionales del ámbito de la justicia a utilizar los medios electrónicos, las aplicaciones o los sistemas establecidos en materia de justicia, respetando en todo caso las garantías y requisitos previstos en el procedimiento de que se trate. Para la actividad de los órganos y las oficinas judiciales y de las fiscalías, se estableció el uso obligatorio

conforme a los criterios e instrucciones de uso que dicten, en el ámbito de sus competencias, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y las Administraciones competentes, así como a los protocolos de actuación aprobados por los Secretarios de Gobierno (art. 8.1 de la Ley 18/2011).

Es en el cuerpo central de esta ley donde se contienen previsiones desmenuzadas que en su momento fueron de nuevo cuño, dirigidas a regular la sede judicial electrónica,<sup>13</sup> las formas de identificación y autenticación a través de sistemas de firma electrónica,<sup>14</sup> la introducción del interesante concepto del “expediente judicial electrónico”,<sup>15</sup> la conveniente consideración del “documento judicial electrónico”, de las copias electrónicas, del archivo electrónico de documentos, la creación del registro judicial electrónico,<sup>16</sup> la comunicación a través de vías electrónicas, la tramitación del procedimiento por medios electrónicos, etc.

---

a la que aquí examinamos. Para más información, *vid.* Federico Bueno de Mata, “Prueba electrónica y proceso 2.0” (Valencia: Tirant lo Blanch, 2014).

<sup>13</sup> Que es definida como “aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a cada una de las Administraciones competentes en materia de justicia” (art. 9.1 Ley 18/2011).

<sup>14</sup> Debe tenerse en cuenta que la Ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza derogó expresamente la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

<sup>15</sup> Definido como “el conjunto de datos, documentos, trámites y actuaciones electrónicas, así como de grabaciones audiovisuales correspondientes a un procedimiento judicial, cualquiera que sea el tipo de información que contenga y el formato en el que se hayan generado” (art. 26.1 1 Ley 18/2011). *Vid.* más ampliamente Corazón Mira Ros, “El expediente judicial electrónico” (Madrid: Dykinson, 2010).

<sup>16</sup> Se establece que las administraciones competentes en suministrar medios materiales para la administración de la justicia deben dotar a las oficinas judiciales con funciones de registro de los medios adecuados para la recepción y registro de escritos y documentos, traslado de copias, realización de actos de comunicación y expedición de

**d) Cambios en el cómputo de los plazos.** Punto en la práctica importante es el cambio en cuanto al cómputo de los plazos, motivado por las propias características de la comunicación electrónica. Es la fecha y hora oficial de la sede judicial electrónica la que determina ese cómputo.<sup>17</sup> Ello aparte de las imprescindibles medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad. En definitiva, los registros electrónicos permiten la presentación de escritos, documentos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas (art. 32.2 Ley 18/2011). Conviene recordar la regulación sobre los días y horas hábiles e inhábiles, de modo que la presentación en un momento inhábil a efectos procesales se entiende realizada en la primera hora del primer día siguiente hábil, salvo que haya alguna norma específica que determine otra cosa.<sup>18</sup>

**e) La distribución de competencias en materia de medios materiales y sus consecuencias en cuanto a la interoperabilidad.** Un problema serio que se ha dado en la aplicación de los medios electrónicos a la administración de justicia ha tenido que ver con la distribución de competencias sobre el suministro de medios materiales en las oficinas judiciales, lo que, con otra desafortunada expresión, esta vez del Tribunal Constitucional español, se dio en llamar “administración de la Administración de Justicia”,<sup>19</sup> como referencia a un ámbito no estricta-

---

resguardos electrónicos a través de medios de transmisión seguros, entre los que se deben incluir los sistemas de firma y sellado de tiempo electrónicos.

<sup>17</sup> Esa fecha y esa hora son las que determinan el inicio del cómputo de los plazos que deben cumplir las oficinas judiciales (art. 32.4 Ley 18/2011).

<sup>18</sup> *Vid.* Felio José Bauzá Martorell, “Cómputo de plazos en el proceso judicial digital”, en *Modernización digital*, coordinado por María Fuensanta Gómez Manresa y Manuel Fernández Salmerón (Cizur Menor: Aranzadi, 2019), 431-447.

<sup>19</sup> Básicamente desde la Sentencia del TC núm. 56/1990 de 29 de marzo (FJ 6.º): “El art. 149.1.5 de la Constitución reserva al Estado como competencia exclusiva la ‘Administración de Justicia’; ello supone, en primer lugar, extremo este por nadie cuestionado, que el Poder Judicial es único y a él le corresponde juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, y así se desprende del art. 117.5 de la Constitución; en segundo lugar, el gobierno de ese Poder Judicial es también único, y corresponde al Consejo General del Poder Judicial (art. 122.2 de la Constitución). La competencia estatal reservada como exclusiva por el art. 149.1.5 termina precisamente allí, pero no puede negarse que, frente a ese núcleo esencial de lo que debe entenderse por administración de justicia, existen un conjunto de medios personales y materiales que, ciertamente, no se integran en ese núcleo, sino que se colocan, como dice expresamente el art. 122.1, al referirse al personal, ‘al servicio de la Administración de justicia’, esto es, no estrictamente integrados en ella. En cuanto no resultan elemento esencial de la función jurisdiccional y del autogobierno del poder judicial, cabe aceptar que las comunidades autónomas asuman competencias sobre esos medios personales y materiales. Ciertamente, deslindar los elementos básicos del autogobierno era una tarea difícil de realizar en el momento en que se aprobaron los estatutos de autonomía y eso explica que se dejara ese deslinde al legislador orgánico, sin perjuicio del hipotético control de constitucionalidad de este tribunal. Lo que la cláusula subrogatoria supone es aceptar el deslinde que el Estado realiza entre administración de justicia en sentido estricto y ‘administración de la Administración de Justicia’; las comunidades autónomas asumen así una competencia por remisión a ese deslinde, respetando como núcleo inaccesible el art. 149.1.5 de la Constitución, con la excepción de lo dispuesto en el art. 152.1, segundo párrafo”.

mente jurisdiccional.<sup>20</sup> En definitiva, en numerosos casos son las comunidades autónomas las encargadas de la informatización de la justicia, mientras que en los territorios donde no se ha producido el traspaso de competencias sigue siendo el Ministerio de Justicia el órgano competente para ello. Nada que objetar en principio a esa variedad de entes públicos a los que se atribuye la organización de los medios para la digitalización de la actividad jurisdiccional por ser una muestra más de una sana descentralización. Sin embargo, ello dio lugar a que cada uno de ellos articulara la informatización por medio de programas distintos y, lo que es bastante peor, incompatibles entre sí. Por ello, la interoperabilidad se convirtió en un paradójico y lejano anhelo en la cooperación judicial entre órganos jurisdiccionales situados en distinto territorio. Paradójico por cuanto en la construcción de Espacio Judicial Europeo, las instituciones europeas se preocupan por superar las barreras para la facilidad de la comunicación entre los distintos Estados miembros, mientras que en el interior de uno de ellos tenemos carencias evidentes en este sentido. En todo caso, también la Ley 18/2011 se preocupó por la cooperación entre las administraciones con competencias en materia de administración de justicia, configurando un esquema judicial de interoperabilidad<sup>21</sup> y seguridad.<sup>22</sup>

**f) El mandato demorado de regular las audiencias y vistas realizadas por videoconferencia.** No es una cuestión menor que la disposición final tercera de la Ley 18/2011 contenga un mandato dirigido al Gobierno para la “regulación del uso de los sistemas de videoconferencia en la Administración de Justicia”. El legislador encomendó al principal órgano del Estado con iniciativa legislativa la presentación de un “proyecto de ley que regule de manera integral el uso de los sistemas de videoconferencia en la Administración de

---

<sup>20</sup> Vid. Paulo Ramón Suárez Xavier, “Transformación digital de la Administración de Justicia. Viejos paradigmas, nuevos horizontes” (Madrid: Colex, 2021), 135.

<sup>21</sup> Conforme al artículo 46.1 de esta Ley: “La Administración de Justicia utilizará las tecnologías de la información aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas y de seguridad que aseguren un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántico-jurídica y organizativa entre todos los sistemas y aplicaciones que prestan servicios a la Administración de Justicia”.

<sup>22</sup> Por supuesto no es tema menor el de la seguridad en la aplicación de los medios electrónicos en la administración de la justicia, por ello se definen en la Ley 18/2011 una serie de “elementos” y una serie de “dimensiones” que pretenden reforzar esa vertiente de la problemática. En cuanto a los “elementos básicos” el artículo 53.1 enumera los siguientes: “a) La seguridad integral, desde el punto de vista de un proceso integral constituido por los elementos organizativos, normativos, humanos y técnicos relacionados con el sistema. b) La gestión de riesgos, como proceso de garantía de la seguridad de la información. c) La prevención, detección, reacción, corrección y recuperación como procesos soporte a la seguridad de la información. d) Los niveles de seguridad, entendidos como capas de seguridad que permitan una gestión de incidentes más adecuada. e) La reevaluación periódica de las medidas de seguridad existentes para adecuar su eficacia a la constante evolución de riesgos, tecnología y sistemas de protección. f) La función diferenciada dentro de la organización, estableciendo una estructura organizativa donde se identifiquen las figuras de responsable de la información, responsable de seguridad y responsable del servicio prestado”. Y, por otro lado, se consideran “dimensiones de la seguridad judicial electrónica” las siguientes: “a) Autenticidad. b) Confidencialidad. c) Integridad. d) Disponibilidad. e) Trazabilidad. f) Conservación”.



Justicia”. Como puede observarse, ya en 2011 el ordenamiento español contenía una extensa base normativa para fundamentar el procedimiento judicial electrónico.<sup>23</sup> La realidad no ha sido, sin embargo, tan favorable.

**g) El paso supuestamente decisivo de 2015.** No obstante, el paso más eficaz para la aplicación generalizada de estas normas se dio al entrar en vigor la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil, nuestro Código Nacional de Proceso Civil, pues la disposición adicional primera de la Ley 42/2015 de 5 de octubre obliga a todos los profesionales de la justicia y a los órganos y oficinas judiciales y fiscales que aún no lo hicieran a emplear los sistemas telemáticos existentes en la administración de justicia para la presentación de escritos y la realización de actos de comunicación procesal, en una evidente concreción de lo que en 2011 había dispuesto el artículo 8 de la Ley 18/2011. Así, a partir del 1 de enero de 2016 se impuso tal obligación, con lo que cambió la forma mayoritaria de comunicarse con los órganos jurisdiccionales. De nuevo un buen indicio de aprovechamiento de las ventajas de la digitalización, pese a algunos problemas puntuales en la práctica.<sup>24</sup>

### 1.3 El reto de combinar la generalizada oralidad con las limitaciones de la pandemia

En los últimos lustros, en muchos de los países de nuestro entorno cultural se ha ido generalizando la realización de actos procesales orales. En efecto, una de las principales novedades de los procedimientos incorporados por los nuevos códigos procesales ha sido la celebración de audiencias y vistas en las que los sujetos procesales presentes discuten de manera activa sobre las peticiones, procesales o de fondo, planteadas ante el órgano jurisdiccional competente. Colombia es un magnífico ejemplo de ello con la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal, y con el Código General del Proceso.

---

<sup>23</sup> *Vid.* Real Decreto 1065/2015 de 27 de noviembre sobre comunicaciones electrónicas en la administración de justicia en el ámbito territorial del Ministerio de Justicia y por el que se regula el sistema LexNET, cuyo artículo 13 define el sistema LexNET del siguiente modo: “El sistema LexNET es un medio de transmisión seguro de información que mediante el uso de técnicas criptográficas garantiza la presentación de escritos y documentos y la recepción de actos de comunicación, sus fechas de emisión, puesta a disposición y recepción o acceso al contenido de los mismos. Asimismo, el sistema LexNET garantiza el contenido íntegro de las comunicaciones y la identificación del remitente y destinatario de las mismas mediante técnicas de autenticación adecuadas [...]”.

<sup>24</sup> Puede ser ilustrativa la cuestión de inconstitucionalidad que el Juzgado de lo Social núm. 14 de Madrid, por medio de Auto de 4 de julio de 2019, cuya parte dispositiva rezaba como sigue: “Elevar la cuestión al Tribunal Constitucional junto con testimonio de las actuaciones y de las alegaciones presentadas por las partes y por el Ministerio Fiscal, quedando en suspenso con carácter provisional la tramitación del proceso hasta la admisión a trámite de la cuestión de inconstitucionalidad, y en su caso en suspenso posteriormente hasta resolución de la misma, solicitando al Tribunal Constitucional que se declare la inconstitucionalidad del art. 162.2 de la LEC, modificado por la Ley 42/2015 de 5 de octubre de 2015 de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero”.

Pero la pandemia que nos asola nos ha situado ante circunstancias que apenas habíamos imaginado incluso hace unos pocos meses, a pesar de que hubiera ya alguna literatura fantástica que apuntaba a contextos similares a los que nos encontramos. Y ha sido así prácticamente en todos los planos de la vida. Por supuesto, también en el ámbito del derecho y específicamente en el de la administración de la justicia. No es extraño que haya abundado la improvisación y, en algunos casos, también la desproporción. Es fácil criticar “a toro pasado”, pero desde la universidad no podemos abdicar de la crítica, pues considero que es una de las funciones principales del verdadero profesor universitario.

**a) El estado de alarma constitucional.** En España, la base constitucional para adaptar las normas a la situación crítica derivada de la inaudita propagación del covid-19 ha sido el artículo 116 de la Constitución, en el que se prevén lo que genéricamente podríamos denominar “estados constitucionales de emergencia”.<sup>25</sup> Así el apartado segundo del mencionado artículo dispone la declaración por el Gobierno mediante decreto acordado en Consejo de Ministros por un plazo máximo de quince días, dando cuenta al Congreso de los Diputados, reunido inmediatamente al efecto. En desarrollo de este precepto, la Ley Orgánica 4/1981 de 1 de junio establece que procederán tales estados excepcionales “cuando circunstancias extraordinarias hiciesen imposible el mantenimiento de la normalidad mediante los poderes ordinarios de las Autoridades competentes” (art. 1.1); las medidas a adoptar, así como la duración de tales estados, “serán en cualquier caso las estrictamente indispensables para asegurar el restablecimiento de la normalidad. Su aplicación se realizará de forma proporcionada a las circunstancias” (art. 1.2) y, además: “La declaración de los estados de alarma, excepción y sitio no interrumpe el normal funcionamiento de los poderes constitucionales del Estado”.

La elección de cuál de los tres estados de emergencia parece, *a priori*, clara, pues el artículo 4.b) le permite la declaración del “estado de alarma, en todo o parte del territorio nacional, cuando se produzca alguna de las siguientes alteraciones graves de la normalidad: b) Crisis sanitarias, tales como epidemias y situaciones de contaminación graves”. Sin embargo, parecen razonables las voces que, dada la masiva limitación de derechos fundamentales —primordialmente la libertad ambulatoria del artículo 19 CE—, estiman imprescindible la aplicación del artículo 55 ce, que permite tales suspensiones solo para el estado de excepción o para el estado de sitio, pero no para el de alarma.

En cualquier caso, el Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo fue el que declaró el estado de alarma “para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19”. Puede llamar la atención la alteración de la jerarquía normativa ordinaria que se produce

---

<sup>25</sup> Vid. Carlos Garrido López, “Decisiones excepcionales y garantía jurisdiccional de la Constitución” (Madrid: Marcial Pons, 2021).

con este texto legal, pues un simple decreto se permite afectar a leyes ordinarias e incluso a leyes orgánicas. Pudiera parecer nulo de pleno derecho, si no fuera una norma fundada materialmente en el artículo 116 ce y en la ley orgánica que lo desarrollo, por los que se produce una deslegalización formal del ámbito afectado.<sup>26</sup>

**b) La suspensión de los plazos procesales y sus excepciones.** Nos interesa especialmente desde nuestra perspectiva, la disposición adicional segunda (DA2<sup>a</sup>) de este Real Decreto, que lleva el significativo encabezamiento de “Suspensión de plazos procesales”, aunque tampoco cabe olvidar la disposición adicional cuarta, que suspende asimismo los plazos de prescripción y de caducidad. En resumen, se puede afirmar, sin alejarnos demasiado de la realidad, que la suspensión de plazos procesales se produce para la actividad ordinaria, salvo para aquellas actuaciones procesales que sean consideradas urgentes. A ello se suma la disposición del apartado cuarto DA2<sup>a</sup>, que permite “la práctica de cualesquiera actuaciones judiciales que sean necesarias para evitar perjuicios irreparables en los derechos e intereses legítimos de las partes en el proceso”, que es una forma obvia de concretar el criterio de la urgencia<sup>27</sup>.

En efecto, el apartado primero de la DA2<sup>a</sup> establece la regla general de la suspensión de los términos y de la suspensión e interrupción de los plazos previstos en las leyes procesales para todos los órdenes jurisdiccionales. Y añade que el cómputo se reanudará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo. O, dicho de otra manera, hasta que cese el estado de alarma.

Se considera, no obstante, que hay algunas actuaciones que deben exceptuarse expresamente. Para ello se dedica un apartado al orden jurisdiccional penal y otro al resto de órdenes jurisdiccionales, ambos con bastante detalle. En el penal no se debían aplicar ni la suspensión ni la interrupción a los procedimientos de habeas corpus, a las actuaciones de los servicios de guardia, a las actuaciones con detenido, a las órdenes de protección, a las actuaciones urgentes en materia de vigilancia penitenciaria y a cualquier medida cautelar en materia de violencia sobre la mujer o menores. En fase de instrucción solo podía acordarse la práctica de aquellas actuaciones que, por su carácter urgente, sean inaplazables. Me consta que algunas comisarías de policía han interpretado extensivamente esta norma, de modo que han impedido la presentación de denuncias. Otra cosa es que, una vez presentada la denuncia, si no se trata de asuntos urgentes, deba quedar paralizada la investigación penal.

---

<sup>26</sup> Vid. ATC 7/2012 de 13 de enero y STC 83/2016 de 28 de abril.

<sup>27</sup> Cfr. Joaquín Delgado Martín, “Medidas organizativas con efectos en el proceso y su relación con profesionales y ciudadanos”, en *Cómo hacer frente a los efectos legales y litigios derivados del COVID-19*, (Madrid: Bosch-Wolters Kluwer, 2020), 225-232.

En el orden jurisdiccional administrativo se exceptuó de la suspensión el procedimiento para la protección de los derechos fundamentales de la persona (arts. 114 y ss. Ley 29/1998) y las autorizaciones o ratificaciones judiciales del artículo 8.6 de la misma Ley. En el orden jurisdiccional social no se suspendieron los procedimientos de conflicto colectivo ni los de tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas. Por último, por cuanto se refiere al orden jurisdiccional civil, se mantuvo la tramitación del procedimiento de autorización judicial para el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico (art. 763 lec); sorprende, por cierto, que no se añada expresamente el caso inverso, que permitiría la liberación del internado cuando desaparezcan las circunstancias en que se basó su privación de libertad, cuando eso supone obviamente el restablecimiento de un derecho fundamental.

En el último punto del apartado tercero de la DA2<sup>a</sup> se añadió una importante vía para la protección urgente del interés superior del menor, al no suspenderse la eventual adopción de medidas o disposiciones de protección del artículo 158 cc, vía que sin duda fue útil ante el panorama de vaivenes y disparidades en esa tan discutible facultad “pseudolegislativa” de los jueces, de las juntas de jueces y de la comisión permanente del Consejo General del Poder Judicial respecto a la aplicación de las medidas para hacer efectiva la custodia compartida y el derecho de visitas.<sup>28</sup>

Por tanto, salvo concurrencia de circunstancias de urgencia y el riesgo de perjuicios irreparables, la actividad judicial quedó paralizada. Lo cual, después de más de veinte años de la tan proclamada digitalización de la administración de la justicia no puede más que sorprender. En numerosas empresas privadas se teletrabaja, en la administración de la justicia me consta que también, de hecho se ha anunciado una considerable inversión del Ministerio de Justicia en equipos portátiles. Pero esto se aplica únicamente a los casos de urgencia y de eventual provocación de situaciones irreparables. No se termina de entender.<sup>29</sup>

Menos aún se entiende que el máximo intérprete de la Constitución acuerde (16 de marzo de 2020) que: “Los plazos para realizar cualesquiera actuaciones procesales o administrativas ante este Tribunal quedan suspendidos durante la vigencia del Real Decreto 463/2020 y sus eventuales prórrogas”, aunque se podrán seguir presentando recursos y de-

---

<sup>28</sup> Vid. Marta Ordás Alonso, “Las decisiones adoptadas en la lucha contra el COVID-19 y su reflejo en la modificación de medidas definitivas adoptadas en procedimientos de nulidad, separación y divorcio”, en *Cómo hacer frente...*, 143-164.

<sup>29</sup> Una pista para esa comprensión la menciona Vicente Pérez Daudí, “La aplicación de las nuevas tecnologías al proceso: ¿realidad o ciencia ficción?”, en *Era digital, sociedad y Derecho*, dirigido por Olga Fuentes Soriano, (Valencia: Tirant lo Blanch, 2020), 384: “A efectos de tramitación electrónica es sorprendente la escasez de medios con la que se ha pretendido implantar la tramitación electrónica, lo que lleva a situaciones tan absurdas como que el Juzgado debe requerir la aportación de copias de los escritos a las partes o imprimir los documentos esenciales del pleito. La situación es tan surrealista que en muchos partidos judiciales el Juez no puede acceder desde la Sala de Vistas al expediente judicial electrónico porque no tiene un punto de acceso, lo que provoca continuos recesos para que lo pueda consultar desde su despacho”.

más escritos, que afecten a los distintos procesos constitucionales o administrativos y que se continuarán dictando las resoluciones y medidas cautelares que fueran necesarias. Llama la atención que en la jurisdicción ordinaria los procedimientos sobre derechos fundamentales no se suspendieran y que ante el Tribunal Constitucional fuera preciso justificar la circunstancia de la necesidad “en los procesos constitucionales que lo requiriesen, en garantía del sistema constitucional y de los derechos fundamentales y libertades públicas”.

**c) La desescalada en la administración de la justicia.** Entre la abundantísima legislación relativa a la adaptación del funcionamiento de las entidades privadas y públicas destacan algunas normas con rango de ley que han pretendido adaptar la actividad a las imperiosas circunstancias de la pandemia. Nos interesa en este comentario la Ley 3/2020 de 18 de septiembre, que hay que valorar, de todas formas, en su contexto.

Como respuesta a lo que se dio en llamar “la desescalada” que nos llevaba a la extraña “nueva normalidad”, se acogieron algunas de las propuestas del CGPJ, como inicial forma de adaptación de la actividad jurisdiccional a las nuevas circunstancias,<sup>30</sup> en el Real Decreto-ley 16/2020 de 28 de abril, que es antecedente directo de la Ley 3/2020, que nos ocupa en este comentario. Se contenían en ese Real Decreto-ley unas medidas procesales urgentes, unas medidas concursales y societarias, unas medidas organizativas y tecnológicas, además de disposiciones adicionales, transitorias, derogatorias y finales.<sup>31</sup> Destacan en esta norma ciertas muestras de la ingenuidad, que ciertamente en ese momento estaban generalizadas en la mayor parte de la sociedad española: la esperanza de que iba a superarse pronto la pandemia. De ahí que se introduzca, por ejemplo, procedimientos destinados a una efímera vigencia: la “del estado de alarma y hasta tres meses después de su finalización” o, en otros casos, la tramitación preferente de determinados procedimientos hasta el 31 de diciembre de 2020.

La Ley 3/2020 de 18 de septiembre muestra ya una visión más realista, pero igualmente dirigida a una progresiva reactivación del normal funcionamiento de los juzgados y tribunales.<sup>32</sup> En pocas palabras, la administración de justicia a esas alturas venía aquejada de dos grandes problemas, ambos con la misma consecuencia: la gran acumulación de asuntos pendientes. Por un lado, la paralización de las actividades en un ámbito público ya muy sobrecargado no podía más que agravar la situación endémica. Por otro, el covid-19 nos trajo problemas nuevos, que no podían más que expresarse en pretensiones procesales más

---

<sup>30</sup> Sobre la cuestión de la reanudación de los plazos procesales a la que se refería este Real Decreto Ley, *vid.* Guillermo Cerdeira Bravo de Mansilla, “Aspectos jurídicos del coronavirus” (Madrid: Reus Editorial, 2020), 241-259.

<sup>31</sup> María José Cabezano Bajo y José Bonet Navarro, “Reforma procesal civil y penal en tiempos de la pandemia originada por la Covid-19”, en *Retos jurídicos ante la crisis del Covid-19*, dirigido por Juan Francisco Rodríguez Ayuso y Elena Atienza Macías (Madrid: La Ley-Wolters Kluwer, 2020), 389-420.

<sup>32</sup> Teresa Armenta Déu, “Derivas de la justicia. Tutela de los derechos y solución de controversias en tiempos de cambios” (Madrid: Marcial Pons, 2021), 239-241.

específicas como, por ejemplo, la impugnación de sanciones administrativas en el orden jurisdiccional administrativo o la necesidad de facilitar los trámites concursales derivadas de las graves dificultades económicas.

La estructura de la Ley es idéntica a la del Real Decreto-ley que sustituye: medidas procesales, medidas concursales y societarias, medidas organizativas y tecnológicas, así como numerosas disposiciones adicionales, transitorias, derogatoria y finales.

Entre las medidas procesales del primer capítulo se contiene la referencia a la tramitación de la impugnación de expedientes de regulación temporal de empleo regulada en el artículo 23 del Real Decreto-ley 8/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del covid-19. Con una limitación temporal muy ajustada (hasta el 31 de diciembre de 2020) se previó la tramitación preferente de determinados procedimientos: de jurisdicción voluntaria, del orden jurisdiccional civil, del orden jurisdiccional administrativo, del orden jurisdiccional social y del registro civil.

**d) La “presencia telemática”.** En el último capítulo de la Ley 3/2020 se establece una serie de medidas organizativas y tecnológicas de carácter heterogéneo. En primer lugar, se prevé por primera vez la celebración de actos procesales mediante lo que denomina, con un poco presentable eufemismo, “presencia telemática”.<sup>33</sup> Es la irregular manera que nuestro legislador tiene de cumplir sus propias disposiciones; recuérdese la ya mencionada disposición final tercera de la Ley 18/2011. Y debe tenerse en cuenta que, de nuevo, la Ley que comentamos contiene una disposición final decimosegunda en la que se ordena al Gobierno la remisión a las Cortes Generales de un proyecto de ley dedicado a la regulación de la celebración de actos procesales telemáticos, en los que, como no puede ser de otra manera, se preserven en todo momento las garantías procesales previstas en el ordenamiento jurídico y el derecho de defensa de las partes.

Con una incomprensible nueva limitación temporal (hasta el 20 de junio de 2021 inclusive), se establece que los actos de juicio, comparecencias, declaraciones y vistas y, en general, todos los actos procesales se realizarán preferentemente mediante la ya aludida “presencia telemática”; pero condicionada a que los juzgados, tribunales y fiscalías tengan los medios técnicos necesarios. Sin embargo, en el apartado el legislador reconoce que en las cuestiones graves, e incluso en las menos graves, la inmediatez es importante. Se amplía el elenco de excepciones a la “presencia telemática” que había introducido el Real Decreto-ley de abril: no solo en los juicios por delitos graves, sino ahora también en la vistilla para la adopción de la prisión provisional o en los juicios cuando alguna de las

<sup>33</sup> Vid. Julio Banacloche Palao, “La pandemia y su influencia en la impartición de justicia ¿Hacia un proceso desarrollado íntegramente on line?”, en *Pandemia y Derecho. Una visión multidisciplinar*, dirigido por Mercedes Llorente Sánchez-Arjona y Miguel Ángel Martínez-Gijón Machuca (Murcia: Laborum Ediciones, 2020), 341-360.

acusaciones solicite pena de prisión superior a los dos años, salvo causas justificadas o de fuerza mayor que lo impidan.<sup>34</sup>

Para los casos en que se acuerde la verdadera presencialidad, la Ley 3/2020 regula, también con limitaciones temporales, las limitaciones respecto al acceso a las salas de vistas, la forma de realizar las exploraciones médico-forenses y de los equipos psicosociales, la dispensa de la utilización de todas las salas para las partes que asistan a actuaciones orales y la atención al público. Se permite que los órganos jurisdiccionales pendientes de entrar en funcionamiento lo hagan para conocer exclusivamente procedimientos asociados al covid-19, incluso anticipando su entrada en funcionamiento. Se prevé la asignación preferente de jueces de adscripción territorial a los mismos casos. Por último, respecto a los letrados de la administración de justicia y demás funcionarios al servicio de la administración de justicia se establece una serie de normas respecto a actuaciones dentro de un mismo centro de destino, a la partición de la jornada laboral para facilitar que concurran todos los funcionarios a la vez y de sustitución y refuerzo de letrados de la administración de justicia en prácticas.

Se dispuso, en principio, que todas estas normas del capítulo tercero estuvieran vigentes hasta junio de 2021. No obstante, si a dicha fecha se mantuviera la situación de crisis sanitaria, continuarán siendo aplicables en todo el territorio nacional hasta que el Gobierno declare de manera motivada y de acuerdo con la evidencia científica disponible, previo informe del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19.

**e) La identificación y firma de los interesados en actuaciones con “presencia telemática”.** Una de las principales cuestiones que es necesario garantizar cuando estamos ante casos en que se aplican sistemas de videoconferencia es la identificación de los sujetos participantes. Con el fin de otorgar seguridad jurídica,<sup>35</sup> el Ministerio de Justicia ha dictado una resolución, con base en el artículo 14 de la Ley 3/2020 de 18 de septiembre,<sup>36</sup> por la que se

---

<sup>34</sup> Conviene señalar que en la Guía para la celebración de actuaciones judiciales telemáticas aprobada por el CGPJ se resalta la necesidad de un marco normativo más completo que el vigente, además de una mayor inversión económica y de una apuesta decidida por las tecnologías por parte de las administraciones prestacionales, así como de un compromiso ético para su impulso de los jueces que las han de utilizar. En este documento se analizan las distintas actuaciones y la mayor o menor conveniencia de la aplicación de vías telemáticas. La idea de fondo es que los actos de cierta complejidad se lleven a cabo con el consenso de las partes que han de intervenir, aunque lo que se considera más adecuado es intercalar en la agenda actuaciones presenciales y telemáticas.

<sup>35</sup> La referencia obligada es la Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la administración electrónica, que permite definir y establecer la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.

<sup>36</sup> Se trata de la Resolución de 26 de mayo de 2021, de la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, por la que se habilita a Cl@veJusticia y se establecen sus condiciones de uso, como mecanismo de identificación y firma de los interesados en las actuaciones realizadas mediante presencia telemática con los órganos judiciales y demás órganos pertenecientes a la administración de justicia (BOE de 31 de mayo de 2021).

aprueba la utilización y condiciones de uso de un concreto sistema de identificación y firma no criptográfica a efectos de identificación y firma de los interesados con los órganos judiciales y con otros órganos de la administración de la justicia. En concreto es el sistema Cl@veJusticia, que permite la comprobación de la autenticidad de la procedencia y la integridad de la información y además conserva las evidencias electrónicas mediante sistemas de firma criptográfica o equivalentes, de forma que se aseguren su inalterabilidad y autenticidad. El organismo responsable del procedimiento emitirá un justificante de firma sellado con su sello electrónico.

Se exige que toda la interacción telemática cuente con continuidad suficiente de modo que se garantice una correcta transmisión bidireccional de audio y de video, en su caso. Es necesaria la autenticación previa del interesado, en el momento de la manifestación de la voluntad que sea contenido del acto procesal; la verificación previa por el interesado de los datos a firmar y la acción explícita de su manifestación de consentimiento, de su expresión y de su voluntad de firma.<sup>37</sup> Es fundamental garantizar el llamado “proceso de firma” y prevenir la gestión de las evidencias de autenticación. Finalmente se debe entregar al interesado un acta de evidencias electrónicas en que se recojan “todas las evidencias de la realización del acto por mediante (*sic*) presencia telemática”, en un documento legible de acuerdo con la norma técnica de interoperabilidad de catálogo de estándares.

**f) La carta de derechos digitales.** El cambio de medio a través del que se desarrolla el avance del procedimiento nos sitúa ante nuevos riesgos que el legislador ha tratado de prever. El aprovechamiento de las ventajas de la aplicación de las posibilidades electrónicas no debiera perjudicar las garantías procesales, por ello se están elaborando proclamaciones interesantes sobre los derechos de los justiciables que actúen por vías digitales.<sup>38</sup> En este sentido es destacable la propuesta de carta de derechos digitales.<sup>39</sup>

Este documento pretende contribuir a la garantía de los derechos fundamentales y libertades reconocidos en la Constitución, en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias en el entorno o espacio digital. Para ello agrupa en cinco secciones los derechos que proclama: derechos de libertad, derechos de igualdad, derechos de participación y de conformación del espacio público, derechos del

---

<sup>37</sup> Lamentablemente el lenguaje utilizado por la Resolución no es un modelo de claridad lingüística. La especialización técnica no debiera ser obstáculo para una redacción clara y jurídicamente precisa de las normas aplicables.

<sup>38</sup> Sobre la protección de los derechos fundamentales en la sociedad de información, *vid.* María Cristina Chen Stanziola, “Los derechos fundamentales en la sociedad de la información: Una propuesta para su protección en Panamá” (Bogotá: Ediciones Nueva Jurídica, 2014).

<sup>39</sup> Vid. Subdirección General para la Sociedad Digital, “Consulta pública para la elaboración de una Carta de Derechos Digitales” (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2021). <https://portal.mineco.gob.es/>



entorno laboral y empresarial y derechos digitales en entornos específicos. Dado el enfoque genérico de esta carta, desde la perspectiva procesal nos interesan solo algunos de los derechos en ella contenidos.

Una primera apreciación crítica debe dirigirse a la ausencia de proclamación de un derecho al proceso digital con todas las garantías.<sup>40</sup> Es verdad que las referencias parciales pueden constituir un entramado de derechos aplicables en el proceso jurisdiccional tramitado por vías electrónicas, pero debiera aprovecharse la ocasión para una referencia más integrada. No suple esta omisión la referencia a la garantía de los derechos en entornos digitales, con expresa alusión a la tutela judicial, pues el objeto de protección de esta garantía es realmente distinto: se trata de asegurar la protección de los derechos y libertades materiales en entornos digitales a través de la jurisdicción, pero no se formulan garantías específicas que deban respetarse en el proceso digital.<sup>41</sup>

De interés para la digitalización del proceso con todas las garantías son las exigencias de respeto a la dignidad humana, los derechos fundamentales, el libre desarrollo de la personalidad y el logro del bien común. También la proclamación de igualdad de derechos en el entorno digital, lo cual puede ser de gran interés en casos de dificultades para acceder a medios tecnológicos, problemática en la que se debe incluir la que es conocida como “brecha digital”, previendo mecanismos de apoyo de diversa naturaleza para contribuir a superarla.

Es importante, también en la actividad procesal, la protección de los datos de carácter personal, cuya gestión y tratamiento son básicos para algunos ámbitos de la digitalización,<sup>42</sup> con el consiguiente riesgo para la integridad de los derechos de la persona afectada. Asimismo, son de gran importancia los derechos a la identidad en el entorno digital, así como el derecho a la seguridad digital. También el derecho a la igualdad en los entornos digitales, la no discriminación y la no exclusión, pero también la especial protección de los menores en estos entornos, así como la de las personas con discapacidad o, simplemente, de las personas mayores.<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> María Fuensanta Gómez Manresa, “Derecho a la tutela judicial efectiva, Justicia abierta e innovación tecnológica”, en *Modernización digital...*, 51-59, habla precisamente del derecho a la tutela judicial efectiva como límite en la modernización y la innovación tecnológica.

<sup>41</sup> En realidad, de una manera demasiado laxa, se deja pendiente esta cuestión para un momento posterior: “Los poderes públicos evaluarán las leyes administrativas y procesales vigentes a fin de examinar su adecuación al entorno digital y propondrán en su caso la realización de reformas oportunas en garantía de los derechos digitales” (art. XXV.4).

<sup>42</sup> *Vid.* por ejemplo, la Ley Orgánica 7/2021 de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales (BOE núm. 126 de 27 de mayo de 2021). Sobre la profunda problemática de los *big data* como base fundamental para la aplicación de estas tecnologías disruptivas, *vid.* Armenta Déu, “Derivas de la justicia...”, 228-238

<sup>43</sup> *Vid.* Paloma Arrabal Platero, “El derecho fundamental al propio entorno virtual y su incidencia en el proceso”, en *Era digital...*, 431-442.

Una especial preocupación merecen los derechos ante la inteligencia artificial, que en el proceso se pueden manifestar de manera especialmente necesaria. Se prevé la exigencia de garantizar el derecho a la no discriminación algorítmica en relación con las decisiones y procesos basados en algoritmos; el aseguramiento de la transparencia, la auditabilidad, la explicabilidad y la trazabilidad; así como la garantía de la accesibilidad, la usabilidad y la fiabilidad.

No es menor la proclamación del derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en procesos de decisión automatizada, que deben conllevar el derecho a solicitar la supervisión e intervención humana y el de impugnar las decisiones automatizadas o algorítmicas. Con lo que se muestra una preferencia clara en favor de limitar la aplicación de la inteligencia artificial como medio auxiliar a la función jurisdiccional, y no tanto a la sustitución del juez. Sin embargo, en los procedimientos que sean susceptibles de una mayor automatización se pretende garantizar en último término el control humano.

## 1.4 Conclusiones

A estas alturas de la evolución de la sociedad líquida en la que nos toca vivir es incuestionable que el proceso jurisdiccional no puede permanecer ajeno a las ventajas de la aplicación de los medios tecnológicos más avanzados. Así lo demuestra la experiencia de los últimos lustros, aunque con una aplicación desigual según ordenamientos y aún dentro de ellos. De este modo nos encontramos ante la necesidad ineludible de asegurar una eficaz aplicación al proceso de estos instrumentos —en continua evolución y perfeccionamiento—, pero con los ineludibles respetos a las garantías procesales constitucionalmente proclamadas.

La opción de las vías digitales no puede suponer una minoración de la posición jurídica del justiciable.<sup>44</sup> Pero para ello es imprescindible ser conscientes de una realidad desigual en la que corremos el riesgo de que se vean perjudicados quienes se encuentren en una posición vulnerable, descolgados de las indudables ventajas y en una posición procesalmente inferior respecto a las contrapartes que estén en una situación cualitativamente más sólida.

Este complejo panorama que se viene conformando desde hace tiempo ha adquirido una significación especial dadas las circunstancias de limitaciones y confinamientos en que nos ha colocado la pandemia por covid-19. Las necesidades prácticas nos han llevado a un auténtico protagonismo de las formas digitales también en la actividad jurisdiccional, que nos lleva a preguntarnos con mayor urgencia por su significación en el contexto de un irre-

---

<sup>44</sup> Con excelente criterio Nattan Nisimblat y María Cristina Chen Stanziola, “Nuevas tecnologías en la Administración de Justicia y derechos fundamentales” (Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley Ltda., 2013), hablan de la “sujeción al principio de progresividad y no regresión en el diseño de mecanismos judiciales para la protección de los derechos”.

nunciable proceso con todas las garantías, así como a abogar por la prudencia en su aplicación, para evitar retrocesos lamentables en un Estado social y democrático de derecho.

Tales prevenciones se muestran de manera aún más dramática con la nueva vuelta de tuerca que supone la algoritmización de la administración de la justicia,<sup>45</sup> en sus plurales posibilidades, que nos enfrentan con los retos de un futuro que no está a la vuelta de la esquina, sino que ya se encuentra entre nosotros.

## Bibliografía

- Armenta Déu, Teresa. *Derivas de la justicia. Tutela de los derechos y solución de controversias en tiempos de cambios*. Madrid: Marcial Pons, 2021.
- Arrabal Platero, Paloma. “El derecho fundamental al propio entorno virtual y su incidencia en el proceso”. En *Era digital, Sociedad y Derecho*, dirigido por Olga Fuentes Soriano, 431-442. Valencia: Tirant lo Blanch, 2020.
- Banacloche Palao, Julio. “La pandemia y su influencia en la impartición de justicia ¿Hacia un proceso desarrollado íntegramente on line?”. En *Pandemia y Derecho. Una visión multidisciplinar*, dirigido por Mercedes Llorente Sánchez-Arjona y Migue Ángel Martínez-Gijón Machuca, 341-360. Murcia: Laborum Ediciones, 2020.
- Barona Vilar, Silvia. *Algoritmización del Derecho y de la Justicia. De la Inteligencia Artificial a la Smart Justice*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2021.
- Bauzá Martorell, Felio José. “Cómputo de plazos en el proceso judicial digital”. En *Modernización digital e innovación en la Administración de Justicia*, coordinado por María Fuensanta Gómez Manresa y Manuel Fernández Salmerón, 431-447. Cizur Menor: Aranzadi, 2019.
- Beltrán Montoliu, Ana. *Proceso europeo de escasa cuantía. El Derecho procesal de la Unión Europea*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2021.
- Bueno de Mata, Federico. “E-justicia: Hacia una nueva forma de entender la justicia”, *RIEDPA. Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje* 1, 2010: 1-10.
- Bueno de Mata, Federico. *Prueba electrónica y proceso 2.0*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2014.
- Cabezudo Bajo, María José y José Bonet Navarro. “Reforma procesal civil y penal en tiempos de la pandemia originada por la Covid-19”. En *Retos jurídicos ante la crisis del Covid-19*, dirigido por Juan Francisco Rodríguez Ayuso y Elena Atienza Macías, 389-420. Madrid: La Ley-Wolters Kluwer, 2020.
- Cerdeira Bravo de Mansilla, Guillermo. *Aspectos jurídicos del coronavirus*. Madrid: Reus Editorial, 2020.
- Chen Stanziola, María Cristina. *Los derechos fundamentales en la sociedad de la información: Una propuesta para su protección en Panamá*. Bogotá: Ediciones Nueva Jurídica, 2014.

---

<sup>45</sup> Esta es la feliz expresión de Silvia Barona Vilar, “Algoritmización del Derecho y de la Justicia. De la Inteligencia Artificial a la Smart Justice” (Valencia: Tirant lo Blanch, 2021).

- Delgado Martín, Joaquín. *Judicial-Tech, el proceso digital y la transformación tecnológica de la justicia. Obtención, tratamiento y protección de datos en la justicia*. Madrid: La Ley, 2020.
- Delgado Martín, Joaquín. “Medidas organizativas con efectos en el proceso y su relación con profesionales y ciudadanos”. En *Cómo hacer frente a los efectos legales y litigios derivados del COVID-19*, 225-232. Madrid: Bosch-Wolters Kluwer, 2020.
- España, Subdirección General para la Sociedad Digital. *Consulta pública para la elaboración de una Carta de Derechos Digitales*. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2021. [https://portal.mineco.gob.es/es-es/ministerio/participacionpublica/audienciapublica/Paginas/SEDIA\\_Carta\\_Derechos\\_Digitales.aspx](https://portal.mineco.gob.es/es-es/ministerio/participacionpublica/audienciapublica/Paginas/SEDIA_Carta_Derechos_Digitales.aspx)
- García Costa, Francisco Manuel. “Perfiles constitucionales de la justicia electrónica”. En *Modernización digital e innovación en la Administración de Justicia*, coordinado por María Fuensanta Gómez Manresa y Manuel Fernández Salmerón, 23-35. Cizur Menor: Aranzadi, 2019.
- Garrido López, Carlos. *Decisiones excepcionales y garantía jurisdiccional de la Constitución*. Madrid: Marcial Pons, 2021.
- Gómez Manresa, María Fuensanta. “Derecho a la tutela judicial efectiva, Justicia abierta e innovación tecnológica”. En *Modernización digital e innovación en la Administración de Justicia*, coordinado por María Fuensanta Gómez Manresa y Manuel Fernández Salmerón, 37-61. Cizur Menor: Aranzadi, 2019.
- Mira Ros, Corazón. *El expediente judicial electrónico*. Madrid: Dykinson, 2010.
- Montesinos García, Ana. *La videoconferencia como instrumento probatorio en el proceso penal*. Madrid: Marcial Pons, 2009.
- Nisimblat, Nattan y María Cristina Chen Stanziola. *Nuevas tecnologías en la Administración de Justicia y derechos fundamentales*. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley Ltda., 2013.
- Ordás Alonso, Marta. “Las decisiones adoptadas en la lucha contra el COVID-19 y su reflejo en la modificación de medidas definitivas adoptadas en procedimientos de nulidad, separación y divorcio”. En *Cómo hacer frente a los efectos legales y litigios derivados del COVID-19*, 143-164. Madrid: Bosch-Wolters Kluwer, 2020.
- Pérez Daudí, Vicente. “La aplicación de las nuevas tecnologías al proceso: ¿realidad o ciencia ficción?”. En *Era digital, Sociedad y Derecho*, dirigido por Olga Fuentes Soriano, 373-397. Valencia: Tirant lo Blanch, 2020.
- Suárez Xavier, Paulo Ramón. *Transformación digital de la Administración de Justicia. Viejos paradigmas, nuevos horizontes*. Madrid: Colex, 2021.
- Torregrosa Vázquez, José. “El Derecho Administrativo frente a la crisis del COVID-19... ¿Para cuándo la ‘vacuna’ contra la inseguridad jurídica?”. En *Retos jurídicos ante la crisis del COVID-19*, dirigido por Juan Francisco Rodríguez Ayuso y Elena Atienza Macías, 119-137. Madrid: La Ley, 2020.

## Capítulo 2.

---

# El análisis de los avances y retrocesos de la justicia digital en Colombia

Ulises Canosa Suárez

### 2.1 Introducción

En los tiempos en que vivimos, la beneficiosa transformación del servicio de la justicia civil requiere la utilización de los adelantos tecnológicos. La justicia digital, además de ser moderna, innovadora, rápida, fácil y económica, garantiza el acceso de las personas a sus jueces y permite la eficacia de los derechos sustanciales, con plena garantía de los derechos fundamentales.

El análisis de los avances y retrocesos de la justicia digital en Colombia en materia civil se realizará con el siguiente plan de temas: 1. Derechos humanos y tecnología; 2. El Código General del Proceso; 3. El Decreto 806 de 2020; 4. El balance de la tecnología en el proceso civil; 5. Conclusiones.

### 2.2 Derechos humanos y tecnología

En el año 2015 la ONU estructuró una nueva agenda con Objetivos de Desarrollo del Milenio odm para construir un mundo más justo y equitativo:<sup>1</sup> 1) fin de la pobreza; 2) hambre cero; 3) salud y bienestar; 4) educación de calidad; 5) igualdad de género; 6) agua limpia y saneamiento; 7) energía asequible y no contaminante; 8) trabajo decente y crecimiento económico; 9) industria, innovación e infraestructura; 10) reducción de las desigualdades; 11) ciudades y comunidades sostenibles; 12) producción y consumo responsables; 13) acción por el clima;

---

<sup>1</sup> Noticias ONU, “El 1º de enero entra en vigor la nueva Agenda de Desarrollo Sostenible” (Web Noticias ONU, 30 de diciembre de 2015).

14) vida submarina; 15) vida y ecosistemas terrestres; 16) paz, justicia e instituciones sólidas; y 17) alianzas para lograr los objetivos.

Los ODM reflejan valores universales inherentes a todas las personas. Más que simples necesidades de progreso, son objetivos para alcanzar o estándares mínimos de carácter imperativo con una amplia cobertura de promoción, protección y efectividad indefinida para la realización de los derechos humanos. De esta manera, el desarrollo sostenible se traduce en bienestar presente y futuro de los seres humanos y de la sociedad en varias dimensiones, entre ellas la personal y la familiar, la ambiental, la social, la laboral y la económica, las cuales comprenden el acceso a la justicia.

El proceso de planeación de las políticas públicas para el desarrollo con enfoque basado en los derechos humanos (EBDH) exige la participación y cooperación multidisciplinaria de distintos protagonistas para que los países, especialmente aquellos en vías de desarrollo, superen la crisis social que produce estancamiento, falta de libertades y oportunidades, exclusión y desigualdad, miseria, enfrentamientos y violencia.<sup>2</sup>

La consideración de los derechos humanos en las políticas públicas para el desarrollo sostenible es “uno de los más altos gestos de responsabilidad humana” y una “de las responsabilidades estratégicas de los Estados democráticos”.<sup>3</sup>

Ahora bien, los derechos humanos se relacionan estrechamente con la justicia y la tecnología. Los estudios de las Naciones Unidas concluyen que, por sus especiales características, las tecnologías de la información y de las comunicaciones pueden ayudar a que nuestro mundo sea más justo, pacífico y equitativo.<sup>4</sup> La tecnología digital, reconoce la onu, es la innovación que avanzó más rápidamente en toda la historia, porque en apenas veinte años transformó la forma de vivir y de hacer las cosas y, por otra parte, alcanzó una cobertura asombrosa y mayoritaria en la sociedad en desarrollo. Todos debemos poder aprovechar la era digital como una época para el bien común.<sup>5</sup>

No obstante, si bien los avances tecnológicos pueden apoyar el logro de los odm, desde el fin de la pobreza extrema, pasando por el acceso a los sistemas de salud, el logro de un trabajo decente y de la alfabetización universal, hasta el acceso y la mejora en la justicia, con un efecto igualador y beneficioso, no dejan de tener riesgos que deben administrarse ade-

<sup>2</sup> Derechos Humanos y Cooperación Org., “El enfoque basado en los derechos humanos. marcos conceptuales y principios rectores” (Web derechos humanos y cooperacion.org: consultado el 23 de junio de 2021).

<sup>3</sup> Joaquín González Ibáñez, “Prólogo”, en La evaluación de políticas de desarrollo a través de una perspectiva de derechos humanos, autoría de Aram Cunego (Biblioteca Derechos Humanos-Berg Institute, 2016), 26-27.

<sup>4</sup> Organización de las Naciones Unidas, “Influencia de las tecnologías digitales” (Web ONU: <https://www.un.org/es>, consultado el 23 de junio de 2021).

<sup>5</sup> Noticias ONU, “¿Qué puede hacer la tecnología en beneficio del desarrollo?” (Web Noticias ONU: <https://news.un.org/es/>, Asuntos económicos, 10 de junio de 2019).

cuadramente, entre ellos ciertas amenazas a la privacidad y la seguridad y algunos peligros de su indebida utilización, como servir irregularmente de mecanismo para la difusión de la discordia, la incitación al odio y a la desinformación.

Igualmente, la tecnología puede generar algún grado de limitación y, por lo tanto, provocar desigualdad por la falta de acceso de cierto sector de la población —riesgo que fue considerado en la redacción de los tres primeros artículos del Decreto 806 de 2020— ya sea por aspectos personales, geográficos o económicos que pueden excluir a determinados individuos de la posibilidad de conexión y que, así mismo, condenan a algunos grupos al rezago y el aislamiento frente a los beneficios de esta nueva era, como por ejemplo a individuos discapacitados, de edad avanzada, miembros de minorías étnicas o lingüísticas, grupos indígenas o residentes de zonas pobres o remotas, al menos todos estos que obligan a estructurar un compromiso global para la cooperación, la inclusión y la conexión digital.

Debe recordarse que América Latina es de las regiones del mundo con más elevada desigualdad en el ingreso y Colombia lamentablemente ocupa uno de los primeros lugares en este aflictivo *ranking* según estimaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe-cepal,<sup>6</sup> el índice de Theil y el coeficiente de Gini.<sup>7</sup>

Los estudios concluyen que la desigualdad en Colombia es el resultado de diferentes factores, entre ellos las políticas públicas sin enfoque social, dirigidas a beneficiar a unos pocos en perjuicio de la mayoría, la concentración de la propiedad de la tierra y el capital en unos cuantos, el centralismo o aglutinación económica en ciertas ciudades con el consecuencial abandono de las zonas rurales, la precaria situación del mercado laboral con excesiva informalidad y subempleo, los bajos niveles de educación; asimismo, la heterogeneidad estructural del aparato productivo, las brechas en remuneración (por sexo, raza y lugar de origen), la estructura impositiva que contribuye a desmejorar la distribución (políticas tributarias regresivas, excesiva carga del impuesto al consumo), entre otros factores. Además, el enorme efecto de la violencia en Colombia, el conflicto armado y el desplazamiento forzado, fenómenos que han generado extrema pobreza y mayor desigualdad.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Cepal-Organización de Naciones Unidas, “CepalStat. Índices de concentración: Theil, Atkinson, Varianza Logarítmica” (Web CEPAL-ONU: <https://cepalstat-prod.cepal.org>, 2019).

<sup>7</sup> Banco Mundial, “Índice de Gini - Colombia” (Web Banco Mundial: <https://datos.bancomundial.org/>, consultado el 23 de junio de 2021).

<sup>8</sup> Maritza Serrano, “Pese al crecimiento económico, Colombia sigue siendo uno de los países más inequitativos del mundo”, *Periódico UNAL*, enero 23 de 2018.

## 2.3 El Código General del Proceso

El Código General del Proceso (CGP) de 2012, redactado con el respaldo del Instituto Colombiano de Derecho Procesal, bajo la presidencia de Jairo Parra Quijano, acogió las tendencias de transformación supranacional de los procesos judiciales, entre ellas la constitucionalización del derecho procesal, la desformalización en procura del real acceso y la mayor facilidad en la actuación, la oralidad con concentración, intermediación y valoración en concreto de la prueba, la tutela judicial efectiva y la oportunidad, la rapidez y la economía. Se hizo una reforma integral del Código de Procedimiento Civil de 1970 para garantizar el debido proceso, humano y justo, como presupuesto del bienestar, la equidad social y la paz que reclaman las nuevas generaciones de colombianos.<sup>9</sup>

El primero de los propósitos del CGP, orientadores del trabajo de la comisión redactora y expresión de la decisión política del nuevo ordenamiento, fue la armonización con la Constitución Política de 1991 que dispone la protección de los derechos fundamentales y la prevalencia del derecho sustancial. Además, se buscó cumplir lo dispuesto por la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia 270 de 1996 que en su artículo primero ordenó adoptar nuevos estatutos procesales orales en procura de la unificación, teniendo en cuenta los avances tecnológicos.

En esta dirección, debe resaltarse que entre los principales propósitos del cgp estuvo la innovación y la modernización, que permitieron revitalizar las instituciones procesales con algunas ventajas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la gestión de los procesos, con un Plan de Justicia Digital que pretendía facilitar el expediente digital, lo mismo que la presentación electrónica de demandas y memoriales y la realización de actuaciones procesales y probatorias por medios tecnológicos.

Sin embargo, los avances del cgp en tecnología no fueron completos o integrales, porque por ejemplo en poderes siguieron exigiéndose escritos físicos y autenticados (artículo 74); las demandas, por regla general, se presentaban en documentos físicos ante el secretario del despacho (art. 89); en notificaciones se dispusieron comparencias presenciales al juzgado (No. 3 del art. 291); y para audiencias y diligencias, como regla general, se exigió la asistencia a la sede judicial, hasta el extremo que la participación por medios técnicos solo era posible, al tenor del párrafo primero del art. 107, siempre que por causa justificada el juez lo autorizara; las actuaciones podrían realizarse con uso de las tecnología de la información y las comunicaciones según el plan de justicia digital (art. 103) que se desarrolló escasamente, también por la oposición o resistencia al cambio de ciertos abogados, de algu-

<sup>9</sup> Ulises Canosa Suárez, “Presentación”, en *Código General del Proceso*, coordinado por Jairo Parra Quijano (Bogotá: Instituto Colombiano de Derecho Procesal, 2014), 7-15.



nos integrantes del personal judicial e igualmente por la inconsistente iniciativa del Consejo Superior de la Judicatura.

En cambio, correlativamente, desde el año 2012 la revolución tecnológica no se detuvo, sino que se aceleró de manera rápida con el advenimiento de la denominada cuarta Revolución Industrial que se caracteriza por la digitalización. Y, por otra parte, a partir del año 2020 la utilización de la tecnología se debió profundizar como consecuencia de la pandemia que trajo a la humanidad muerte y enfermedad, pero también innovación, porque las actividades y relaciones debieron agilizar su transformación, prácticamente sin excepciones.

Toda esta situación no se contempló en la redacción del cgp, especialmente lo relativo al aislamiento preventivo y obligatorio que, con el cierre de las sedes judiciales, produjo la paralización de la actividad procesal en los juzgados y despachos públicos, también de notarías y oficinas de abogados.

## 2.4 El Decreto 806 de 2020<sup>10</sup>

Como la pandemia paralizó la administración de justicia, para reactivarla se expidió por el gobierno nacional el Decreto 806 de 2020, con la activa participación y apoyo del ICDF. De esta manera se garantizó nuevamente el acceso y, de paso, se logró innovar, modernizar, flexibilizar, agilizar e implementar ampliamente las tecnologías de la información y las comunicaciones en todas las actuaciones judiciales. Los términos se reanudaron a partir del primero de julio de 2020, en aplicación del Acuerdo PCSJA20–11567 del 5 de junio de 2020 del Consejo Superior de la Judicatura.

No puede desconocerse que la crisis y las medidas de protección para la vida y la salud de las personas produjeron efectos colaterales como el aumento de la incertidumbre y la disminución de la confianza, la inestabilidad económica, la crisis en la ejecución de contratos y en la prestación de servicios, el cierre de empresas, la afectación a los ingresos y un mayor índice de desempleo, por lo cual debieron adoptarse medidas de prevención, contención y mitigación de más daños, entre las que resultaba indispensable garantizar a los ciudadanos la posibilidad de acudir a la justicia con el fin de hacer valer sus derechos y, además, permitir a los abogados litigantes continuar la labor de la que derivaban su sustento.

Antes de la expedición del Decreto 806 las autoridades hicieron todos los esfuerzos, dentro del ámbito de su competencia para reactivar los procesos, bajo el supuesto de que la administración de justicia es una de las actividades esenciales del funcionamiento del Estado

---

<sup>10</sup> Ulises Canosa Suárez, resumen preparado con fundamento en otro artículo reciente, titulado “Actualización del Proceso Civil cgp y Decreto 806 de 2020”, aún no publicado, entregado para un proyecto editorial entre la Universidad Javeriana y la Corporación Excelencia para la Justicia.

y, por otra parte, para viabilizar el acceso con la implementación de la tecnología, que fue precisamente una de las recomendaciones de la OCDE para los tiempos de pandemia.<sup>11</sup>

Los decretos 417, 491 y 564 de 2020 adoptaron algunas medidas de urgencia para intentar garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que no fueron suficientes. Además, el Consejo Superior de la Judicatura expidió algunos acuerdos que permitieron levantar progresivamente la suspensión en ciertos asuntos.

No obstante, la emergencia sanitaria se fue agravando, lo mismo que la parálisis judicial y el caos social, por lo cual en la segunda declaratoria de emergencia resultó ineludible optar por medidas adicionales para garantizar el acceso al servicio de justicia y reanudar los términos procesales. Fue ahí cuando, en el marco de la segunda declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica y en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 215 de la Constitución Política, en concordancia con la Ley 137 de 1994 y el Decreto 637 de mayo de 2020, se expidió el Decreto 806 de 2020, que tiene dos años de vigencia, hasta junio de 2022, con el fin de conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos.

El Decreto 806 de 2020 contiene dieciséis artículos; los tres primeros con necesarias normas rectoras que disminuyen los riesgos advertidos sobre la dificultad de acceso a la tecnología de diversos sectores de la población. En un párrafo al art. 1 se aclaró que cuando no se cuenten con los medios tecnológicos o no sea necesario acudir a ellos, se prestará el servicio de forma presencial, siempre que sea posible; en la misma dirección el art. 2 dispuso que deben adoptarse por los jueces todas las medidas para garantizar el debido proceso, la publicidad y la contradicción y que, en aplicación de los convenios y tratados internacionales hay que prestar especial atención a las poblaciones rurales y remotas, así como a los grupos étnicos y personas con discapacidad que enfrentan barreras de acceso a la tecnología. Por esta razón, en los municipios, personerías y otras entidades públicas deben facilitarse las sedes y los equipos a las personas que lo requieran para realizar actuaciones judiciales virtuales.

El objeto del Decreto, según el art. 1, consistió en implementar el uso de las TIC en las actuaciones procesales, agilizar los trámites, flexibilizar la atención a los usuarios y contribuir a la reactivación de las actividades económicas. El art. 2 ordenó utilizar las TIC con el fin de facilitar el acceso a la justicia y proteger a las personas, con actuaciones a través de medios digitales, sin exigir y cumplir formalidades presenciales o similares que no sean estrictamente necesarias, tales como firmas manuscritas, presentaciones personales o autenticaciones.

---

<sup>11</sup> Corte Constitucional, “Sentencia C-420 de 2020” (Bogotá: M. P. (e) Richard S. Ramírez Grisales, 24 de septiembre, 2020).

Para el efecto, se dispuso que las autoridades judiciales deben dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán. En el art. 3 se erigió como deber de los sujetos procesales realizar sus actuaciones y asistir a las audiencias y diligencias a través de medios tecnológicos y se recordó el compromiso de enviar a las otras partes un ejemplar de los memoriales. El art. 4, por su parte, previó que cuando no se tenga acceso al expediente físico, los sujetos procesales colaborarán proporcionando las piezas que se encuentren en su poder.

El art. 5 facilitó conferir poderes a los abogados mediante mensaje de datos con la sola antefirma y sin reconocimiento notarial; el art. 6 permitió presentar demandas en forma de mensaje de datos con el envío simultáneo a los demandados. Para el efecto, el Consejo Superior de la Judicatura dispuso lo necesario y fue posible, en la plataforma virtual habilitada, radicar demandas junto con sus pruebas y los anexos, alternativa que dio lugar a algunas inquietudes, entre ellas sobre la posibilidad para el acreedor de títulos valores físicos de aportar con su demanda un ejemplar electrónico. El Tribunal de Bogotá, en su Sala Civil, en un pronunciamiento del 1 de octubre de 2020, con ponencia del magistrado Marco Antonio Álvarez Gómez, consideró viable librar el mandamiento ejecutivo y de esta manera evitar incurrir en excesos rituales manifiestos.

El art. 7 ordenó realizar audiencias utilizando medios tecnológicos, claro está: garantizando siempre el acceso a la justicia y la igualdad de las partes, para lo cual deben ser convocadas con la debida anticipación e informadas sobre la plataforma y condiciones técnicas para acceder, lo mismo que para consultar el expediente, como lo precisó la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del magistrado Octavio Augusto Tejeiro Duque, al considerar que es posible, atendidas las particularidades de cada caso, suspender y reprogramar una audiencia, cuando todas las partes no cuentan con las herramientas adecuadas (Radicación No. 25000-22-13-000-2020-00209-01).

Los arts. 8, 9, 10 y 11 permitieron usar la tecnología para realizar notificaciones personales, por estado, traslados, emplazamientos, comunicaciones, oficios y despachos. Sobre el particular no dejaron de presentarse perplejidades, entre ellas respecto a la necesidad de contar con alguna confirmación sobre la lectura del mensaje de datos por parte del demandado destinatario y sobre si, además de la publicación de una providencia que se está notificando, es necesario que el juez envíe siempre copia de ella por correo electrónico.

El primer interrogante fue resuelto en una providencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, magistrado ponente Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo, en la que se consideró que no debe confundirse la entrega del mensaje de datos, es decir, el recibo por el destinatario, momento en el cual se entiende surtida la notificación, con un momento que puede ser concomitante o posterior, que es el de lectura del mensaje o de la

comunicación enviada, ya que si se incurre en esta confusión quedaría al arbitrio del receptor, que generalmente es el demandado, la realización de la notificación y, en consecuencia, la contabilización del término. Además, también resaltó la Corte Suprema de Justicia que el acuse de recibo no es el único medio para comprobar la recepción de la comunicación, toda vez que el enteramiento por medios electrónicos puede probarse por cualquier vía de convicción pertinente, conducente y útil (Radicado No. 1100020300020200102500).

El segundo interrogante fue absuelto por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia de Francisco Ternera Barrios, advirtiendo que el Decreto 806 de 2020 solo exige la publicación en la página web con un vínculo que permita consultar la providencia, sin imponer requisitos adicionales (Radicado 11001-02-03-000-2020-02669-00).

Los arts. 12 y 13 se ocuparon de la resolución de excepciones y de la sentencia anticipada en la jurisdicción de lo contencioso administrativo; el art. 14 de la apelación de sentencias en materia civil y familia; y el 15 de la apelación en laboral.

En la tabla 1 se realiza un paralelo entre el cgp y el Decreto 806 en cinco importantes aspectos y se ilustra la diferencia entre las dos regulaciones:

**Tabla 1.** Paralelo CGP y Decreto 806/2020

ACTUACIÓN	CGP-Ley 1564 de 2012	Decreto 806/2020
<b>Poderes</b>	Físicos y autenticados, art. 74	Por mensaje de datos, art. 5
<b>Demandas</b>	Físicas, por regla general; arts. 82 y 89	En forma de mensaje de datos, art. 6
<b>Notificaciones</b>	Comparecencia personal, por regla general; art. 291	Por medios tecnológicos, arts. 8, 9,10 y 11
<b>Audiencias Diligencias</b>	En sede judicial, salvo autorización juez; art. 107	Por medios tecnológicos, arts. 3 y 7
<b>Actuaciones</b>	Con TIC, según Plan Justicia Digital; art.103	Por medios digitales, art. 2

Fuente: elaboración propia.

En la Sentencia C-420 del 24 de septiembre de 2020 la Corte Constitucional realizó el control del Decreto 806 del 4 de junio de 2020 y lo declaró exequible, como lo reclamó el Instituto Colombiano de Derecho Procesal.

Muchos intervinientes pidieron la inexecutable del Decreto con los siguientes argumentos: a) no cumple con el juicio de finalidad, porque sus medidas no resisten el juicio de identidad, ni el juicio de sobrevivencia, habida cuenta que el problema de la justicia es crónico y estructural; b) excede las facultades del Gobierno al modificar códigos como el CGP y el CPACA; c) es discriminatorio y atenta contra la igualdad, el debido proceso, la publicidad, la defensa y la contradicción de las partes; y d) lesiona los principios de oralidad e intermediación, al estatuir algunas actuaciones escritas en segunda instancia.

Por su parte, los que solicitaron la exequibilidad, entre ellos el ICDP, en resumen sostuvieron que el Decreto: a) permite el acceso al servicio esencial de administración de justicia, protegiendo la vida y la salud de las personas; b) es razonable porque flexibiliza, además es proporcionado porque protege derechos fundamentales frente a la gravedad de los hechos; c) no es discriminatorio, porque si no se cuenta con los medios digitales o no es necesario acceder a ellos, el servicio de administración de justicia igual se prestará de manera presencial, siempre que sea posible y, por otra parte, permite a las autoridades adoptar medidas razonables sobre los sujetos de especial protección constitucional; d) es necesario, porque las competencias del Consejo Superior de la Judicatura son insuficientes para afrontar la crisis; y e) no excede las facultades del Gobierno.

En la Sentencia C-420 de 2020, la Corte Constitucional resolvió declarar exequibles las disposiciones del Decreto con dos condicionantes: el primero sobre el art. 6 en el entendido que si el demandante desconoce la dirección electrónica de los peritos, testigos o cualquier tercero que deba ser citado al proceso, podrá indicarlo así en la demanda sin que ello implique su inadmisión; y el segundo en relación con el inciso 3 del art. 8 y el párrafo del art. 9, en el entendido que el término allí dispuesto empezará a contarse cuando el iniciador reciba acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje.

Para el efecto la Corte Constitucional, en la Sentencia C-420/20, encontró cumplidas las exigencias formales y revisó las exigencias materiales requeridas por la Constitución Política, la ley estatutaria de los estados de excepción y la jurisprudencia constitucional, encontrando que las medidas del Decreto 806:<sup>12</sup>

a) Superan los juicios de finalidad, motivación suficiente, conexidad material, incompatibilidad y necesidad, por estar directa y específicamente relacionadas con el estado de emergencia y ser idóneas y necesarias para: i) garantizar el servicio de justicia; ii) proteger la salud de servidores y usuarios; iii) agilizar el trámite y reducir la congestión; iv) reactivar el sector económico que depende de la justicia.

b) Satisfacen el juicio de no discriminación en la medida que: i) hay tratamiento diferenciado con finalidad constitucional; ii) promocionan y protegen la igualdad con ajustes razonables al presentarse barreras de acceso; iii) se condicionan medidas si no se conocen direcciones.

c) Satisfacen juicios de no contradicción específica y proporcionalidad, porque no contradicen la Constitución Política ni el marco de actuación del poder ejecutivo. Por el contrario, materializan el acceso, la publicidad, el debido proceso y son una respuesta razonable y proporcionada a las causas de la emergencia, toda vez que: i) no desconocen la función

---

<sup>12</sup> Ibid.

pública del poder judicial con nuevas cargas procesales; ii) no son irrazonables o desproporcionadas al modificar el trámite de audiencias; iii) no desconocen garantías de publicidad, defensa y contradicción, salvo condicionantes.

d) Satisfacen los juicios de ausencia de arbitrariedad e intangibilidad porque: i) no suspenden el núcleo esencial de derechos y libertades fundamentales; ii) no interrumpen el normal funcionamiento de las ramas del poder y de los órganos del Estado; iii) no suprimen ni modifican los organismos básicos de la acusación y juzgamiento; iv) no implican afectación a los derechos humanos ni a los mecanismos para su protección.

e) Finalmente, la vigencia se encontró razonable y proporcionada por la imprevisibilidad de la pandemia, la seguridad de los funcionarios y usuarios y la estabilidad de las normas.

## 2.5 El balance de la tecnología en el proceso civil

Para ver en perspectiva los efectos del Decreto 806 de 2020 pueden analizarse en una línea de tiempo de tres etapas:

**Primera etapa:** Como quedó visto, antes de la pandemia en los juzgados del país se tenía un proceso esencialmente presencial y físico, es decir que, por regla general, exigía la asistencia de todos los sujetos, juez, partes, testigos, peritos, a las sedes judiciales para todas las actuaciones como conferir poderes, presentar demandas, asistir a audiencias y diligencias y, por lo mismo, se tenía un expediente también material o de papel.

**Segunda etapa:** la del covid-19 cuando la justicia en Colombia y en muchos países del mundo se paralizó casi completamente, con algunas excepciones, producto de encomiables esfuerzos del Consejo Superior de la Judicatura, de las altas cortes y del arrojo admirable de algunos jueces y funcionarios.

**Tercera etapa:** que se inició el 20 de junio de 2020 con la expedición del Decreto 806 que permitió reactivar la justicia. Como consecuencia de la amplia autorización del uso de los medios digitales pudo volver a funcionar el aparato judicial, naturalmente con algunas dificultades propias de la novedad, que se han ido superando con esfuerzo y razonabilidad.

Dentro de este balance podemos preguntarnos ¿qué avances se perciben en el proceso civil con la aplicación de la tecnología que permitió ampliamente el Decreto 806?: El Decreto nos enseñó a actuar de manera más transparente y fortaleció la lealtad procesal, hasta el punto que ahora enviamos copia a los otros de todo lo que presentamos, remitimos la demanda, los memoriales y dialogamos en el proceso más fácilmente, comportamiento que ha contribuido también con la amabilidad y la cortesía; el Decreto 806 nos enseñó a desformalizar más, porque en la actuación ahora se miran menos las complicaciones, si es

un documento físico original, si tiene firma manuscrita, si se encuentra sellado o autenticado notarialmente y se acepta de manera más espontánea cualquier intervención virtual o la presentación de un ejemplar de documento digital; el Decreto 806 nos enseñó a confiar más en los otros sujetos del proceso, a presumir de verdad la buena fe que es lo que dispone la Constitución Política y de ahí que cada vez son menos los que discuten sobre la identidad de una parte o de un testigo si no exhibe una cédula física; el Decreto 806 nos enseñó a ser más puntuales: ya no llegamos tarde y tenemos menos disculpas para no asistir o para pedir aplazamientos de una audiencia o diligencia y, por otra parte, aprendimos a aprovechar más del tiempo, no lo desperdiciamos en tráfico o transportes, hasta el punto que muchos hemos podido asistir a diligencias o reuniones desde cualquier parte, desde una zona rural o desde un vehículo; el Decreto 806 nos está enseñando a esforzarnos para entender la tecnología, a alfabetizarnos tecnológicamente, incluso con el auxilio de las personas jóvenes que en una audiencia nos ayudan a conectarnos, activar el micrófono o enfocar la cámara. En fin, la tecnología nos ha servido para descubrir un nuevo mundo que nos estábamos perdiendo, donde es más fácil vivir y en el proceso judicial más eficiente dialogar y actuar, con ahorro de tiempo, de costos, de preocupaciones y de energías.

Nos desconozco que alguien puede tener una experiencia singular diferente. Sin embargo, para este tipo de análisis no se deben generalizar las excepciones o las rarezas, sino considerar lo que generalmente sucede, que es lo que regula el CGP y el Decreto 806 de 2020. La excepción, que es la prevención, la desconfianza, el fraude o la trampa, la irregularidad, la chicana de que hablaba Ángel Osorio en el Alma de la Toga,<sup>13</sup> es asunto del Código Penal o de las autoridades disciplinarias, no del proceso civil. Y una incidencia coyuntural, como una eventual desconexión o dificultad técnica puede resolverse con el buen criterio del juez, apelando a los poderes que le confieren tanto el cgp, como los primeros artículos del Decreto 806 de 2020.

Ahora bien, como el Decreto 806 tiene una vigencia de dos años que van desde el 20 de junio de 2020 hasta el 20 de junio de 2022, es preciso ir adoptando una de tres decisiones:

**Primera:** dejar extinguir las normas del Decreto 806, alternativa que podría implicar retroceder, volver al pasado, a un mundo que ya no existe, porque la pandemia y la penetración de la tecnología cambiaron las cosas para siempre. Creemos, por lo tanto, que sería un error y una opción irresponsable de las autoridades y de quienes nos ocupamos del estudio y perfeccionamiento del derecho procesal y propendemos porque exista un mejor y más accesible sistema de administración de justicia.

---

<sup>13</sup> Ángel Ossorio, “El Alma de la Toga” (Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa América, Décima Edición, 1995), 75.

**Segunda:** convertir el Decreto 806 en legislación permanente tal cual está. Es una opción facilista que no parece ser la más aconsejable, porque no puede desconocerse que hay normas del Decreto que entran en conflicto con el cgp y que, por lo mismo, en su aplicación práctica suscitan dificultades que pueden solucionarse con la tercera opción.<sup>14</sup>

**Tercera:** reformar el cgp para incorporarle armónica y sistemáticamente las normas del Decreto el 806. Pensamos que es la mejor alternativa, además para aprovechar y ajustar algunas normas del cgp que en estos casi diez años de vigencia demostraron la necesidad de correcciones. Para esta tercera opción es preciso definir cuáles disposiciones del 806 conservar y cuáles del cgp ajustar, y al respecto se hacen las siguientes sugerencias iniciales:

- a) Mantener los principios de los tres primeros artículos del Decreto 806 que establecen el deber de actuar virtualmente en el proceso; pero que, equilibradamente, protegen a las personas que no cuenten con los medios tecnológicos o que tienen dificultades o barreras de acceso a la virtualidad. Además, conservando el deber del juez de procurar la publicidad y la contradicción, que es el debido proceso, un derecho fundamental que no debe soslayarse.
- b) Hay que revisar las reglas de competencia territorial del CGP por el efecto de deslocalización que produce la Internet, con el fin de distribuir mejor los expedientes y la congestión entre todos los despachos del país. Ya no importa en qué municipio está el juez, si podemos acceder a él virtualmente. Esta novedad va a permitir optimizar, en beneficio de toda la comunidad, el escaso número de jueces y su limitado y valioso tiempo.
- c) Debe eliminarse para siempre de la faz del proceso el poder formalizado, escrito y autenticado, para, como sucede en muchos países, confiar en la representación judicial que manifiesta el abogado, quien deberá tener el soporte y exhibirlo solo cuando se le exija por el juez ante motivos justificados. En este punto estamos seguros, se debe y se puede creer en los abogados.
- d) Hay que mantener el envío de la demanda por el demandante al demandado, desde su presentación, como lo exigió el Decreto 806 y requerir el cumplimiento del compromiso de enviar también todos los memoriales, como venía desde el cgp. Esta norma, en pro de la transparencia y el dialogo procesal, es uno de los grandes aciertos del Decreto 806 de 2020, que también se aplica en el derecho comparado.
- e) Debe mantenerse la práctica de todas las notificaciones mediante medios virtuales y la notificación personal mediante el envío de la providencia como mensaje de datos a

---

<sup>14</sup> El proyecto de reforma a la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia que se tramita al momento de escribirse este artículo (junio 5 de 2020) acoge esta alternativa en gran medida.



todo aquel que tenga dirección electrónica o sitio virtual, reservando los arts. 291 y 292 del cgp para casos realmente excepcionales donde no se tenga o no se conozca un canal electrónico, aclarando, eso sí, que el acuse de recibo de que habló la Corte en la Sentencia C-420 es la entrega del mensaje en la dirección del destinatario, que es lo mismo que pasa en las notificaciones físicas ampliadas, y no la confirmación de lectura, para evitar discusiones de aplicación práctica de esta importante forma de notificación personal.

- f) Hay que mantener la oralidad como regla general de actuación en la primera instancia, con protocolos precisos que permitan utilizar los medios tecnológicos adecuadamente, por ejemplo, mediante la actuación con cámara encendida siempre que sea posible. La segunda instancia debe tener audiencia cuando el juez lo considere indispensable o las partes lo soliciten, sin declarar desierto el recurso cuando las partes ya sustentaron, pero deciden no asistir a la audiencia, porque se está violando con esta interpretación el derecho a la doble instancia e incurriendo en un exceso ritual manifiesto.
- g) Debe aprovecharse para eliminar la dualidad de verbal y verbal sumario, dejando siempre al juez la facultad de decidir si requiere una o dos audiencias, en aplicación del párrafo del art. 372 del CGP.
- h) Sugiero pensar en eliminar las normas para el ejecutivo de la ley de garantías mobiliarias 1676 de 2013, con el fin de tramitar la ejecución como lo dispone el cgp, sin limitar posibilidades al deudor de proponer excepciones o pedir pruebas, porque esas restricciones, por ser desproporcionadas, atentan contra el derecho de defensa del demandado.
- i) Hay que revisar y ampliar el amparo de pobreza, más en una época de crisis económica como la que vivimos.
- j) Deben revisarse algunos aspectos adicionales del procedimiento y del régimen probatorio, para ajustarlos a los adelantos tecnológicos.

## 2.6 Conclusiones

Como el proceso civil se encuentra en constante evolución, merece especial atención por parte del legislador. El uso de la tecnología en la actuación procesal civil que autoriza temporalmente el Decreto 806 de 2020 debe incorporarse de manera permanente y sistemática al CGP, porque contribuye eficazmente a incrementar el acceso, la publicidad, la eficiencia, la oportunidad, la economía y, lo que es más destacable, a fortalecer el debido proceso.

Toda revolución tiene dificultades que no deben impedir ni demorar las reformas necesarias. Deben superarse mediante la reflexión, el diálogo, la disposición y la concertación. La resistencia al cambio no es exclusiva de los abogados. Los grandes avances de la historia

siempre tuvieron detractores. La tecnología que es beneficiosa, como la que se aplica al proceso civil, es imparable y no se detiene ante las protestas, obstinaciones o inconformidades.

Tan es así, que el 8 de marzo de 2021, en un documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), el Gobierno aprobó un crédito externo que permitirá contar con los recursos necesarios para poner en marcha la transformación digital de la justicia y buscará mayor eficiencia en el desempeño de la Rama Judicial para fortalecer el acceso a través del expediente digital, proyecto en el que se invertirá un empréstito por 500 millones de dólares del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y que empezará a ejecutarse en julio de 2021.<sup>15</sup>

Dijimos en otra oportunidad, y ahora reiteramos, que no hay que llegar tarde a los “movimientos tectónicos que están transformando el mundo”.<sup>16</sup> Hay que pensar y actuar como abogados del mañana,<sup>17</sup> que ya empiezan a tener tribunales online<sup>18</sup> y contemplarán la inteligencia artificial en el proceso judicial.<sup>19</sup>

## Bibliografía

- Banco Mundial. *Índice de Gini-Colombia*. Web Banco Mundial, consultado el 23 de junio de 2021. [https://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI?locations=CO&most\\_recent\\_year\\_desc=true](https://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI?locations=CO&most_recent_year_desc=true)
- Canosa, Ulises. “Presentación”. En *Código General del Proceso: Ley 1564 de 2012 con Decreto 1736 de 2012. Paralelo con legislación anterior*, coordinado por Jairo Parra Quijano. Bogotá: Instituto Colombiano de Derecho Procesal, 2014.
- Canosa Suárez, Ulises. *Actualización del Proceso Civil CGP y Decreto 806 de 2020*. (Artículo inédito). Universidad Javeriana y la Corporación Excelencia para la Justicia.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia C-420*. Bogotá: M. P. Richard S. Ramírez Grisales, 24 de septiembre de 2020.
- Cepal-Organización de Naciones Unidas. *CepalStat. Índices de concentración: Theil, Atkinson, Varianza Logarítmica*. Web CEPAL-ONU, 2019. <https://cepalstat-prod.cepal.org/cepalstat/tabulador/ConsultaIntegrada.asp?IdAplicacion=1&idTema=935&idIndicador=3303&idioma=e>

---

<sup>15</sup> Noticias Hoy, “Gobierno-Nacional prueba préstamo del BID para transformación digital de la justicia” *Noticias Hoy*, marzo 8 de 2021.

<sup>16</sup> Thomas L. Friedman, “Gracias por llegar tarde. Cómo la tecnología, la globalización y el cambio climático van a transformar el mundo en los próximos años” (Barcelona: Deusto-Editorial Planeta, 2018).

<sup>17</sup> Ricard Susskind, “El Abogado del Mañana, Una introducción a tu futuro” (Madrid: Wolters Kluwer España, S.A.-La Ley, 2017).

<sup>18</sup> Ricard Susskind, “Tribunales online y la Justicia del Futuro” (Madrid: Wolters Kluwer España, S.A.- La Ley, 2020).

<sup>19</sup> Jordi Nieva Fenoll, “Inteligencia Artificial y Proceso Judicial, Proceso y Derecho” (Madrid: Marcial Pons, 2018).

- Derechos Humanos y Cooperación Org. *El enfoque basado en los derechos humanos. marcos conceptuales y principios rectores*. Web [derechoshumanosycooperacion.org](http://derechoshumanosycooperacion.org), consultado el 23 de junio de 2021. <http://derechoshumanosycooperacion.org/pdf/rhhm-03-el-ebdh.pdf>.
- Friedman, Thomas L. *Gracias por llegar tarde. Cómo la tecnología, la globalización y el cambio climático van a transformar el mundo en los próximos años*. Barcelona: Deusto, Editorial Planeta, 2018.
- Ibáñez González, Joaquín. “Prologo”. En *La Evaluación de Políticas de Desarrollo a través de una Perspectiva de Derechos Humanos*, autoría de Aram Cunego. Madrid: Berg Instituto-Fundación Berg Oceana Aufklarung, 2016.
- Nieva Fenoll, Jordi. *Inteligencia Artificial y Proceso Judicial, Proceso y Derecho*. Madrid: Marcial Pons, 2018.
- Noticias Hoy. “Gobierno-Nacional prueba prestamo del BID para transformación digital de la justicia”. *Noticias Hoy*, marzo 8 de 2021. <https://noticiashoy.co/2021/03/08/gobierno-nacional-aprueba-prestamo-del-bid-para-transformacion-digital-de-la-justicia/>
- Noticias ONU. “El 1º de enero entra en vigor la nueva Agenda de Desarrollo Sostenible” Web Noticias ONU, 30 de diciembre de 2015. Consultado el 23 de junio de 2021. <http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=34141#.WSyUr2g18aY>
- Noticias ONU. “¿Qué puede hacer la tecnología en beneficio del desarrollo?” Web Noticias ONU: Asuntos económicos, 10 de junio de 2019. Consultado el 23 de junio de 2021. <https://news.un.org/es/story/2019/06/1457461>
- Organización de las Naciones Unidas. *Influencia de las tecnologías digitales*. Web ONU: consultado el 23 de junio de 2021. <https://www.un.org/es/un75/impact-digital-technologies>
- Ossorio, Ángel. *El alma de la toga*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa América, 1995.
- Serrano, Maritza. “Pese al crecimiento económico, Colombia sigue siendo uno de los países más inequitativos del mundo”. *Periódico UNAL*, enero 23 de 2018. <https://unperiodico.unal.edu.co/pages/detail/pese-al-crecimiento-economico-colombia-sigue-siendo-uno-de-los-paises-mas-inequitativos-del-mundo/>
- Susskind, Ricard. *El abogado del mañana, Una Introducción a Tu Futuro*. Madrid: La Ley- Wolters Kluwer, 2017.
- Susskind, Ricard. *Tribunales online y la Justicia del Futuro*. Madrid: La Ley-Wolters Kluwer, 2020.

## Capítulo 3.

---

# Justicia digital: desafíos y realidades

William Yeffer Vivas Lloreda

### 3.1 Introducción

Hablar de justicia digital o justicia 4.0 en la actualidad es un imperativo, tras la evolución que ha tenido la sociedad, en la que las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) cumplen un papel trascendental en las relaciones humanas, en las relaciones comerciales y en el acceso a los servicios por parte del Estado. Cada día es más común la oferta y prestación de servicios en línea; la aplicación de las tecnologías 4.0 representa un avance tecnológico y una mejoría en la prestación de servicios, los medios de acceso, la agilidad en el acceso y en la calidad de vida de los ciudadanos.

Sin embargo, la realidad actual demanda de parte del Estado un enorme esfuerzo para poder implementar la justicia digital (JD) en la adecuación de los canales de acceso (infraestructura tecnológica) en los despachos judiciales y los medios de acceso de los ciudadanos, partiendo de la culturalización (alfabetismo) digital en la demanda y oferta de servicios digitales.

Garantizar el acceso universal a la administración de justicia mediante es un imperativo que emana del derecho humano al libre acceso a la administración de justicia que encontramos en instrumentos internacionales y en nuestra carta política. De allí que el desafío del Estado vaya en doble vía: por un lado, tener despachos y servicios judiciales tecnológicamente adecuados y, por otro, ciudadanos con la capacitación y los medios para acceder a los servicios. En este trabajo, buscamos aproximarnos a identificar los desafíos y realidades para lograr una verdadera justicia digital.

## 3.2 La justicia en la era digital

La llamada hoy era digital o cuarta revolución industrial 4.0 ha traído grandes cambios en la vida en el planeta. Con los avances tecnológicos, el uso del internet y la globalización, cada día adquiere mayor importancia el uso de la virtualidad para distintas actividades que en el pasado solo se pensaban presenciales; sin embargo, las desigualdades sociales crecen de la misma manera que la necesidad del uso de canales digitales. Para Wílmer López López (2019), la cuarta revolución industrial es un fenómeno imparable, las tecnologías transversalizan la vida de los seres humanos, pues se emplean en todos los ámbitos: en la salud, la agricultura, la ciencia, la educación, la producción, etc., es decir, no existe un solo escenario de la vida humana que no sea permeado por las tecnologías.

La sociedad está en un proceso de digitalización cada vez más acelerado. Cada día habrá más dispositivos digitales, sensores, robots, sistemas interactivos, capacidad de transmisión de datos y, por lo tanto, una mayor producción y uso de la información en la cotidianidad. El ser humano debe asumir este nuevo panorama como un desafío para responder a las exigencias que plantea el mundo digital.<sup>1</sup>

Desde 1999, con la Ley 527, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación, Colombia comenzaba a establecer una base legislativa para el uso de la tecnología en actuaciones del Estado en cada una de las ramas del poder público; una regulación que, si bien no recayó sobre actuaciones importantes del proceso judicial, significó un primer y gran paso a lo que se vive hoy y es la digitalización de la mayor parte de las actividades humanas. Esto llevó a que el Consejo Superior de la Judicatura pusiera su atención en el uso de las TIC en la administración de justicia, mediante la expedición del Acuerdo PSAA06-3334 del 2 de marzo de 2006,<sup>2</sup> donde se indicó que se podían realizar ac-

---

<sup>1</sup> Wílmer López López, “La Cuarta Revolución Industrial: ¿Qué es el mundo 4.0?” (Web Universidad Sergio Arboleda, consultado el 18 de marzo de 2021).

<sup>2</sup> En este Acuerdo se adoptaron los siguientes conceptos y figuras en la administración de justicia, así: en el art. 1: d) Correo electrónico: Es el mensaje de datos que contiene correo electrónico de texto. El correo electrónico puede contener archivos adjuntos de texto, imágenes, entre otros. Entiéndase los archivos adjuntos como parte íntegra del correo electrónico. g) Firma Electrónica: Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos. Para efectos de la aplicación del presente acuerdo una firma digital es una clase de firma electrónica, adicionalmente la firma electrónica evidencia cualquier modificación al mensaje de datos posterior al envío. i) Mensaje de Datos: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como el correo electrónico e Internet. Para efectos de la aplicación de este acuerdo la noción de mensaje de datos no aplica a documentos enviados vía fax. j) Sistema de Información: Es todo sistema utilizado para generar, enviar,

tos procesales a través de mensajes de datos y utilizar la firma electrónica, pues en el artículo 146 de la Ley 906 de 2004, el nuevo sistema penal acusatorio que ya había entrado en vigencia, se establecía que se dispondría del empleo de los medios técnicos idóneos para el registro y la reproducción fidedignos de lo actuado, de conformidad con las reglas establecidas en dicho código, y se prohibían las reproducciones escritas, salvo los actos y providencias que el código expresamente autorizara, y en el literal 5° del mismo artículo se dio un paso muy importante, y fue la autorización de llevar a cabo audiencias y otras actuaciones de manera remota (virtual) utilizando la tecnología que asegure su realización, es decir que en las actuaciones no se hace necesaria la presencia de los sujetos procesales para que estas se puedan realizar y garantizar los derechos y garantías de quienes son partes de un proceso, penal en este caso. El inciso 5° reza así:

Cuando este código exija la presencia del imputado ante el juez para efectos de llevar a cabo la audiencia preparatoria o cualquier audiencia anterior al juicio oral, a discreción del juez dicha audiencia podrá realizarse a través de comunicación de audio video, caso en el cual no será necesaria la presencia física del imputado ante el juez.

El dispositivo de audio video deberá permitirle al juez observar y establecer comunicación oral y simultánea con el imputado y su defensor, o con cualquier testigo. El dispositivo de comunicación por audio video deberá permitir que el imputado pueda sostener conversaciones en privado con su defensor.

La señal del dispositivo de comunicación por audio video se transmitirá en vivo y en directo, y deberá ser protegida contra cualquier tipo de interceptación.

En las audiencias que deban ser públicas, se situarán monitores en la sala y en el lugar de encarcelamiento, para asegurar que el público, el juez y el imputado puedan observar en forma clara la audiencia.

Cualquier documento utilizado durante la audiencia que se realice a través de dispositivo de audio video, debe poder transmitirse por medios electrónicos. Tendrán valor de firmas originales aquellas que consten en documentos transmitidos electrónicamente.<sup>3</sup>

---

recibir, archivar, conservar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos. k) Sitio web: Es el sitio(s) o página(s) web, ubicado(s) en la red pública Internet, que utilicen las autoridades judiciales para cumplir con lo dispuesto en este acuerdo. l) Servidor Seguro: Sistema tecnológico según el cual, un tercero de confianza, generalmente una Entidad de Certificación, valida ante el usuario de una página web, que la página visitada efectivamente corresponde a la que se cree. m) Sistema de Gestión de casos: Programa tecnológico que permite interactuar remotamente en un trámite judicial de una manera segura y efectiva. Consejo Superior de la Judicatura, “Acuerdo PSAA06-3334” (Bogotá: Sala Administrativa-Consejo Superior de la Judicatura, 2 de marzo de 2006).

<sup>3</sup> Congreso de la República, “Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal” (Bogotá: Diario Oficial N° 45 658, 1 de septiembre de 2004).

En el año 2009, el Congreso de la República aprobó la Ley 1341, mediante la cual, según su art. 1, se determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a su desarrollo, cobertura, calidad del servicio, promoción de la inversión en el sector, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, al igual que las potestades del Estado en relación con la planeación, gestión, administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del sector, y facilidades para el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la sociedad de la información.<sup>4</sup>

La realización de audiencias remotas se pensó inicialmente como un mecanismo para prestar un servicio de justicia célere, ágil y cumplido y facilitar la ejecución de los actos procesales y evitar gastos de traslado, especialmente cuando se trate de personas ubicadas a grandes distancias del tribunal, fue así como surgió la videoconferencia como un método para establecer la comunicación entre los sujetos procesales, partes o no, y el tribunal.<sup>5</sup> Sin embargo, hoy la realización de actuaciones procesales a través de medios digitales es una necesidad cuyo fundamento no es ya la agilidad, la celeridad y la economía procesales, sino que tiene como fin (necesario) garantizar el ejercicio de derechos y el ejercicio del derecho humano al acceso a la justicia.

El intento más importante de lograr la digitalización de la justicia y del acceso a la justicia está contenido en la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso –CGP–). En esta Ley se pensó en la implementación de la justicia digital en Colombia, en los artículos 103 y siguientes de un plan de justicia digital. Tal como quedó en el articulado del CGP, el Plan de Justicia Digital estará integrado por todos los procesos y herramientas de gestión de la actividad jurisdiccional por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que permitan formar y gestionar expedientes digitales y el litigio en línea. El plan dispondrá el uso obligatorio de dichas tecnologías de manera gradual, por despachos judiciales o zonas geográficas del país, de acuerdo con la disponibilidad de condiciones técnicas para ello.<sup>6</sup>

La Ley 1564 de 2012 en su espíritu reconoce que el acceso universal a las TIC y a los servicios públicos que ellas constituyen se convierte en la materialización de un derecho fundamental y social, por lo cual el plan de justicia digital entiende el acceso a la JD como un de-

---

<sup>4</sup> Congreso de la República, “Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones” (Bogotá: Diario Oficial N° 47 426, 30 de julio de 2009).

<sup>5</sup> Gustavo Adolfo Amoni Reverón, “El uso de la videoconferencia en cumplimiento del principio de inmediación procesal”, *Revista IUS* 7, 31 (2017): 67-85.

<sup>6</sup> Congreso de la República, “Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso” (Bogotá: Diario Oficial, N° 48 489, 12 de julio de 2012).

recho fundamental y un servicio público que requieren una enorme inversión presupuestal y humana para su correcta operación, de ahí que impone una serie de obligaciones al Estado para la adecuación de los despachos judiciales en cuanto a la dotación de elementos tecnológicos y la disposición de conectividad, para así prestar los servicios de justicia digital.<sup>7</sup>

La JD no puede verse como un elemento de simple innovación o como la entrada en la “onda” de la justicia. En un mundo donde los avances tecnológicos, como los canales digitales, cada vez son mayores y permean todos los ámbitos de la vida social, la llegada de lo digital al ámbito de la justicia se constituye en un imperativo para la garantía de derechos. Así, la tecnología es vista no como novedad, tal y como antes lo afirmamos; sino como una necesidad, por un lado, para facilitar el acceso al aparato judicial, sobre todo en situaciones de salud pública como la vivida hoy por el covid-19 y, por otro, para que los procesos judiciales sean ágiles y se aplique justicia pronta y cumplida. Sin embargo, para llegar a ese punto se requiere hacer una serie de inversiones y ajustes que aseguren que los despachos judiciales tengan la infraestructura física y tecnológica que garantice una buena atención a los usuarios, pero también se debe garantizar que no haya barreras que le impidan al ciudadano su acceso a la JD.

Dicho de otra manera, los avances tecnológicos previos en la aplicación de justicia digital son un punto de partida importante a fin de lograr la materialización de una verdadera justicia digital. Pero para ello se requiere garantizarle a la población un mayor acceso a las TIC, adecuada formación de los funcionarios y con despachos adecuados y dotados para que la atención oportuna y eficaz de las solicitudes de los ciudadanos sea una realidad.<sup>8</sup>

### 3.3 El acceso a la justicia digital

El acceso a la justicia es un derecho básico en el Estado social de derecho; así lo ha dejado claro la Organización de las Naciones Unidas:

El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho. Sin acceso a la justicia, las personas no pueden hacer oír su voz, ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones. La Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho hizo hincapié en el derecho a la igualdad de acceso a la justicia para todos, incluidos los miembros de grupos vulnerables, y reafirmó el compromiso de los Estados Miembros de adoptar todas

<sup>7</sup> Adriana del Pilar Villamil y Francisco Javier Lara, “Exploración de Plan de Justicia Digital”, *Revista Digital Tecnología, Investigación y Academia TIA* 1, 1 (2013): 43-49.

<sup>8</sup> Juan Pablo Aguirre Quezada, “Justicia digital: Propuestas de innovación”, *Mirada Legislativa*, 198 (2021): 1-13.



las medidas necesarias para prestar servicios justos, transparentes, eficaces, no discriminatorios y responsables que promovieran el acceso a la justicia para todos.<sup>9</sup>

No puede pensarse que el acceso a la justicia presencial es un tema distinto al acceso a la justicia digital, las dos resultan ser formas de materializar el derecho al acceso a la justicia y es deber del Estado garantizar su goce efectivo por parte de los habitantes de su territorio. El derecho al acceso a la justicia es un derecho esencial,<sup>10</sup> por lo tanto, su no garantía desconoce y pone en riesgo otros derechos como el derecho al debido proceso, a la igualdad, a la libertad, a la defensa, al recurso, entre otros.

Tal y como se afirmó más arriba, en la actualidad no pueden concebirse las actividades humanas separadas de la globalización y los avances tecnológicos. De ahí que no se pueda hablar sobre acceso a la justicia y acceso a la justicia digital como cosas distintas; en ambos casos, el acceso físico y el acceso digital, se busca materializar el derecho consagrado en el art. 229 de la carta política, la ley estatutaria de justicia, la Convención Americana de Derechos Humanos (CADH), el Pacto de Derechos Civiles y Políticos, y en el desarrollo de la jurisprudencia de la Corte Constitucional y la Corte IDH.

La Constitución Política de Colombia de 1991 consagra el derecho al acceso a la justicia de la siguiente manera: “Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado”.<sup>11</sup>

El Pacto de Derechos Civiles y Políticos señala en su artículo 14:

Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil. La prensa y el público podrán ser excluidos de la totalidad o parte de los juicios por consideraciones de moral, orden público o seguridad nacional en una sociedad democrática, o cuando lo exija el interés de la vida privada de las partes o, en la medida estrictamente necesaria en opinión del tribunal, cuando por circunstancias especiales del asunto la publicidad pudiera perjudicar a los intereses de la justicia; pero toda sentencia en materia penal o contenciosa será pública, excepto en los

---

<sup>9</sup> ONU, “Acceso a la justicia”, en *La ONU y el Estado de Derecho* (s. f.).

<sup>10</sup> Jorge A. Marabotto, “El Derecho Humano Esencial al Acceso a la Justicia”, *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano*, 234 (2003): 291-301.

<sup>11</sup> Asamblea Nacional, “Constitución Política de Colombia”. (Bogotá: Gaceta Constitucional, 1991) artículo 229.

casos en que el interés de menores de edad exija lo contrario, o en las acusaciones referentes a pleitos matrimoniales o a la tutela de menores.<sup>12</sup>

Por su parte, la Convención Americana de Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica, afirma en su artículo 25:

1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.<sup>13</sup>

La Corte Constitucional colombiana tiene un amplio desarrollo jurisprudencial,<sup>14</sup> para explicar el alcance y contenido de este derecho esencial; en tal sentido, en la Sentencia T-283 de 2013 deja claro que este derecho tiene un triple sentido o una triple obligación por parte del Estado: la obligación de respetarlo, la obligación de adoptar medidas para evitar que terceros lo violenten y, por último, la obligación de facilitar las condiciones para que los ciudadanos puedan gozar este derecho, es decir que el derecho sea efectivo. Así lo explica la Corte Constitucional:

El derecho a la administración de justicia ha sido definido por la jurisprudencia constitucional como la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes. Aquella prerrogativa de la que gozan las personas, naturales o jurídicas, de exigir justicia, impone a las autoridades públicas, como titulares del poder coercitivo del Estado y garantes de todos los derechos ciudadanos, distintas obligaciones para que dicho servicio público y derecho sea real y efectivo. En general, las obligaciones que los estados tienen respecto de sus habitantes pueden dividirse en tres categorías, a saber: las obligaciones de respetar, de proteger y de realizar los derechos humanos. Con base en esta clasificación, a continuación se determinará el contenido del derecho fundamental a la administración de justicia. En primer lugar, **la obligación de respetar** el derecho a la administración de justicia implica el compromiso del Estado de

---

<sup>12</sup> Organización de las Naciones Unidas-Oficina del Alto comisionado de Derechos Humanos, “Pacto de Derechos Civiles y Políticos” (1976).

<sup>13</sup> OEA, CIDH, “Convención Americana sobre Derechos Humanos” (1969).

<sup>14</sup> Corte Constitucional de Colombia, sentencias T-399 de 1993; C-544 de 1993; T-046 de 1993; C-093 de 1993; C-301 de 1993; C-544 de 1993; SU-067 de 1993; T-275 de 1994; T-416 de 1994; T-522 de 1994; C-037 de 1996; T-268 de 1996; T-502 de 1997; C-652 de 1997; T-502 de 1997; C-071 de 1999; C-742 de 1999; T-240 de 2002, y T-799 de 2011.

abstenerse de adoptar medidas que tengan por resultado impedir o dificultar el acceso a la justicia o su realización. Asimismo, conlleva el deber de inhibirse de tomar medidas discriminatorias, basadas en criterios tales como el género, la nacionalidad y la casta. En segundo lugar, **la obligación de proteger** requiere que el Estado adopte medidas para impedir que terceros interfieran u obstaculicen el acceso a la administración de justicia del titular del derecho. En tercer lugar, **la obligación de realizar** implica el deber del Estado de (i) facilitar las condiciones para el disfrute del derecho y, (ii) hacer efectivo el goce del derecho. Facilitar el derecho a la administración de justicia conlleva la adopción de normas y medidas que garanticen que todas las personas, sin distinción, tengan la posibilidad de ser parte en un proceso y de utilizar los instrumentos que la normativa proporciona para formular sus pretensiones.<sup>15</sup>

Queda claro que el Estado no solo debe limitarse a la consagración y la garantía de materialización del derecho al acceso a la justicia, sino que además debe adoptar todas las medidas necesarias para que todas las personas tengan la posibilidad de acceder al aparato judicial, de modo que en el proceso se resuelva una pretensión en relación con un derecho propio o de un tercero; es decir que la posición del Estado debe ser activa en procura de la garantía del derecho. Es así como el Estado debe adoptar todas las medidas necesarias y hacer las inversiones que sean pertinentes para poder contar con despachos judiciales que garanticen la justicia digital, como también que todas las personas tengan acceso en igualdad de condiciones a la justicia digital, todo lo cual constituiría la materialización de este derecho.

### 3.4 Condiciones para la garantía del acceso a la justicia digital

En armonía con lo que se viene afirmando, con vistas a que el goce y ejercicio del derecho al acceso a la justicia digital se pueda materializar, deben darse unas condiciones mínimas para que la administración de justicia se dirija conforme a la revolución industrial 4.0. Veamos:

- a. Conexión efectiva a internet
- b. Despachos judiciales dotados y entrenados
- c. Dispositivos electrónicos
- d. Alfabetización digital universal

No puede pensarse en JD si los despachos judiciales no cuentan con la infraestructura física y tecnológica para garantizar un servicio ágil y eficiente. De no garantizarse las condiciones básicas para la efectividad del derecho al acceso a la justicia, la universalización de la JD resultaría ser violatorio de este derecho y de la igualdad en el acceso a su materialización. Y es que esa falencia se vive hoy en despachos judiciales y va de la mano con el regular,

---

<sup>15</sup> Corte Constitucional, “Sentencia T-283 de 2013” (Bogotá: M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, 16 de mayo de 2013).

y en algunos casos nulo, servicio de internet que existe en distintos sitios de la geografía colombiana. Para citar solo dos ejemplos, podemos nombrar los municipios, distintos a sus capitales, de los departamentos de Amazonas y Chocó, donde no existen servicios de internet de manera continua y de óptimas condiciones y menos despachos judiciales dotados con este servicio o funcionarios judiciales alfabetizados para desempeñarse en el mundo digital; circunstancia que por sí sola resulta ser un escenario de vulneración de este derecho.

Para que la JD y con ello el acceso a la justicia por canales digitales sean una realidad en relación con la materialización del derecho, además de la dotación de los despachos y la capacitación de los servidores públicos, se requiere dar cumplimiento a lo que indica el artículo 2, inciso 10, de la Ley 1712 de 2014, según el cual es deber del Estado asegurar la prestación continua, oportuna y de calidad de los servicios públicos de comunicaciones, para lo cual velará por el despliegue de la infraestructura de redes de telecomunicaciones, de los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, en las entidades territoriales.

En un estudio que hizo, el Consejo Superior de la Judicatura (2020) fue enfático en concluir que, en relación con la revolución industrial 4.0 y los desafíos que conlleva para la administración de justicia,

[...] más allá de usar o evolucionar tecnológicamente, lo que se busca ahora es transformar la forma en que funciona la organización, producir mejor, ganar flexibilidad, rapidez, cercanía y confianza, a través de la solución de problemas reales a partir de las oportunidades que ofrecen las TIC y con la participación directa del usuario de la justicia.<sup>16</sup>

En la actualidad, y principalmente por la crisis ocasionada por la covid-19, se ha hecho más común e imperativo en la administración de justicia la utilización de canales electrónicos. Con la expedición de los decretos 417, 469, 491, 539, 564 y 806 de 2020, y en desarrollo de estos decretos legislativos, el Consejo Superior de la Judicatura expidió una serie de acuerdos con el objeto de garantizar el servicio de administración de justicia y darle paso con ello a la virtualidad judicial, a la atención virtual, que no es otra cosa que la JD, como se relaciona en la tabla 2.

---

<sup>16</sup> Consejo Superior de la Judicatura, “Expediente electrónico y dimensionamiento para la transformación digital judicial” (junio de 2020.)

**Tabla 2.** Acuerdos del Consejo Superior de la Judicatura para garantizar la virtualidad judicial.

Acuerdo PCSJA20-11680 de 2020	Por el cual se adopta una medida para la prestación del servicio de administración de justicia en los despachos judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial	27/11/2020
Acuerdo PCSJA20-11671 de 2020	Por el cual se adopta una medida para la prestación del servicio de administración de justicia en los despachos judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial.	06/11/2020
Acuerdo PCSJA20-11646 de 2020	Por la cual se efectúa la distribución de recursos en la actividad Plan de Digitalización de Expedientes del proyecto de Fortalecimiento de los mecanismos para el acceso a la información de la Rama Judicial a nivel nacional y se autorizan unas contrataciones, comprometiendo vigencias futuras 2021 y 2022.	21/10/2020
Acuerdo PCSJA20-11632 de 2020	Por el cual se adoptan unas medidas para la prestación del servicio de justicia de administración de justicia para los despachos judiciales y dependencias administrativas en todo el territorio nacional, a partir del 1 de octubre de 2020.	30/09/2020
Acuerdo PCSJA20-11629 de 2020	Por el cual se prorroga la aplicación de los Acuerdos PCSJA20-11567 y 11581 del 16 al 30 de septiembre.	11/09/2020
Acuerdo PCSJA20-11623 de 2020	Por el cual se establecen las reglas para la prestación del servicio de justicia.	28/08/2020
Acuerdo PCSJA20-11622 de 2020	Por el cual se prorroga una medida temporal en las sedes judiciales.	21/08/2020
Acuerdo PCSJA20-11614 de 2020	Por el cual se toma una medida temporal en las sedes judiciales.	06/08/2020
Acuerdo PCSJA20-11597 de 2020	Por el cual se ordena cerrar algunas sedes judiciales en la ciudad de Bogotá y se dictan disposiciones especiales sobre la realización de diligencias por fuera de los despachos judiciales.	15/07/2020
Acuerdo PCSJA20-11594 de 2020	Por medio del cual se regula la remisión de expedientes de tutela a la Corte Constitucional para el trámite de su eventual revisión.	13/07/2020
Acuerdo PCSJA20-11581 de 2020	Por el cual se dictan disposiciones especiales sobre el levantamiento de términos previsto en el Acuerdo PCSJA20-11567 de 2020.	27/06/2020
Acuerdo PCSJA20-11571 de 2020	Por el cual se adoptan medidas transitorias en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.	19/06/2020
Acuerdo PCSJA20-11567 de 2020	Por medio del cual se adoptan medidas para el levantamiento de los términos judiciales y se dictan otras disposiciones por motivos de salubridad pública y fuerza mayor.	05/06/2020

Acuerdo PCSJA20-11556 de 2020	Por medio del cual se prorroga la suspensión de términos, se amplían sus excepciones y se adoptan otras medidas por motivos de salubridad pública y fuerza mayor.	22/05/2020
Acuerdo PCSJA20-11549 de 2020	Por medio del cual se prorroga la suspensión de términos, se amplían sus excepciones y se adoptan otras medidas por motivos de salubridad pública y fuerza mayor.	07/05/2020
Acuerdo PCSJA20-11548 de 2020	Por medio del cual se adoptan medidas transitorias para algunos juzgados y centros de servicios de ejecución de penas y medidas de seguridad.	30/04/2020
Acuerdo PCSJA20-11546 de 2020	Por medio del cual se prorrogan las medidas de suspensión de términos, se amplían sus excepciones y se adoptan otras medidas por motivos de salubridad pública y fuerza mayor.	25/04/2020
Acuerdo PCSJA20-11532 de 2020	Por medio del cual se prorrogan las medidas de suspensión de términos, se amplían sus excepciones y se adoptan otras medidas por motivos de salubridad pública.	11/04/2020
Acuerdo PCSJA20-11529 de 2020	Por el cual se establece una excepción a la suspensión de términos en el Consejo de Estado y en los tribunales administrativos.	25/03/2020
Acuerdo PCSJA20-11528 de 2020	Por medio del cual se suspenden términos de actuaciones administrativas en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y direcciones seccionales de administración judicial.	22/03/2020
Acuerdo PCSJA20-11527 DE 2020	Por el cual se establece una excepción a la suspensión de términos en la Corte Constitucional.	22/03/2020
Acuerdo PCSJA20-11526 DE 2020	Por medio del cual se prorroga la medida de suspensión de términos adoptada mediante el Acuerdo PCSJA20-11521 del 19 de marzo de 2020 y se adoptan otras medidas por motivos de salubridad pública.	22/03/2020
Acuerdo PCSJA20-11521 DE 2020	Por medio del cual se prorroga la medida de suspensión de términos adoptada mediante los acuerdos PCSJA20-11517, PCSJA20-11518 y PCSJA20-11519 del mes de marzo del año 2020 y se adoptan otras medidas por motivos de salubridad pública.	19/03/2020
Acuerdo PCSJA20-11519 DE 2020	Por el cual se suspenden los términos de la revisión de tutelas en la Corte Constitucional.	16/03/2020
Acuerdo PCSJA20-11518 DE 2020	Por el cual se complementan las medidas transitorias de salubridad pública adoptadas mediante el Acuerdo 11517 de 2020.	16/03/2020
Acuerdo PCSJA20-11517 DE 2020	Por el cual se adoptan medidas transitorias por motivos de salubridad pública.	15/03/2020

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura, “Medidas COVID-19, Acuerdos” (2021).

Los acuerdos relacionados en la Tabla 2 muestran un esfuerzo importante del uso de las TIC en el servicio de justicia; sin embargo aún falta inversión del Gobierno en la dotación de los despachos judiciales, la capacitación y la fácil accesibilidad por parte de ciudadanos, el servicio de jd debe ser universal; para eso debe iniciar por la disposición del servicio de internet de manera universal, que llegue a todos los puntos de territorio nacional, el fortalecimiento de las redes de conexión a internet no puede ser solo en centros urbanos.

### 3.5 La justicia digital en relación con el contexto demográfico

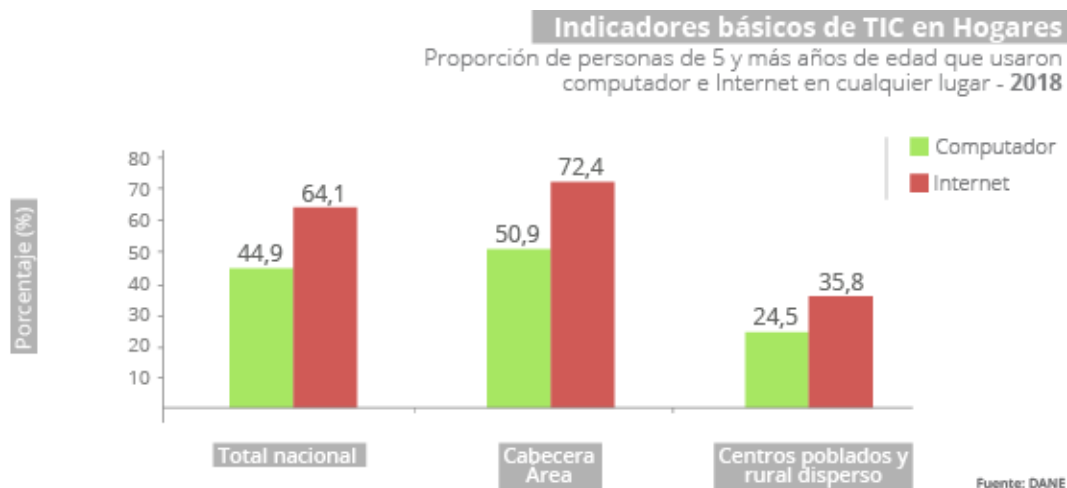
Cuando hablamos de JD, uno de los elementos importantes para poder prestar este servicio o acceder a él es el contexto demográfico. Como ya se dijo, el internet es la herramienta fundamental para el acceso a los canales digitales, por tanto, debe analizarse su cobertura tanto en los escenarios urbanos como rurales, puesto que las brechas de acceso son totalmente distintas en ambos contextos. Lo anterior hace referencia a las brechas digitales, sobre las que tanto se ha hablado, que se definen como “la existencia de desigualdades estructurales y como inequidad antepuesta a los individuos en las esferas del acceso, uso y apropiación de las TIC, con consecuencias para su participación y desarrollo en la sociedad de la información y el conocimiento”.<sup>17</sup>

Según el censo de 2018, Colombia es un país con una mayoría de población urbana, el 77,1 % de sus habitantes se ubican en zonas urbanas (cabeceras municipales) y el 22,9 % restante en zonas rurales o centros poblados. Como se muestra en la figura 1, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el 63,1 % de la población colombiana tuvo acceso a internet; de este porcentaje, el 72,4 % se ubica en áreas urbanas y el 35,8 %, en centros poblados y rurales dispersos, y a nivel nacional, el 44,9 % usó un computador distribuido así: 50,9 % en zonas urbanas y 24,5 % en centro poblados rurales dispersos.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Alma Rosa Alva, “Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital”, *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60 (2015): 265-285.

<sup>18</sup> Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas-DANE, “¿Dónde estamos?, Censo Nacional de población y vivienda 2018”.



**Figura 1.** Indicadores básicos de TIC en hogares.

Fuente: DANE (2018).

Según la encuesta de calidad de vida del DANE, el 52,7 % de los hogares colombianos poseen internet, el 40,5 % poseen internet y teléfono fijo y el 29,2 %, internet y telefonía móvil. Los departamentos donde existen mayores índices de pobreza y de necesidades básicas insatisfechas (nbi), donde existe una mayor brecha entre hogares conectados frente a desconectados, como Amazonas que solo tiene un 5 % de hogares con servicio de internet, Vichada con 5 % de los hogares conectados, Vaupés con 1,8 % de los hogares conectados, Chocó con el 14,6 % de los hogares conectados y Guainía con 8,5 % de hogares conectados.<sup>19</sup> La principal característica de estos departamentos es que la mayoría de su población se encuentra en zonas rurales y centros poblados dispersos, un desafío a resolver por el Estado.

Esta información reportada por el DANE muestra cómo es el acceso de los ciudadanos a los medios digitales, el goce de los habitantes del territorio de la jd y el acceso a ella como forma de materializar el derecho al acceso a la justicia. Por lo tanto, hay que reiterar la obligación en cabeza del Estado de: (a) facilitar las condiciones para acceder a este derecho y, (b) hacer efectivo su disfrute. Facilitar el derecho a la administración de justicia conlleva la adopción de normas y medidas que garanticen que todas las personas, sin distinción, tengan la posibilidad de ser parte en un proceso y de utilizar los instrumentos que la normativa proporciona para formular sus pretensiones.

<sup>19</sup> Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas-DANE, “Encuesta nacional de calidad de vida (ECV) 2018”.



### 3.6 Justicia digital urbana y rural

Con esta diferenciación queremos dar nuestro punto de vista de los desafíos que tiene el gobierno y la administración de justicia en cabeza del Consejo Superior de la Judicatura, para garantizar el derecho al acceso a la justicia a todos los ciudadanos mediante la JD. No existe una JD urbana y una rural, pero estos contextos muestran la facilidad de unos habitantes y la dificultad de otros en el acceso a las TIC y con ello a la JD.

No existen centros urbanos donde la cobertura de redes de internet sea universal, aún persisten falencias en la instalación de la infraestructura para poder llevar cobertura a todo el territorio. Además, otro elemento que influye de manera importante en el acceso a las TIC, pero que no será objeto de desarrollo en este trabajo, son las desigualdades sociales originadas por la pobreza y las condiciones de vida que condujeron a que en Colombia, con corte a mayo de 2019, más de la mitad de la población no contara con acceso al servicio de internet, siendo la población más afectada la ubicada en zonas rurales y centros poblados dispersos.<sup>20</sup>

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic), en el 2018, la penetración promedio de internet fijo en hogares era del 40,5 % y había una desigualdad importante entre estratos socioeconómicos, pues dicha penetración en el estrato seis era del 99,8 %, mientras que en el estrato uno era del 20,5 %. Además, había mayor acceso a internet en zonas urbanas que en zonas rurales y diferencias entre departamentos. En el boletín del primer trimestre del 2020, el Mintic mencionó las asimetrías en la velocidad de descarga de internet fijo, ya que en el estrato seis era de 54 Mbps en promedio, mientras que en el estrato uno era de 11 Mbps.<sup>21</sup>

El Estado debe trabajar en una agenda de inclusión digital que permita que todos los ciudadanos en igualdad de oportunidades, independientemente del sitio donde residan o se encuentren, puedan contar con disponibilidad de redes para el acceso a la justicia en línea y medios para materializar dicho acceso, así como un robusto programa de capacitación (alfabetización digital) que dote a ciudadanos y funcionarios judiciales del conocimiento para el manejo de las herramientas de acceso a la JD.<sup>22</sup>

Recientemente, el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) aprobó el documento CONPES N° 4024, con el que se dio concepto favorable al Estado para contratar una operación de crédito público externo con la banca multilateral hasta por USD 100

<sup>20</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, “Colombia cuenta con el 52 % de los hogares conectados: Mintic” (Bogotá: junio de 2020).

<sup>21</sup> Carolina Villadiego Burbano, “Desigualdad Judicial y Digital”, *Ámbito Jurídico* (2020, 4 de noviembre).

<sup>22</sup> Ómar Antonio Vega, “Inclusión Digital de comunidades rurales colombianas” (Madrid: Universidad Pontificia de Salamanca, 2014).

millones, o su equivalente en otras monedas, destinados a financiar el programa para la transformación digital de la justicia en Colombia, fase I, que comprende tres componentes fundamentales: (i) fortalecimiento institucional del sistema judicial; (ii) fortalecimiento de los servicios digitales y de tecnología para la justicia, y (iii) fortalecimiento del entorno y la cultura digitales. Principalmente, el crédito se orientará a la rama judicial y al Ministerio de Justicia y del Derecho como ente articulador encargado de promover la puesta en práctica del expediente electrónico de manera preferente en las entidades con funciones jurisdiccionales; esta inversión resulta ser una gran apuesta para fortalecer la infraestructura tecnológica de los despachos judiciales y para capacitar y culturizar en lo digital (alfabetización). Sin embargo, en esta primera fase, esto es, en los primeros 12 años del programa de transformación digital de la justicia, no se hace ninguna inversión para garantizar que los ciudadanos puedan tener acceso a redes de internet, con lo que se garantizaría la materialización del acceso a la JD.

### **3.7 ¿Mínimo vital de acceso a internet?**

Hay que reconocer que las dinámicas que ha traído la pandemia de la covid-19, en especial la necesidad del distanciamiento social, han llevado a que los servicios digitales se convirtieran en el medio más adecuado y necesario para interrelacionarnos y hacer ejercicio de derechos, de ahí que, ante esa necesidad, el Congreso de la República haya presentado un proyecto de ley que busca declarar el internet como un servicio público esencial de carácter universal (proyecto de ley Cámara N.º 030 de 2020), y garantizar un mínimo vital de acceso y uso a internet para los colombianos desde sus residencias y entidades públicas. De esta manera, se permitiría materializar a los ciudadanos el acceso a los bienes colectivos del Estado para poder acceder a trámites y servicios, generar en ellos aptitudes digitales y fomentar la calidad para maximizar el bienestar social de la población en un marco de igualdad que posibilite el desarrollo. En el artículo 2 de este proyecto de ley se define el mínimo vital de internet como la cantidad de señal mínima de consumo por redes inalámbricas, línea telefónica o conmutada, red digital, telefonía móvil, satelital, fibra óptica o coaxial, o similares, utilizada en un mes por una familia para satisfacer necesidades básicas como el eficiente acceso a la información, la comunicación, el conocimiento, la interconexión y el trámite de servicios a través de la internet. De acuerdo con el proyecto de ley, a las personas de los estratos 1, 2 y 3 se les deberá garantizar: 1. Conectividad a una red. 2. Suficiente velocidad (kilobytes), capacidad (GB) y latencia (milisegundos-ms) para el desarrollo de actividades ciudadanas de información, expresión, comunicación, cultura, educación, teletrabajo y trámite de servicios. 3. Acceso a un dispositivo o terminal que les permita a los beneficiarios conectarse a la red. 4. Disponibilidad de procesos de formación que les permitan a las personas la apropia-

ción social de las TIC. En el artículo 9 de este proyecto se declara el internet como un servicio público esencial, por lo cual no podrá ser suspendido (Cámara de Representantes, 2020).

Este proyecto, en trámite para ser convertido en ley, constituye un verdadero avance en la garantía del acceso al internet y con ello a los medios digitales, y permitiría a los ciudadanos la materialización del libre acceso a la JD. Sin embargo, consideramos que el proyecto se queda corto en cuanto a la ampliación de la capacidad actual de cobertura de internet, ya que en muchas zonas, principalmente rurales, las redes no tienen alcance; en el artículo 6, al referirse a la implementación, deja claro el texto del proyecto que la capacidad de datos del mínimo vital de internet será ofrecida a través de *las redes existentes* a los hogares en inmuebles residenciales en estratos 1, 2 y 3, incluidas las comunidades rurales, afros y resguardos indígenas. Sin embargo, para la población que habita en zonas rurales, generalmente en zonas dispersas y de difícil acceso, para que este derecho se garantice de manera igualitaria deberán instalarse redes que lleven el servicio hasta ellas.

### 3.8 Conclusiones

Hablar de los desafíos y las realidades que enfrenta la sociedad en relación con las tecnologías 4.0, para la oferta de los servicios estatales y el acceso a ellos, no resulta un tema novedoso en esta época. Sin embargo, en materia de acceso a la justicia digital, es un tema sobre el cual aún hay mucho que debatir, pues queda claro que no se cuenta con la cultura (educación) ni con la infraestructura adecuadas para garantizar derechos como el de acceso a la justicia. Además, las brechas digitales y los índices de pobreza inciden de manera directa en el uso y disfrute de estas tecnologías, y esto limita la materialización de derechos que dependen del uso de las TIC. Uno de los grandes desafíos que tiene el gobierno y que debe convertirse en política de Estado consiste en llevar y garantizar el servicio de internet a cada rincón del territorio colombiano urbano y rural, para así lograr el fin perseguido por el proyecto de ley Cámara N.º 030 de 2020, a saber: permitir a los ciudadanos el ingreso a servicios digitales del Estado, entre ellos el servicio de administración de justicia o la JD. Por esta razón, el Estado enfrenta cinco desafíos que debe superar:

1. Lograr la adecuación de la infraestructura tecnológica en los despachos judiciales en todo el territorio nacional.
2. Lograr la alfabetización (cultura digital) de todos los servidores de la rama judicial, al punto que el manejo de las TIC debe ser un requisito importante para hacer parte de ella.

3. Digitalizar todos los servicios de la administración de justicia, establecer canales para que a partir del uso de la tecnología 4.0 se pueda acceder a la justicia y actuar en tiempo real de manera sincrónica y asincrónica.
4. Llevar redes de internet a todo el territorio colombiano y asegurar de manera universal el mínimo vital de internet a comunidades rurales y estratos 1, 2 y 3, tanto rurales como urbanos.
5. Disponer de mecanismos que permitan que los habitantes del territorio colombiano puedan acceder a terminales o elementos tecnológicos que les permitan tener acceso a los canales digitales del Estado, en este caso específico a la rama judicial. Un mecanismo para garantizar que los ciudadanos puedan contar con los medios para acceder a la administración de justicia y todos los servicios digitales del Estado es el establecimiento de quioscos con terminales digitales en zonas rurales y urbanas con servicios totalmente gratuitos.

Pese a los desafíos que debe superar el Estado para una buena administración de justicia con base en tecnología 4.0 y con ello el acceso a la justicia digital, en la actualidad existe un cuerpo normativo que se constituye en la base del cambio de la manera como se viene administrando justicia y como se accede a ella. La utilización de canales digitales no es un lujo sino una necesidad para cumplir con estándares de prontitud, universalidad y eficacia de la justicia, porque esta debe ser igualitaria, es decir, no puede haber diferencia en su acceso y oferta a causa de la ubicación geográfica y el contexto demográfico, lo cual significa que tanto en zonas rurales como urbanas se debe garantizar a todos los habitantes las mismas condiciones de acceso y disponibilidad de servicios.

Por último, la rama judicial viene desde hace años implementando el uso de las TIC en actuaciones procesales, pero que con la covid-19 se hizo imperiosa su utilización así como la adecuación de los despachos judiciales, por lo tanto, el país están en mora de tener despachos tecnológicamente dotados en todo su territorio.

## Bibliografía

- Aguirre Quezada, Juan Pablo. “Justicia digital: Propuestas de innovación”. *Mirada Legislativa*, 198, (2021): 1-13.
- Alva, Alba Rosa. “Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital”. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60 (2015): 265-285.
- Amoni Reverón, Gustavo Adolfo. “El uso de la videoconferencia en cumplimiento del principio de inmediación procesal”. *Revista IUS* 7, 31 (2013): 67-85.

- Colombia, Asamblea Nacional. *Constitución Política de Colombia de 1991*. Bogotá: Gaceta Constitucional N° 116, 20 de julio de 1991.
- Colombia, Consejo Superior de la Judicatura. *Acuerdo PSAA06-3334 de 2006. Por el cual se reglamentan la utilización de medios electrónicos e informáticos en el cumplimiento de las funciones de administración de justicia*. Bogotá: Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial, 2 de marzo de 2006.
- Colombia, Consejo Superior de la Judicatura. *Expediente electrónico y dimensionamiento para la transformación digital judicial*. Bogotá: Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial, junio 2020. <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/35666503/INFORME+TRANSFORMACI%C3%92N+-DIGITAL+RAMA+JUDICIAL..PDF/53701101-e30c-466b-841a-98faf9fce8e9>
- Colombia, Consejo Superior de la Judicatura. *“Medidas COVID-19 - Acuerdos”*. Rama Judicial, consultado marzo 18, 2021. <https://www.ramajudicial.gov.co/web/medidas-covid19/acuerdos>
- Colombia, Congreso de la República. *Ley 906 de 2004, por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal*. Bogotá: Diario Oficial N° 45 658, 1 de septiembre de 2004.
- Colombia, Congreso de la República. *Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial N° 47 426, 30 de julio de 2009.
- Colombia, Congreso de la República. *Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial, N° 48 489, 12 de julio de 2012.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia T-283 de 2013*. Bogotá: M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, 16 de mayo de 2013.
- Colombia, Departamento Administrativo Nacional de Estadística. *¿Dónde estamos? Censo Nacional de población y vivienda 2018*. <https://www.DANE.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/donde-estamos>
- Colombia, Departamento Nacional de Estadísticas. *Encuesta nacional de calidad de vida (ECV) 2018*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/calidad-de-vida-ecv/encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2018>
- Colombia, Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones. *Colombia cuenta con el 52 % de los hogares conectados: Mintic*. Bogotá: junio de 2020. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Mintic-en-los-medios/145214:Colombia-cuenta-con-el-52-de-los-hogares-conectados-Mintic>
- López López, Wílder. *La Cuarta Revolución Industrial: ¿Qué es el mundo 4.0?*. Consultado marzo 18, 2021. <https://www.usergioarboleda.edu.co/noticias/cuarta-revolucion-industrial-que-es-el-mundo-4-0/>
- Marabotto, Jorge A. «Un derecho humano esencial: el acceso a la justicia». *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano*, 234 (2003): 291-301.
- Organización de Estados Americanos-Corte Internacional de Derechos Humanos. *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. OEA-CIDH:1969. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/17229a.pdf>

- Organización de las Naciones Unidas. *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Oficina del Alto comisionado de Derechos Humanos, 1976. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>
- Organización de las Naciones Unidas. «Acceso a la justicia». En *La ONU y el Estado de Derecho*. (s. f.). <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>
- Vega, Omar Antonio. *Inclusión digital de comunidades rurales colombianas*. Madrid: Universidad Pontificia de Salamanca, 2014.
- Villadiego Burbano, Carolina. «Desigualdad judicial y digital». *Ambito Jurídico*, noviembre 4, 2020. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-online/constitucional-y-derechos-humanos/desigualdad-digital-y-judicial>
- Villamil, Adriana del Pilar y Francisco Javier Lara. «Exploración de Plan de Justicia Digital». *Revista Digital Tecnología, Investigación y Academia TIA* 1, 1 (2013): 43-49.

## Capítulo 4.

---

# Retos actuales de la justicia digital en los procesos civiles

Rafael Antonio Matos Rodelo

### 4.1 Introducción

La situación de emergencia sanitaria en el país, dada la situación pandémica desatada por el virus covid-19, ha obligado a la expedición de actos de gobierno que, en un principio, no solo restringían la movilidad fronteriza e interna, sino que imponían un confinamiento o aislamiento obligatorio con claras y nefastas consecuencias en el orden económico y social de las que la administración de justicia no escapó. La justicia digital, en este orden de ideas, ofrece una alternativa real para el acceso a la administración de justicia en tiempos difíciles como los que se viven por ocasión de la emergencia sanitaria mundial.

Para precisar, partiremos por indicar que la justicia digital consiste en la entrega de herramientas a la administración de justicia que permitan sistematizar la gestión procesal y la tramitación electrónica de los expedientes, brindando posibilidades de su acceso a todos los sujetos del proceso como recepción de demandas y memoriales vía electrónica, consulta de expedientes, notificaciones electrónicas y prácticas de audiencias virtuales.

Recordemos que, al inicio de la toma de medidas de confinamiento total, en materia civil los trámites procesales se suspendieron, pero una vez reanudada la actividad jurisdiccional se cambió la forma de aproximación a la dinámica procesal que se venía utilizando, por la introducción repentina del uso de las tecnologías de la informática y las comunicaciones en el proceso, sin que se tuviese la preparación suficiente.

Aun en esta situación, preocupante por cierto, los jueces han seguido realizando su trabajo con las restricciones propias de las nuevas tecnologías, que en principio no son novísimas pues encontramos referentes desde la misma Ley Estatutaria de la Administración de

justicia (Ley 270 de 1996); la ley de comercio electrónico que define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales (Ley 527 de 1999); la Ley 1341 de 2009 por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC; el Decreto Ley 19 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública a su vez modificado en el mismo sentido por el Decreto Ley 2106 de 2019; el Decreto 2364 de 2012 por medio del cual se reglamentó sobre la firma electrónica; la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso) todo lo cual sirve de soporte a la expedición del Decreto de emergencia (806 de 2020) y el Acuerdo PCSJA-11632 de 30 de septiembre de 2020 del Consejo Superior de la Judicatura.

El reto para litigantes, servidores judiciales y, en general, los sujetos del proceso ha sido grande, iniciando por la misma falta de capacitación en el uso de las modernas tecnología que obligó, a tales partícipes, a que tuviesen que aprender y aprehender nuevas formas de comunicación, sin decir el costo económico que corresponde a su puesta en marcha, como la adquisición de cámaras, micrófonos, computadores, licencia de software, ordenadores, adecuación de espacios físicos, mayor consumo en el pago de servicios públicos, incluidos el gasto de planes con suficiente navegación, para soportar el tráfico tecnológico.

## 4.2 Cuestiones preliminares

Las presentes líneas pretenden mostrar de manera descriptiva y analítica cómo los sujetos procesales, desde la especialidad civil, han asumido el uso de las nuevas tecnologías para el trámite de los procesos. Se analizarán especialmente los principios procesales que sustentan la oralidad, dando una mirada a la audiencia y a los medios probatorios en el ámbito virtual, para conocer las ventajas y desventajas que desde la praxis judicial se han tenido con la virtualidad.

A pesar de la situación sanitaria que obliga a tomar medidas restrictivas de prestación física del servicio público de administrar justicia, sigue siendo un derecho de toda persona o grupo de personas la tutela jurisdiccional efectiva para el ejercicio de sus derechos y defensa de sus intereses. Lo anterior, por supuesto, atado a un proceso debido con sujeción a una duración razonable del mismo (art.121 del CGP).

En tal sentido, el Consejo Superior de la Judicatura, con acierto o no en algunos casos, frente a la transformación digital y uso de las tecnologías y de las comunicaciones, ha venido expidiendo acuerdos relacionados con el uso de las herramientas tecnológicas de apoyo, a disposición de los servidores de la rama judicial, en particular lo relacionado con las de



envío de mensajes de datos, las audiencias o sesiones virtuales con y sin efectos procesales, el almacenamiento de información y el sistema de gestión.

Cabe destacar la importancia de las herramientas tecnológicas al servicio de la administración de justicia ya que estas han sido, en esta situación crítica originada por la pandemia, una alternativa válida para contrarrestar la parálisis de la justicia. En efecto, compartimos lo dicho por Remolina Botía<sup>1</sup> al resaltar que:

No es posible desconocer que existe una consciencia generalizada en torno a la importancia de la transformación digital en la justicia, entendida como algo que trasciende el simple uso operativo de la tecnología, que es como usualmente la conocemos. Se trata de una evolución de lo anterior y parte de optimizar realmente la forma de pensar y de funcionar de una organización, así como de generar un real beneficio al usuario, para lo cual se “aprovechan” las ventajas de las herramientas y soluciones digitales.

Ahora bien, en el sistema de juzgamiento diseñado por el legislador, al expedir la Ley 1564 de 2012 (CGP), se debe tener en cuenta que su éxito gira sobre los principios de oralidad, concentración, inmediación y publicidad, que deben compenetrarse con las realidades sociales, sin perder de vista que el derecho procesal siempre será una herramienta o instrumento para hacer valer el derecho sustancial.

### 4.3 Oralidad

El inciso 2° de la Ley 1285 de 2009, reformativa de la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, determinó que las actuaciones que se realicen en los procesos judiciales deberán ser orales con las excepciones que establezca la ley.

Esta adoptará nuevos estatutos procesales con diligencias orales y por audiencias, en procura de la unificación de los procedimientos judiciales, y tendrá en cuenta los nuevos avances tecnológicos.

En tal orden de ideas, dispone el art. 4 del CGP que las actuaciones se cumplirán en forma oral, pública y en audiencias, salvo las que expresamente se autorice realizar por escrito o estén amparadas por reserva.

En cuanto a la naturaleza de la oralidad, la doctrina no es pacífica en definir si es una regla técnica o, como afirman otros, un principio. Sea lo uno o lo otro, es incuestionable que el derecho procesal busca que los tribunales se aproximen a la composición del conflicto intersubjetivo de intereses a través de la corroboración de las afirmaciones o informaciones

---

<sup>1</sup> Diana Alexandra Remolina Botía, “Conferencia Oportunidades de la Transformación Digital en la Justicia”, *IX Conversatorio de la Jurisdicción Civil ‘Modernas Tendencias Jurídicas’* (Villavicencio: 17 y 18 de octubre de 2019).

realizadas por las partes, de manera pronta y certera, en donde, sin hesitación alguna, la oralidad de los procedimientos permite que tal cometido se logre de una manera más rápida.

## 4.4 Concentración

El juez deberá programar las audiencias y diligencias de manera que el objeto de cada una de ellas se cumpla sin solución de continuidad. No podrá aplazar una audiencia o diligencia, ni suspenderla, salvo por las razones que expresamente autorice el CGP.

El respeto del principio que se alude permitirá decisiones judiciales que puedan tomarse en una sola audiencia o solo en las que sean absolutamente necesarias. Como dice el magistrado y catedrático español, Juan Montero Aroca:<sup>2</sup>

La concentración supone que los actos procesales deben desarrollarse en una sola audiencia, o en todo caso en unas pocas audiencias próximas temporalmente entre sí, con el objetivo evidente de que las manifestaciones realizadas de palabra por las partes ante el Juez y las pruebas permanezcan fielmente en la memoria de éste a la hora de dictar sentencia. El ideal de todo procedimiento es la concentración en una sola audiencia de todos los alegatos de las partes, de la proposición y práctica de la prueba e incluso de la resolución del asunto, y que, si este ideal es difícilmente conseguible, la tarea del legislador y del Tribunal consiste en aproximar lo más posible el procedimiento al ideal.

Ante las nuevas realidades en el trámite de los procesos, la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia<sup>3</sup> ha sostenido que no basta que el fallador programe la sesión, sino que además debe:

(i) Convocar a los interesados con la debida anticipación, de modo que entre el señalamiento de la audiencia y su celebración medie tiempo suficiente para que ellos se prepararen.

(ii) Suministrar oportunamente los datos para que puedan ingresar a la audiencia virtual, esto es, la plataforma, las condiciones técnicas para acceder a ella, una breve descripción de su funcionamiento, entre otros aspectos, que le permitan «acceder y familiarizarse con el medio tecnológico a través del cual se realizará la audiencia», y

(iii) Poner a su disposición el expediente con suficiente anterioridad y a través de los canales a su alcance o los mecanismos dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura (Circulares PCSJ20-11, 31 mar. 2020 y PCSJ20- 27, 21 jul. 2020), o en su defecto, las

---

<sup>2</sup> Juan Montero Aroca, Manuel Ortells y Juan Luis Gómez Colomer, “Derecho Jurisdiccional. Tomo I, Parte General” (Barcelona: M. Bosh Editor, 1991), 540.

<sup>3</sup> Corte Suprema de Justicia-Sala de Casación Civil, “Radicación 25000-22-13-000-2020-00209-01” (Bogotá: 2020).

piezas relevantes para el desarrollo de ella, para que puedan «ejercer sus derechos». No puede perderse de vista que los jueces al igual que las partes y sus abogados requieren «preparar las audiencias», lo que demanda gasto de tiempo.

Los últimos, además del lapso necesario para conocer las «herramientas tecnológicas» que les «permitirán acceder a la audiencia virtual», les corresponde estudiar las réplicas de los antagonistas con el fin de definir la tesis que expondrán para lograr el convencimiento del sentenciador, informar a los testigos y peritos (cuando éstos se hayan solicitado) de la fecha de la audiencia, lograr su asistencia por canales virtuales, y también familiarizarlos con su uso.

## 4.5 Inmediación

Para entender este principio, diremos que es aquella percepción directa del juez sobre el desahogo ante su “vista” en audiencia o diligencia y los alegatos de las partes.

Es la proximidad física y, que hoy agregaría sin tapujos, virtual que tiene el juez con el medio de prueba, su desahogo ante su vista, que le servirá para fundar y motivar su decisión.

Por supuesto que la inmediación es cercana al uso de la tecnología, puesto que para el desarrollo de tal principio, el art. 107 del CGP dispone que la actuación, adelantada en una audiencia o diligencia, se grabará en medios de audio, audiovisuales o en cualquiera otro que ofrezca seguridad para el registro de lo actuado. Así, el legislador habilita la posibilidad de que la inmediación del juez no se limite únicamente a la práctica de pruebas en su presencia, sino que es posible acudir a medios técnicos de registro y reproducción idóneos y garantes del principio, cuando circunstancias excepcionales así lo requieran. Así plantea el profesor Tejeiro<sup>4</sup> al indicar que: “El contacto inmediato del juez o jueza con las partes, los testigos, los peritos, etc., le permite captar de manera genuina las declaraciones y obtener impresiones esenciales para calificar la credibilidad de los deponentes”.

Este es un punto que ha originado ingentes críticas, dado que algunos sujetos del proceso consideran violatorio del debido proceso que estos no asistan físicamente a las audiencias en que sean requeridos.

Se olvida que las audiencias virtuales se encuentran reglamentadas desde un principio, en materia penal con el Acuerdo 2189 de 2003, el cual regula el trámite judicial de las audiencias de juzgamiento previstas en el título I del libro III del Código de Procedimiento Penal, en el sentido de facilitar al juez la presencia virtual del sindicado en tiempo simul-

---

<sup>4</sup> Octavio Augusto Tejeiro Duque, “Juez director del proceso civil” (Bogotá: Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla-Consejo Superior de la Judicatura, 2011).

táneos y reales, en aquellos casos en que, por razones de seguridad o conveniencia, este lo considere necesario a través del suministro de medios tecnológicos interactivos.

En materia civil, extensivo a otras jurisdicciones por el carácter supletivo del Código General del Proceso, claramente se permite la utilización de videoconferencias para el trámite de audiencias sin que se rompa o resquebraje el principio de inmediación. Para corroborar lo afirmado expondremos algunos ejemplos. Veamos:

- Del contenido del inc. 2 del art. 37 del CGP se explicita que la comisión podrá consistir en la solicitud, por cualquier vía expedita, de auxilio a otro servidor público para que realice las diligencias necesarias que faciliten la práctica de las pruebas por medio de videoconferencia, teleconferencia o cualquier otro medio idóneo de comunicación simultánea.
- Por su parte, el art. 107 del CGP establece las reglas para audiencias, disponiéndose en el párrafo primero que las partes y demás intervinientes podrán participar en la audiencia a través de videoconferencia, teleconferencia o por cualquier otro medio técnico, siempre que por causa justificada, el juez lo autorice.
- En cuanto al desahogo probatorio dice el mismo artículo 107 que el juez practicará personalmente todas las pruebas, pero si no lo pudiere hacer por razón del territorio o por otras causas, podrá hacerlo a través de videoconferencia, teleconferencia o de cualquier otro medio de comunicación que garantice la inmediación, concentración y contradicción.
- Finalmente, con relación a la prueba testimonial el art. 201 específicamente autoriza que en eventos donde la parte citada resida en lugar distinto a la sede del juzgado, el juez dispondrá que quien haya solicitado la prueba consigne, dentro de la ejecutoria del auto, el valor que el juez señale para gastos de transporte y permanencia, salvo que la audiencia pueda realizarse por videoconferencia, teleconferencia o se encuentre en una de las eventualidades que permiten comisionar.

Actualmente, con la expedición del Decreto 806 de 2020 se potencializan las posibilidades de interacción sincrónica virtual a través de medios electrónicos, teniéndose con este, de carácter transitorio, una fuente normativa concreta que muy seguramente se convertirá en legislación permanente. El decreto citado pronuncia que se deberán utilizar las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la gestión y trámite de los procesos judiciales y asuntos en curso, con el fin de facilitar y agilizar el acceso a la justicia, como también proteger a los servidores judiciales, como a los usuarios de este servicio público. Se utilizarán los medios tecnológicos para todas las actuaciones, audiencias y diligencias permitiendo a los sujetos procesales actuar en los procesos o trámites a través de los medios di-

giales disponibles, evitando exigir y cumplir formalidades presenciales o similares, que no sean estrictamente necesarias. Por ello es totalmente admisible que las audiencias se realicen utilizando los medios tecnológicos a disposición de las autoridades judiciales o por cualquier otro medio puesto a disposición por una o ambas partes y, en ellas, deberá facilitarse y permitirse la presencia de todos los sujetos procesales, ya sea de manera virtual o telefónica.

## 4.6 Publicidad

Así como plantea la Escuela Judicial Colombiana:<sup>5</sup>

La publicidad convierte a las partes y demás interesados en testigos de excepción de los principales actos procesales. La oportunidad que les brinda el sistema de asistir a la audiencia los hace copartícipes y, por ende, validadores de lo que allí sucedió, aunque no compartan las decisiones judiciales adoptadas. Ya no es solo un asunto de los abogados y los jueces, es un asunto en el cual todos están involucrados; de allí la confianza que genera este principio que, por lo mismo, es profundamente democrático, por el control social que implica.

No dejamos de lado que como principio admite excepciones, que desde antaño hacen parte de nuestro ordenamiento jurídico, como se desprende del núm. 1 del art. 14 del Pacto Internacional de Nueva York, en el que a partir del reconocimiento de la igualdad de todas las personas ante los tribunales y cortes de justicia, hay derecho a ser oídos públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil. En algunas ocasiones la prensa y el público podrán ser excluidos de la totalidad o de parte de los juicios por consideraciones de moral, orden público o seguridad nacional en una sociedad democrática, o cuando lo exija el interés de la vida privada de las partes o, en la medida estrictamente necesaria en opinión del tribunal, cuando por circunstancias especiales del asunto, la publicidad pudiera perjudicar a los intereses de la justicia, como también, en los casos en que el interés de menores de edad exija lo contrario, o en las acusaciones referentes a pleitos matrimoniales o a la tutela de menores.

Como hemos afirmado, el uso de las tecnologías de la informática y las comunicaciones no son nuevas en el contexto judicial nacional, encontrándose como referente la Ley Estatutaria de Administración de Justicia de 1996 y la Ley de Comercio Electrónico de 1999.

---

<sup>5</sup> Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa Rama Judicial, “El Juicio por audiencias en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo” (Bogotá: 2012).

Los servidores judiciales y, en general, los partícipes del proceso judicial son reacios a los cambios; entre ellos, por supuesto, a la inclusión de tecnología que rompe esquemas mentales altamente formales, sacrificándose la esencia del derecho procesal que es la prevalencia del derecho sustancial. En este sentido, ha sido ardua la labor de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia y de la misma Corte Constitucional, las que han enviado mensajes claros a los jueces de los peligros que encarnan los excesivos rituales manifiestos dado que estos erosionan el acceso a la administración de justicia. Para respaldar la afirmación, en decisión reciente sobre el deber de asistencia de los juzgados a las partes y litigantes, explicaba la Corte<sup>6</sup> que, para que el avance de la litis pueda darse a través de la virtualidad, se exigía la concurrencia de dos presupuestos: “i) Que los «servidores y usuarios de la administración de justicia» tengan acceso a los medios tecnológicos y ii) Que unos y otros tengan las destrezas para su empleo.” En palabras de la Corte se razonó que:

De suerte que, cuando se trata de realizar «audiencias virtuales» es fundamental que quienes deban intervenir en ellas tengan «acceso» y manejo del «medio tecnológico» que se utilizará a fin de llevarlas a cabo; de lo contrario, no podrán comparecer y mucho menos ejercer la «defensa de sus derechos». Ahora, ese resultado no surge de forma espontánea; para que se dé es indispensable que los sujetos procesales, con la debida antelación, puedan prepararse, obteniendo los insumos necesarios para ese efecto, como son, los «medios tecnológicos» indispensables para la «audiencia», su familiarización con ellos y el expediente respectivo. Piénsese, por ejemplo, en aquel abogado que convocado a una «audiencia virtual» en su casa no tiene un computador; tendrá entonces, antes de ella, que adquirirlo, disponer del tiempo para ponerlo al día con las aplicaciones requeridas para su uso, incluida la misma audiencia.

El juez claramente no es ni puede ser ajeno a esa situación, ya que es a él, como director del proceso, a quien compete adoptar las medidas a su alcance para que la audiencia pueda verificarse.

En pocas palabras, ya los juicios desde la soledad de los escritorios de los jueces tienen y deben ser arqueología jurídica procesal, dado que el debate dialéctico de construcción de la decisión judicial no solo se da frente a los apoderados, sino frente a las mismas partes y, por supuesto, enfrente del auditorio físico o virtual que atienda el juicio.

Descendiendo al proceso civil, nos enfocaremos en algunos actos procesales que se han visto alterados por el uso de las TIC y estudiaremos el desarrollo probatorio en audiencia virtual, mencionando algunos procesos en particular.

---

<sup>6</sup> Corte Suprema de Justicia-Sala de Casación Civil, “Radicación 25000-22-13-000-2020-00209-01.” (Bogotá: Sala de Casación Civil, 2020).

## 4.7 Actos procesales-justicia digital

### 4.7.1 La demanda y su contestación

La demanda y la contestación son algunos de los actos jurídicos más importantes del proceso, pues en ellos se marca el derrotero de la discusión dialéctica que en el proceso se dará. En la primera tiene plena dimensión el derecho de acción y en la segunda el derecho de contradicción.

La manera tradicional de la introducción al proceso de la demanda y otros actos procesales es la presentación física del escrito y sus correspondientes anexos, ante el mismo despacho judicial de destino u oficinas de apoyo, como ocurre en las grandes ciudades.

No obstante, dada la situación de pandemia generalizada en el territorio nacional, la demanda, su contestación y en general las deprecaciones de las partes deben realizarse a través de los canales virtuales que para ello estableció el Consejo Superior de la Judicatura.

Para el efecto, los sujetos procesales deberán suministrar a la autoridad judicial competente, y a todos los demás sujetos procesales, los canales digitales elegidos para los fines de comunicación y, a través de ellos, enviar un ejemplar de todos los memoriales o actuaciones que realicen, simultáneamente con copia incorporada al mensaje enviado a la autoridad judicial (art. 3, Decreto 806 de 2020).

Así las cosas, la demanda como requisito adicional a los que se contraen los arts. 82 y siguientes del CGP, conforme al Decreto 806 de 2020 debe contener el canal digital donde deben ser notificadas las partes, sus representantes y apoderados, los testigos, peritos y cualquier tercero que deba ser citado al proceso, so pena de su inadmisión. Obviamente, si se conocen y si los sujetos procesales tienen acceso al medio tecnológico.<sup>7</sup> En tal orden de ideas, al examinar la constitucionalidad del art. 6 del Decreto 806 de 2020, la Corte Constitucional dijo:

391. La Sala concluyó que el artículo 6 del Decreto Legislativo sub iudice constituye una barrera de acceso a la administración de justicia en cuanto es una respuesta desproporcionada a los eventos en que el demandante no conoce el canal digital de notificación de los testigos, peritos o terceros que deban ser convocados al proceso por cuanto impone una sanción que afecta la existencia misma del proceso, pese a que la información requerida incide únicamente en una parte de todo el trámite procesal y su ausencia no impide la adopción de una decisión de fondo que resuelva el conflicto. En consecuencia, decidió declarar su exequibilidad condicionada en el entendido de que en el evento en que el demandante desconozca la dirección electrónica de los peritos, testigos

<sup>7</sup> Corte Constitucional, “Sentencia C-420 de 2020” (Bogotá: M. P. (e.) Richard S. Ramírez Grisales, 24 de septiembre de 2020).

o cualquier tercero que deba ser citado al proceso, podrá indicarlo así en la demanda sin que ello implique su inadmisión.

Así mismo, se tiene como nueva causal de inadmisión de la acción judicial el incumplimiento del deber del demandante de enviar, al presentar esta, simultáneamente por medio electrónico, copia de ella y de sus anexos a los demandados, en cuanto sea posible, pues de no conocerse el canal digital de la parte demandada, se acreditará con el libelo el envío físico de la misma con sus anexos. Con respecto a los anexos, estos se aportarán en medio electrónico sin que lógicamente sea necesario acompañar copias físicas ni electrónicas para el archivo del juzgado ni para el traslado. Lo anterior se predica igualmente del acto procesal de contestación de la demanda.

Este requisito no será necesario si se solicitan medidas cautelares previas o cuando se desconozca el lugar donde recibirá notificaciones el demandado para evitar el efecto propio de la medida de cautela siendo equivocado que algunas autoridades judiciales requieran el envío de la demanda sin el escrito de estas, pues de tal manera, se cercena y sacrifica el derecho del actor a la efectividad de medidas precautelatorias.

En cuanto a las notificaciones, se debe indicar bajo la gravedad del juramento, al momento de presentarse la demanda, que se desconoce el correo electrónico de la parte demandada (art. 8, Decreto 806 de 2020) y si se conoce, se debe indicar bajo juramento, también al momento de presentar la demanda, que los correos electrónicos informados para efectos de notificación de la parte demandada son los utilizados por las personas a notificar, la forma como los obtuvo y aportar las evidencias correspondientes.

En los casos en que la demanda hubiere sido presentada con anterioridad a la expedición del Decreto 806 de 2020, es necesario requerir al demandante para que señale los requisitos que hemos citado previamente.

La recepción de un correo electrónico para la notificación personal puede acreditarse con cualquier medio de prueba y no solo con el acuse de recibo del destinatario, pues lo importante no es demostrar que el correo fue abierto, sino que debe demostrarse, conforme a las reglas que rigen la materia, que “el iniciador recibió acuse de recibo”. La Corte Constitucional,<sup>8</sup> al analizar la constitucionalidad del Decreto, sobre el acuse de notificaciones claramente indicó:

349. Cuarto, la Sala advierte que la disposición sub iudice prevé el uso sistemas de confirmación de recibo de los correos electrónicos o mensajes de datos. Estos instrumentos brindan mayor seguridad al proceso y ofrecen certeza respecto del recibo de la providencia u acto notificado. En efecto, según lo informado por el CSDJ, dentro de las

---

<sup>8</sup> Ibid.



herramientas colaborativas de Microsoft Office 365 provistas a los servidores judiciales se incluye el servicio de confirmación de entrega y lectura de mensajes. Así, cuando se envía un correo desde la cuenta institucional de la Rama Judicial con solicitud de confirmación de entrega, el servidor de correo de destino responderá inmediata y automáticamente enviando un mensaje informativo al remitente acerca de la recepción del correo. En los casos en que la dirección del correo sea incorrecta o no exista, de manera automática, el servidor, en un periodo máximo de 72 horas, informará sobre la imposibilidad de recepción del correo. [...] 353. Aunque el legislador cuenta con una amplia libertad para simplificar el régimen de notificaciones procesales y traslados mediante la incorporación de las TIC al quehacer judicial, es necesario precaver que en aras de esta simplificación se admitan interpretaciones que desconozcan la teleología de las notificaciones, esto es la garantía de publicidad integrada al derecho al debido proceso. En consecuencia, la Corte declarará la exequibilidad condicionada del inciso 3 del artículo 8° y del parágrafo del artículo 9° del Decreto Legislativo sub examine en el entendido de que el término de dos (02) días allí dispuesto empezará a contarse cuando el iniciador recepcione acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje.

A juicio de la Sala, este condicionamiento (i) elimina la interpretación de la medida que desconoce la garantía de publicidad, (ii) armoniza las disposiciones examinadas con la regulación existente en materia de notificaciones personales --mediante correo electrónico prevista en los artículos 291 y 612 del cgp y, por último, (iii) orienta la aplicación del remedio de nulidad previsto en el artículo 8°, en tanto provee a los jueces mayores elementos de juicio para valorar su ocurrencia.

#### **4.7.2 Las pruebas en medio de la virtualidad**

Con la demanda y la contestación deben acompañarse las pruebas admisibles en el juicio. Resulta práctico referirnos a algunos medios probatorios correlacionados con la virtualidad.

##### ***Prueba documental***

La prueba documental se presenta principalmente en la etapa de integración de la relación jurídico procesal. Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, mensajes de datos, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, videograbaciones, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares.

Dadas las situaciones de anormalidad ya tratadas, la prueba documental, cuando no se trate de macroelementos, debe ser aportada con la demanda y su contestación, y dado que se presenta a través de los canales digitales, es imposible acompañar el original, pero sí se debe indicar que los mismos se encuentran en poder del aportante. Los primeros obstáculos

en la aportación probatoria se encuentran cuando se deben aportar macroelementos, exhibir documentos o arrimar documentos originales.

Se considera que tales dificultades se pueden sortear con la presencia física en la sede judicial con las debidas medidas de bioseguridad como se desprende del contenido de los arts. 14 y siguientes del Acuerdo PCSJA20-11567 del 5 de junio de 2020 del Consejo Superior de la Judicatura, por medio del cual se adoptaron medidas para el levantamiento de los términos judiciales y se dictaron otras disposiciones por motivos de salubridad pública y fuerza mayor; y en caso de exhibición de documentos, con la transferencia de los archivos en donde repose la información que se solicita.

Otra arista al problema, pero de igual preocupación, es el peso de algunos archivos digitales y el tipo o extensión de cada uno de ellos. Si un archivo es muy pesado debe la parte o juzgado recurrir a las suites que algunos programas ofrecen y que oficialmente, para la rama judicial, es el servicio en la nube de Microsoft (*one drive*) que soporta archivos de gran peso. La ventaja es que esta suite permite almacenar y proteger archivos, compartirlos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier lugar en cualquier dispositivo.

Ahora bien, para el tipo de archivos que deben utilizarse con los canales dispuestos para el litigio virtual y en cumplimiento del Acuerdo PCSJA20-11567 del 5 de junio de 2020 del Consejo Superior de la Judicatura, por el Centro de documentación Judicial-Cendoj, se expidió el Protocolo para la Gestión de Documentos Electrónicos, Digitalización y Conformación del Expediente. En tal instrumento se establece que todos los documentos que hacen parte del expediente judicial electrónico deben estar creados o convertidos en formatos estándar previamente definidos (véase la figura 2), por lo que es posible solicitar a los usuarios externos el envío de los documentos en los formatos estándar, según el tipo de contenido.

Dichos formatos son:<sup>9</sup>

Tipo de contenido	Formato Estándar	Extensión
<b>Texto</b>	PDF	.pdf
<b>Imagen</b>	JPG JPEG JPEG2000 TIFF	.jpeg, .jpg, .jpe .jpg2, .tiff
<b>Audio</b>	MP3 WAVE	.mp3, .wav
<b>Video</b>	MPEG-1 MPEG-2 MPEG-4	.mpg, mp1, .mp2, .mp3, .m1v, .m1a, .m2a, .mpa, .mpv, .mp4, .mpeg, .m4v

**Figura 2.** Formatos estándar.

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura (2020).

<sup>9</sup> Consejo Superior de la Judicatura, “Protocolo para la Gestión de Documentos Electrónicos, Digitalización y Conformación del Expediente” (Bogotá: Rama Judicial-Consejo Superior de la Judicatura, julio 17 de 2020).

### ***Prueba de interrogatorio de parte, testimonial y pericial***

Con respecto a estos medios, se presentan inquietudes acerca de saber si el interrogado, declarante o perito son realmente quienes dicen ser cuando comparecen virtualmente a las audiencias o, superado este escollo, si no son manipulados, intimidados o ayudados por apoderados o terceros o en algunos casos con dos o más dispositivos abiertos, haciendo que no sea espontánea la producción del medio probatorio. En este escenario, sin duda, es más difícil evaluar el comportamiento de un testigo a distancia y que no decir de las barreras provenientes de la “brecha digital”<sup>10</sup> en cuanto a la disponibilidad o manejo adecuado de las herramientas comunicacionales que claramente corresponde a nuestra realidad económica como país. Así Stoiciu (2020) explica:

El concepto de brecha digital ha evolucionado en el curso de los años y se define generalmente como una cuestión social vinculada con la diferente cantidad de información de las personas según tengan o no acceso a la sociedad de la información y a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). También se refiere a los países, las regiones, las ciudades y los negocios que están en un nivel socioeconómico y cultural diferenciado con respecto a la accesibilidad a las TIC. Incluye los desequilibrios en materia de infraestructura de Internet, información y conocimientos, e igualdad de oportunidades en dependencia del ingreso, la raza, la etnia, el género u otros criterios similares.

Para resolver estos innegables problemas, partimos del principio de la buena fe y de la misma autenticación que las partes pueden dar del proceso de quienes comparecen al mismo como una forma de solución al problema. El mismo Código General del Proceso establece que es deber de las partes y sus apoderados proceder con lealtad y buena fe en todos sus actos, abstenerse de obstaculizar el desarrollo de audiencias y diligencias, así como también prestar su colaboración en la práctica de pruebas. Lo que lleva a considerarse que resulta insensato pensar que testigos o partes puedan conectarse desde la oficina del abogado, ya que este, en algunos casos, facilita el acceso a medios digitales. Por parte del juez y por fuera de las medidas correccionales que pueda imponer al no acatarse sus órdenes en el adelantamiento de la diligencia o audiencia, a este se le han conferido poderes para dirigir el proceso y prevenir remediar, sancionar o denunciar actos contrarios a la dignidad de la justicia, lealtad, probidad y buena fe.

### ***Inspección judicial***

La inspección judicial tiene por objeto la verificación o el esclarecimiento de hechos materia del proceso que se dirige al examen de personas, lugares, cosas o documentos. Partamos de que solo se ordenará la inspección cuando sea imposible verificar los hechos por

---

<sup>10</sup> Andreea Stoiciu, “El papel de la gobernanza electrónica en la reducción de la brecha digital” (ONU, s. f.).

medio de videograbación, fotografías u otros documentos, o mediante dictamen pericial o por cualquier otro medio de prueba. Sin embargo, para algunos tipos de procesos civiles como deslinde y amojonamiento, imposición, variación o extinción de servidumbres y procesos de pertenencia la inspección judicial es obligatoria, lo que correlacionado con las restricciones sanitarias resulta problemático.

Para proponer alguna forma de superar el escollo tenemos que el Acuerdo PCS-JA20-11632 del 30 de septiembre de 2020 en el art. 17 aludió a que los jueces y magistrados debían permitir preferencialmente el uso de los medios tecnológicos para todas las actuaciones, comunicaciones, notificaciones, audiencias y diligencias, y debían permitir a las partes, abogados, terceros e intervinientes actuar en los procesos mediante los medios tecnológicos disponibles, evitando exigir y cumplir formalidades presenciales innecesarias. A partir de la entrada en vigor del acuerdo que se cita, se señala que se podrán realizar las diligencias de inspección judicial, entrega y secuestro de bienes, salvo que los consejos seccionales de la judicatura determinen lo contrario, de conformidad con la información sanitaria que entreguen las autoridades correspondientes. En este último caso, los procesos en los que deban adelantarse dichas actuaciones se tramitarán en forma virtual en todo lo que no dependa de ellas o hasta el vencimiento del término probatorio, según corresponda.

Consideramos, como alternativas de solución al conflicto, la bioseguridad y presencia física en el desahogo del medio probatorio. Si el juez o alguna de las partes no puede asistir, pueden hacerlas de manera virtual; lo que no paralizaría el proceso. De hecho, ya algunas entidades privadas lo utilizan con éxito como lo hace la Autorreguladora Nacional Avaluadores (ANA).<sup>11</sup> Dicho procedimiento consiste en:

- Programación de video cita con el ocupante, agendada previamente y detallada sobre qué medio tecnológico, que deberá autorizar la grabación y recorrido, en dirección remota por el perito;
- El perito debe dar las indicaciones específicas para cumplir con el objetivo y, en corresponsabilidad, el ocupante deberá responder con veracidad las preguntas que se formulen;
- Al terminarse la misma, los participantes se identificarán con total claridad, en fecha y hora de terminación

Por supuesto, es al juez a quien le corresponde hacer efectivo el derecho sustancial y de alguna manera flexibilizar los procedimientos en procura de una justicia material.

---

<sup>11</sup> Autorregulador Nacional Avaluadores-ANA, “Instructivo para la realización de visitas durante las medidas de confinamiento establecidas por las autoridades del orden nacional o local, relacionadas con el coronavirus covid-19” (Bogotá: Boletín Normativo, 21 de abril de 2020).

### 4.7.3 Audiencias virtuales

Las audiencias deberán realizarse utilizando los medios tecnológicos a disposición de las autoridades judiciales o por cualquier otro medio puesto a disposición por una o por ambas partes y en ellas deberá facilitarse y permitirse la presencia de todos los sujetos procesales, ya sea de manera virtual o telefónica.

Para el efecto, deberán suministrar a la autoridad judicial competente, y a todos los demás sujetos procesales, los canales digitales elegidos para los fines del proceso o trámite y enviar, a través de estos, un ejemplar de todos los memoriales o actuaciones que realicen, simultáneamente con copia incorporada al mensaje enviado a la autoridad judicial (art. 3., Decreto 806/20).

La puntualidad, gracias al trámite virtual, se beneficia pues no son aceptables excusas de inconvenientes de tráfico, ingreso a edificaciones con largas filas y aglomeraciones en los ingresos a los edificios donde funcionan los despachos judiciales, lo que redundaría en beneficio de los sujetos del proceso.

El desarrollo de audiencias virtuales permite que los apoderados judiciales puedan cumplir fácilmente con sus deberes, a la vez que constituye ahorro de costos de desplazamientos a las instalaciones de las sedes judiciales y una mayor facilidad para llevar sus testigos a las audiencias sin interminables horas de espera en algunas ocasiones en los edificios judiciales.

En general, las audiencias virtuales apuestan a la buena fe, a la reparación del tejido social y no causan fracturas a los principios de intermediación, publicidad, contradicción y concentración, como bien lo ha entendido la Corte Suprema de Justicia<sup>12</sup> en su Sala de Casación Penal, al sostener:

5.8. Sin embargo, es importante reiterar que la utilización de medios tecnológicos de información y comunicación para su evacuación de las audiencias de juicio oral, que actualmente se han implementado para impedir la paralización de actividad judicial, no afectan las garantías de intermediación, publicidad, contradicción y concentración, puesto que todas logran realización a través de este medio, siempre que se garantice, desde luego, el adecuado funcionamiento del sistema.

Existen dificultades a superar dado que es más difícil para el juez tomar nota de las cosas que ocurren en la audiencia virtual, como de la conducta o comportamiento de las partes. Las interrupciones que se originan desde actores externos al proceso como problemas

---

<sup>12</sup> Corte Suprema de Justicia-Sala de Casación Penal, “AP1097-2020 Recurso de queja 294/57346” (Bogotá: Sala de Casación Penal, 10 de junio de 2020).

de conectividad, ambientes callejeros perturbadores y la misma discapacidad tecnológica en habilidades de manejo de las plataformas, empezando por el juez en algunas ocasiones.

## 4.8 Conclusiones

La justicia digital es una de las tantas herramientas que, si bien estaba presente en la legislación nacional antes de la pandemia, se potencializó y gracias a ella se han alcanzado niveles aceptables de sistematización de la gestión procesal, la tramitación electrónica de los expedientes y prácticas de audiencias virtuales.

Ni la oralidad ni la intermediación ni la concentración ni la publicidad, que como principios se establecen en el Código General del Proceso, resultan resquebrajados porque se lleven a cabo audiencias virtuales.

En cuanto a las pruebas, las dificultades de orden práctico para su desahogo por medios virtuales podrían ser superadas en un nivel aceptable con el uso de tecnologías de mayores estándares de desarrollo.

Es general, se considera trascendente el adelanto de aplicaciones diseñadas a los esquemas de juicios no solo civiles sino de otras especialidades. En tal medida, es menester el diseño de salas virtuales que se acomoden o ajusten a lo que realmente ocurre en la audiencia normalmente, como chats más fáciles de utilizar por los apoderados, casillas para compartir documentos, salas de espera virtual, entre otras.

Resulta preocupante que, en los microsítios de los juzgados provistos en la página oficial de la Rama Judicial, no exista uniformidad para la publicación de sus actos con efectos procesales, pues tal situación dificulta a los procuradores judiciales la realización adecuada de su labor. Ante tal multiplicidad de posibilidades, es recomendable unificar tales informaciones.

## Bibliografía

Autorregulador Nacional de Avaluadores-ANA. *Instructivo para la realización de visitas durante las medidas de confinamiento establecidas por las autoridades del orden nacional o local, relacionadas con el coronavirus covid-19*. Bogotá: Boletín Normativo, abril 21 de 2020.

Colombia, Consejo Superior de la Judicatura. *Protocolo para la Gestión de Documentos Electrónicos, Digitalización y Conformación del Expediente*. Bogotá: Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial, julio 17 de 2020. [https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp\\_Data%2FUpload%2FPCSJC20-27Anexo1.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJC20-27Anexo1.pdf)

Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia C-420*. Bogotá: M. P. Richard S. Ramírez Grisales, 24 de septiembre de 2020.

- Colombia, Corte Suprema de Justicia-Sala de Casación Civil. *Radicación 25000-22-13-000-2020-00209-01*. Bogotá: Sala de Casación Civil, 2020.
- Colombia, Corte Suprema de Justicia-Sala de Casación Penal. *Radicación AP1097-2020 Recurso de queja No. 294/57346* (Bogotá: Sala de Casación Penal, 2020).
- Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, Consejo Superior de la Judicatura y Rama Judicial. *El Juicio por audiencias en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo*. 2012.
- Montero Aroca, Juan, Manuel Ortells Ramos y Juan Luis Gómez Colomer. *Derecho Jurisdiccional. Tomo I, Parte General*. Barcelona: M. Bosh Editor, 1991.
- Remolina Botía, Diana Alexandra. “Conferencia Oportunidades de la Transformación Digital en la Justicia”. *IX Conversatorio de la Jurisdicción Civil ‘Modernas Tendencias Jurídicas’*. Villavicencio: 17 y 18 de octubre de 2019.
- Stoiciu, Andreea. *El papel de la gobernanza electrónica en la reducción de la brecha digital*. ONU: s. f. <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-papel-de-la-gobernanza-electronica-en-la-reduccion-de-la-brecha-digital>
- Tejeiro Duque, Octavio Augusto. *Juez director del proceso civil*. Bogotá: Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla-Consejo Superior de la Judicatura, 2011.

## Capítulo 5.

---

# La garantía del acceso a la justicia en el marco de la justicia digital. Diagnóstico y retos para el proceso civil en Colombia<sup>1</sup>

Mónica María Bustamante Rúa

Diana María Ramírez Carvajal

Sebastián Díaz Bolívar

### 5.1 Introducción

El acceso a la justicia en el marco de una transformación digital acelerada (y a veces improvisada) por una pandemia que le cambió la vida al mundo entero ha hecho de este tema uno de los más importantes en el derecho procesal contemporáneo. El acceso a la justicia está garantizado como un derecho humano fundamental consagrado en los más altos instrumentos de derecho internacional, entre los que se encuentran las Reglas de Brasilia, las cuales proponen remedios jurídico-procesales para hacer efectivo el acceso a la justicia, para los más vulnerables.

A su vez, el acceso a la justicia en el sistema interamericano de derechos humanos impone a los Estados fortalecer la garantía de la justicia en un plazo óptimo y razonable, un reto cada vez mayor debido a las restricciones que ha generado la crisis de salud pública, a lo cual se suman las brechas tecnológicas que se dan entre los ciudadanos; brechas que, frente a

---

<sup>1</sup> Este capítulo es producto del proyecto de investigación que adelantan Diana Ramírez y Mónica Bustamante en la Universidad de Medellín titulado: “Derecho de acceso a la justicia de las personas vulnerables. Especial referencia a personas en situación de pobreza, migrantes, personas con discapacidad y afrodescendientes”. Proyecto en colaboración con la Personería de Medellín. Igualmente se integra con el proyecto de investigación sobre mecanismos de solución de conflictos del estudiante de Maestría en Derecho Procesal Sebastián Díaz Bolívar.



una justicia digital, empeoran las posibilidades de un proceso eficiente y una sentencia justa para los más vulnerables.

Por último, este trabajo aborda la implementación de la justicia digital, en medio de una realidad que aún no refleja los principios de eficiencia y cobertura, propuestos en las normas y decretos. Los retos que enfrentan diariamente los funcionarios y abogados litigantes, para que funcione este servicio fundamental en medio de una pandemia son una muestra de las transformaciones que requiere el proceso en el siglo XXI.

## 5.2 El acceso a la justicia desde las Reglas de Brasilia

El acceso a la justicia es una garantía fundamental con reconocimiento internacional. Esta garantía se explicita en la Convención Americana sobre Derechos Humanos en los artículos 8 y 25, texto que afirma que

toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales y tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella.<sup>2</sup>

Así, el acceso a la justicia se convierte en un derecho humano a través del cual se conceden a las personas mecanismos idóneos para su protección y para la de sus derechos mediante garantías constitucionales y legales.

Para que el acceso a la justicia se cumpla, la ONU propone a sus Estados miembros el propender para que los jueces estén protegidos contra fenómenos de corrupción; por ello se espera una selección de funcionarios de calidades excepcionales y con amplio conocimiento sobre el derecho, lo cual confluye en el principio de independencia judicial, labor que supera la ley formal del legislador y las restricciones burocráticas.

En esta perspectiva los Estados Americanos “reafirman su propósito de consolidar dentro del cuadro de instituciones democráticas, un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los derechos esenciales del hombre”,<sup>3</sup> un ideario que se convierte en el problema más importantes de los Estados modernos, toda vez que cuando el sistema de justicia se debilita igualmente se debilita el Estado democrático, pues el acceso

---

<sup>2</sup> Organización de las Naciones Unidas-Asamblea General, “La Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948”, artículo 8.

<sup>3</sup> Organización de los Estados Americanos, “Convención Americana sobre los Derechos Humanos, Pacto de San José 1969” (San José: oea,1969).

a la justicia debe ser apropiado de manera equitativa por todos los ciudadanos, sin ninguna clase de discriminación.

Sin embargo, a pesar de estos propósitos en las regulaciones contemporáneas, es evidente que la sociedad se compone de personas con diversos niveles de oportunidades para el disfrute de los bienes de la vida. Pero los ideales de justicia como derecho humano se proponen, especialmente, para las clases menos favorecidas, aquellas clases ignoradas sistemáticamente por el legislador.

De estas personas se ocupa de manera contundente la teoría de la constitucionalización de la justicia y es por eso que las constituciones materiales crean garantías como la tutela judicial efectiva, por lo cual el derecho gira y empieza a centrar su atención en la decisión justa de los jueces.

En este sentido, se espera que el proceso judicial tenga espacio para promover un acceso real al ciudadano vulnerable, expuesto en las reglas de Brasilia<sup>4</sup> como las personas que sufren exclusión por razones de edad, discapacidad, victimización, migración, racismo indígena, migración, pobreza, género, pertenencia a minorías o privación de la libertad.

Es presupuesto esencial de las Reglas de Brasilia<sup>5</sup> que

el sistema judicial se configure como un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad. Poca utilidad tiene que el Estado reconozca formalmente un derecho si su titular no puede acceder de forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho. Si bien la dificultad de garantizar la eficacia de los derechos afecta con carácter general a todos los ámbitos de la política pública, es aún mayor cuando se trata de personas en condición de vulnerabilidad dado que estas encuentran obstáculos mayores para su ejercicio. Por ello, se deberá llevar a cabo una actuación más intensa para vencer, eliminar o mitigar dichas limitaciones. De esta manera, el propio sistema de justicia puede contribuir de forma importante a la reducción de las desigualdades sociales, favoreciendo la cohesión social.

Para lograrlo, las Reglas de Brasilia proponen reformas legislativas que lleven a la adopción de medidas eficientes para el acceso a la justicia. La legislación ordinaria, que sobrevive desde finales del siglo XVIII, no es lo suficientemente flexible y dinámica para lograr la protección de las personas en situación de vulnerabilidad, que están debilitadas para “prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que las sitúe en situación de riesgo, o

---

<sup>4</sup> Cumbre Judicial Iberoamericana XIV, “Las Reglas de Brasilia” (Brasilia: Documento suscrito en 2008 y actualizado en 2018 por la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana, 2018).

<sup>5</sup> Ibid. Su eje central es el acceso eficiente de las personas más vulnerables al juez del Estado, para la defensa de sus derechos.

se encuentran limitadas para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”.

A esta perspectiva se refiere Arendt cuando afirma que

el acceso a la justicia es el derecho de toda persona a tener derechos, pero si alguien que es titular de un derecho, carece de la posibilidad de reclamarlo ante una autoridad imparcial e independiente, en realidad carece del derecho que le ha sido teóricamente reconocido.<sup>6</sup>

De estas debilidades teóricas, que se encuentran en las actuales regulaciones jurídicas, se desprende una sociedad por excelencia inequitativa y desigual socialmente, donde los vulnerables son un grupo amplio, marginado y de alta complejidad, que vive sumido en un círculo vicioso, generalmente de supervivencia, ya que la pobreza transversaliza las otras condiciones de migración, afrodescendencia, discapacidad y minorías, entre otras.

Los pobres extremos viven con sus estómagos medio vacíos, deben saltarse las comidas. La consecuente desnutrición conduce a deficiencias generales de salud, agregándole aún más vulnerabilidad a su existencia. Esta dinámica viciosa se extiende más allá de una generación: mala salud de la madre conduce a bebés malnutridos, quienes empiezan sus vidas con desventajas fisiológicas y psicológicas, muchas veces irreversibles, en particular por la severidad de las privaciones desde el nacimiento. Los niños de estas familias que asisten a la escuela llegan a esta malnutridos, muchos viven con hambre y se atrasan en el aprendizaje, lo cual los lleva, no pocas veces, a la deserción escolar. Eventualmente, estos niños ingresan a la lista de trabajadores no calificados, carentes de activos y sin educación básica. Así crecen, maduran y forman familias, perpetuando la trampa de la pobreza extrema.<sup>7</sup>

Debido a varios factores, entre ellos los arraigados prejuicios en contra de la pobreza,<sup>8</sup> se tiende a considerar a los que viven en pobreza como criminales. Esto hace que los más pobres entren en contacto con el sistema de justicia penal con una mayor frecuencia que el resto de la población. La imposición de antecedentes penales crea un obstáculo adicional para encontrar empleo o acceder a los recursos financieros necesarios, para emprender una actividad económica informal. La detención y el encarcelamiento también puede tener serias

---

<sup>6</sup> Rodrigo Uprimny Yepes et al., “Ante la justicia, necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia” (Bogotá: Colección de Justicia, 2014).

<sup>7</sup> Samuel Azout, “El fin de la ANSPE y la lucha contra la pobreza extrema”, *Semana sostenible* (16 de octubre de 2015).

<sup>8</sup> Adela Cortina, “Aporofobia, el rechazo al pobre” (Santiago de Chile: Paidós, 2017). Tal como sostiene Adela Cortina, esta sociedad ha desarrollado lo que ella llama *aporofobia*, el rechazo al pobre, un sentimiento muy arraigado que, convenientemente manipulado con fines electoralistas, se ha convertido “en un problema político y un desafío para la democracia”.

implicaciones para la salud de los más pobres, que están sujetos a las peores condiciones carcelarias, incluido el hacinamiento, instalaciones de higiene inadecuadas, la transmisión rampante de enfermedades y una atención médica inadecuada. El acceso a la justicia puede proteger a los más pobres de la explotación sexual o económica, a la que a menudo son vulnerables debido a su marginación y falta de poder. Y también puede proteger sus medios de subsistencia, sus ingresos y sus activos, al prevenir o remediar su explotación por parte de actores públicos o privados poderosos, ya que permite hacer valer derechos laborales contra empleadores inescrupulosos o derechos a la tierra contra industrias extractivas abusivas.<sup>9</sup>

De esta dura realidad surgen los principios rectores sobre la extrema pobreza de la ONU, que afirma que

las personas que viven en extrema pobreza a menudo son desatendidas o abandonadas por los políticos y que desproporcionadamente son afectados por un gran número de violaciones a los derechos humanos. La discriminación contra las personas que viven en la pobreza está generalizada y es ampliamente tolerada.<sup>10</sup>

Igualmente, en la Agenda 2030 se encuentra prescrito que es un imperativo proteger los derechos de las personas en estado de vulnerabilidad, especialmente los derechos fundamentales de los niños y las niñas, y la protección efectiva de los derechos laborales, habitacionales y educacionales logrados. Para ello, la función estatal de la justicia es la estructura más potente con la que cuenta la sociedad contemporánea, pues se convierte en “una herramienta esencial para combatir la pobreza y sus causas”.<sup>11</sup>

En igual sentido, la Corte Constitucional<sup>12</sup> analiza como

el acceso a la justicia es fundamental para hacer frente a la pobreza y proteger los derechos humanos de las personas que viven en la pobreza. Hasta las democracias consolidadas en las que las instituciones estatales funcionan bien y que tienen unos sistemas jurídicos inclusivos y justos deben esforzarse por garantizar un acceso a la justicia verdaderamente equitativo a quienes viven en la pobreza. Cuando los pobres no pueden acceder a la justicia de manera equitativa y sin discriminación, no pueden ejercer sus derechos humanos ni reivindicarlos, ni tampoco intentar obtener soluciones jurídicas en caso de que se violen sus derechos. Esto puede empeorar su situación o frustrar sus intentos de salir de la pobreza.

<sup>9</sup> Magdalena Sepúlveda, “El acceso a la justicia en tiempos de desigualdad y pobreza”, *ICRICT* (12 noviembre de 2018).

<sup>10</sup> Organización de las Naciones Unidas, “Resolución 11/21. Los principios rectores sobre la extrema pobreza y los derechos humanos” (Consejo de Derechos Humanos, 2021).

<sup>11</sup> Sepúlveda, “El acceso a la justicia...”.

<sup>12</sup> Corte Constitucional, “Sentencia C-110 de 2017” (Bogotá: M. P. Alberto Rojas, 2017).

En este entorno las Reglas de Brasilia<sup>13</sup> proponen a los Estados avanzar sistemáticamente atendiendo el principio de progresividad en las siguientes perspectivas de equidad para el acceso a la justicia:

- Promover, desde el primer contacto con las autoridades o con las Oficinas de Atención a la Víctima, todas las actuaciones y apoyos necesarios destinados a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Incentivar la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de aquellas personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas desfavorecidas de las grandes ciudades.
- Constatar la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad.
- En la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, sin retrasos innecesarios, incluso cuando aún no se ha iniciado un proceso judicial.
- En el ámbito de la defensa, para defender derechos en el proceso ante todas las jurisdicciones y en todas las instancias judiciales y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.
- Promover la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de la persona en condición de vulnerabilidad para la defensa de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales.
- Garantizar una asistencia técnico-jurídica de calidad y especializada.
- Garantizar la gratuidad y confidencialidad de los servicios de asistencia y apoyo técnico-jurídicos de calidad, facilitados por las administraciones públicas a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos.
- Garantizar la asistencia gratuita de una persona interprete o traductora, cuando quien hubiese de ser interrogada o debiera prestar alguna declaración incluso como testigo, lo requiera.
- Revisar las reglas de procedimiento para facilitar el acceso de las personas en condición de vulnerabilidad, adoptando aquellas medidas de organización y de gestión judicial que resulten conducentes a tal fin.

---

<sup>13</sup> Cumbre Judicial Iberoamericana XIV, “Las reglas de Brasilia”.

- Propiciar medidas para la simplificación y divulgación de los requisitos exigidos por el ordenamiento para la práctica de determinados actos, a fin de favorecer el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

- Promover la oralidad para mejorar las condiciones de celebración de las actuaciones judiciales de las personas en condición de vulnerabilidad.

- Promover la elaboración de formularios de fácil manejo para el ejercicio de determinadas acciones, estableciendo las condiciones para que los mismos sean accesibles, gratuitos y garantizando su confidencialidad.

- Anticipo jurisdiccional de la prueba. Se recomienda la adaptación de los procedimientos para permitir la práctica anticipada de la prueba en la que participe la persona en condición de vulnerabilidad, para evitar la reiteración de declaraciones, e incluso la práctica de la prueba antes del agravamiento de la discapacidad o de la enfermedad.

- Adoptar las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de las causas, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto.

- Establecer mecanismos de coordinación intrainstitucionales e interinstitucionales, orgánicos y funcionales, destinados a gestionar las interdependencias de las actuaciones de los diferentes órganos y entidades, tanto públicas como privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia.

- Por parte de los poderes públicos con competencias en administración de justicia se adoptarán medidas destinadas a la especialización de quienes operan el sistema judicial.

- Se destaca la importancia de la constitución y actuación de equipos multidisciplinarios, integrados por personas profesionales de las distintas áreas, así como la elaboración de protocolos de actuación conjunta para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

- Promover la adopción de medidas de acercamiento de los servicios del sistema de justicia a aquellos grupos de población que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares geográficamente lejanos o con especiales dificultades de comunicación.<sup>14</sup>

### **5.3 El acceso a la justicia en el sistema interamericano de derechos humanos**

En el sistema interamericano de derechos humanos, el contenido del derecho de acceso a la justicia se ha entendido como “acceso a los tribunales jurisdiccionales” o “acceso a un

---

<sup>14</sup> Ibid., 10-13.

recurso efectivo”. Ello desde el contenido del artículo XVIII de la Declaración Americana y los artículos 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que establecen que todas las personas tienen derecho a acceder a recursos judiciales y a ser oídas con las debidas garantías.<sup>15</sup>

A partir de estos contenidos el Sistema Interamericano ha reconocido que acceder a la justicia se relaciona con dimensiones más amplias que la administración de justicia por parte de las instituciones estatales. Ello se ve reflejado en las obligaciones que los Estados miembros están llamados a cumplir y que han sido señaladas por la Comisión Interamericana (en informes y comunicaciones) y la Corte Interamericana (en opiniones consultivas y jurisprudencia).

Partiendo de las referencias del Sistema Interamericano, se puede sintetizar que el derecho de acceso a la justicia exige la disponibilidad institucional de justicia sin importar la condición social, económica, de género, étnica o cultural, con alcance en todo el territorio de un Estado. Asimismo, comprende el uso de mecanismos tradicionales o alternativos para garantizar efectivamente la justicia. Adicionalmente, se relaciona con la fácil comprensión de las normas que afectan de manera más directa los derechos fundamentales y las garantías de las personas.

En esa medida, se plantea desde el Sistema Interamericano, en especial desde el desarrollo jurisprudencial de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que el derecho de acceso a la justicia implica: a) que todo ciudadano tenga posibilidades reales de sostener un proceso en forma completa; b) el conocimiento de derechos por parte de los ciudadanos y los medios para ejercer y hacer reconocer sus derechos; c) la obligación de hacer accesibles recursos judiciales sencillos, rápidos, idóneos e imparciales de manera incluyente y no discriminatoria bajo ninguna circunstancia (en especial para investigar, sancionar y reparar); d) la promoción y el acceso a mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

En lo que refiere al plazo razonable que se enmarca dentro del derecho de acceso a la justicia, ha planteado la Corte Interamericana que se debe ponderar con base en cuatro criterios: la complejidad del caso, la actividad de los interesados, la actividad de la autoridad judicial y la afectación generada en la situación jurídica de la persona involucrada en el proceso.

---

<sup>15</sup> La configuración jurisprudencial del acceso a la justicia por la Corte Interamericana de Derechos Humanos parte de la interpretación e integración de los artículos 8 y 25 de la Convención. Al respecto se pueden consultar: “Caso Bulacio” (CIDH, 1997a), “Caso Palamara” (CIDH, 1996a), “Caso Cantos” (CIDH, 1999a), “Caso Baena Ricardo y otros” (CIDH, 1998), “Caso Mohamed” (CIDH, 1996b), “Caso Niños de la Calle” (CIDH, 1994a), “Caso Durand Ugarte” (CIDH, 1987), “Caso Bácama Velásquez” (CIDH, 1993), “Caso Las Palmeras” (CIDH, 1994b), “Caso Myrna Chang” (CIDH, 1990), “Caso 19 comerciantes” (CIDH, 1996c), “Caso comunidad Moiwwana” (CIDH, 1997b), “Caso Masacre Mapiripán” (CIDH, 1999b), “Caso Hilaire, Constantine y Benjamín y otros” (CIDH, 1999c).

Y concretamente la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en varios informes anuales, ha señalado que todo Estado democrático de derecho tiene el deber de identificar e implementar políticas públicas inclusivas para el respeto y goce efectivo de los derechos humanos, particularmente los relacionados con el ejercicio igualitario del derecho a la participación en política, el acceso a la justicia independiente e imparcial, a gozar de un recurso efectivo, entre otras garantías judiciales.

## 5.4 Barreras de acceso a la justicia. La brecha digital o tecnológica

En el informe “Obstáculos para el acceso a la justicia en las Américas”<sup>16</sup> se expone que las barreras de acceso a la justicia (tabla 3) en relación con el servicio de justicia en las Américas y a partir de las Reglas de Brasilia, se reflejan de la siguiente manera:

**Tabla 3.** Barreras de acceso a la justicia.

Barrera de acceso a la justicia–reglas	Descripción
<b>Barreras procesales y procedimentales</b> (reglas 34, 35, 50-65, 72-74)	Exceso formalismo en procedimientos, requisitos y actuaciones procesales. Falta de servicio de información inmediata. Falta de guía para la realización de trámites y presentación de documentos.
<b>Barreras administrativas, logísticas y de infraestructura</b> (reglas 38-41, 66, 67)	Mala organización y gestión del despacho judicial. Incremento de causas pendientes por resolver. Falta de coordinación interinstitucional. La falta de capacitación de los operadores sobre estrategias de gestión, nuevas tecnologías, atención de los usuarios. Falta de infraestructura física y tecnológica para los juzgados.

<sup>16</sup> Instituto de Defensa Legal de Perú y Fundación Debido Proceso Legal, “Informe: Obstáculos para el acceso a la justicia de las Américas”(s. f.). Estas entidades presentan ante el Comité Jurídico Interamericano que expone algunas alternativas sobre las principales dificultades para un acceso igualitario a la justicia en América y un proyecto de Declaración sobre acceso a la justicia.



Barrera de acceso a la justicia–reglas	Descripción
<b>Barreras culturales y lingüísticas</b> (Comunidades indígenas y afrodescendientes)	<p>Una característica general de los pueblos indígenas y las comunidades afrodescendientes en el continente es su pertenencia a los estratos sociales y económicos más pobres de la región; son víctimas de violaciones a derechos humanos y objeto de las omisiones estatales en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones para hacer efectivos los derechos de estos grupos.</p> <p>En la mayoría de países de la región no existen políticas estatales que promuevan la incorporación de funcionarios judiciales que conozcan las lenguas indígenas o que tengan una lengua indígena como lengua materna. Tampoco se encuentran sistemas de traductores oficiales que presten apoyo a las diferentes instancias judiciales cuando lo requieran.</p>
<b>Barreras económicas</b>	<p>Es una realidad indiscutible que los poderes judiciales en América Latina no tienen la capacidad ni los recursos suficientes para resolver todos los conflictos que se presentan en los territorios bajo su competencia. Por otro lado, es también indiscutible que un sector de la población no puede acudir a ellos por falta de recursos económicos.</p>
<b>Barreras de género</b>	<p>Factores económicos, geográficos y culturales tienen un impacto importante en el acceso a la justicia, y afectan de manera diferenciada a hombres y mujeres. Los Estados latinoamericanos no se ocupan de brindar servicios que faciliten el acceso a la justicia para las mujeres pobres, afrodescendientes o indígenas o cuyo público objetivo en concreto sean estas mujeres.</p>

Fuente: elaboración propia a partir del Instituto de Defensa Legal del Perú y Fundación Debido Proceso Legal, s.f.

Varias de las brechas descritas se relacionan además con la denominada “brecha digital” o “brecha tecnológica”, que según la OCDE, significa la distancia existente entre áreas individuales, residenciales, de negocios y geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con relación a sus oportunidades para acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación así como al uso de internet.<sup>17</sup>

En el marco de la Cumbre Judicial Iberoamericana<sup>18</sup> se han desarrollado estudios relacionados con el uso de la tecnología en el sector justicia. Entre ellos, el estudio presentado durante la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana por parte del grupo e-Justicia denominado “e-Justicia: La Justicia en la Sociedad del Conocimiento. Retos para los países Iberoamericanos”. Posteriormente, la Red Iberoamericana de Escuelas Judiciales (riaej) formuló el

<sup>17</sup> Óscar del Álamo, “El desafío de la brecha digital”, *Revista Desarrollo Humano e Institucional en América Latina-DHIAL* 41, 1 (mayo 13 de 2003).

<sup>18</sup> Cumbre Judicial Iberoamericana, “Brecha Tecnológica en la Justicia” (Managua: Escrito presentado en la II Reunión Preparatoria de la Cumbre Judicial Iberoamericana, 2011).

proyecto: “La formación de los Jueces para la Sociedad del Conocimiento: La Reducción de la Brecha Digital”. El objetivo del proyecto fue evaluar la implementación de TIC en el sector justicia, con un enfoque en la ciudadanía y su uso efectivo.

Evidencia la Cumbre que para comprender los rasgos y características de la “brecha digital” es importante el levantamiento y actualización constante de datos relacionados con: a) territorio objeto del estudio; b) población total, población indígena, comunidad afrodescendiente, género, edad; c) producto interno bruto-tasa de pobreza e indigencia; d) tasas de escolaridad y analfabetismo; e) índice de desarrollo humano, entre otros.

Igualmente, resulta importante tener en consideración los siguientes documentos: a) Ranking índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas; b) Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (Naciones Unidas); c) Índice de Capital Humano (Naciones Unidas); d) Datos del Banco Mundial, entre otros. Ellos revelan datos e índices de las barreras sociales, económicas, culturales y étnicas, que guardan estrecha relación con la denominada “brecha digital” o “brecha tecnológica”, convirtiéndose el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en una nueva barrera de acceso a la justicia para un porcentaje considerable de la población de países en desarrollo de Latinoamérica. Ello debido a: la falta de infraestructura tecnológica en igualdad de condiciones para todas las regiones de los Estados; la falta de conectividad o acceso a internet; y la falta de conocimiento para el uso adecuado de tecnologías de la información y la comunicación (analfabetismo digital).

Al respecto se plantea que existen tres tipos de brecha digital:

- i. Brecha de acceso, que se refiere a las posibilidades reales que tienen las personas de acceder a los recursos tecnológicos y al internet, dado que la digitalización requiere de inversiones en infraestructura tecnológica.
- ii. Brecha de uso, que hace referencia a la falta de competencias digitales y que impide el manejo y gestión de la tecnología; lo que se relaciona con el concepto de analfabetismo digital.
- iii. Brecha de calidad de uso, pues no se cuenta con los conocimientos para hacer un buen uso de la red, limitando el acceso a información de calidad.

En lo que se refiere al acceso a internet, la mayoría de debates sobre internet y derechos humanos se centra en la necesidad de reducir la brecha digital y garantizar el acceso a la justicia desde cualquier lugar o región. Se habla incluso del reconocimiento de la inclusión digital como un derecho fundamental en Colombia<sup>19</sup> y de la procedencia de la acción de tutela como

---

<sup>19</sup> Ángela Chacón, José Ordoñez y Angélica Anichiarico, “Hacia el reconocimiento de la inclusión digital como un derecho fundamental en Colombia”, *Revista Universitas*, 66, 134, (2017): 139-168.

el mecanismo constitucional para garantizar la inclusión digital entendida como un derecho de nueva generación que debe reconocerse en condiciones de universalidad y calidad.

Esta idea se refuerza desde la doctrina internacional con estudiosos como Carbonell, que presenta argumentos profundos y sólidos en torno al reconocimiento del acceso a internet como un derecho fundamental, teniendo en consideración variados elementos como la importancia del internet en la sociedad, su impacto económico, la necesidad de disminuir desigualdades, su relación con políticas públicas y su reconocimiento en la esfera internacional como derecho humano (desde la interpretación de instrumentos internacionales y los informes de la Organización de Naciones Unidas).<sup>20</sup>

Ahora bien, parte de la doctrina plantea que el acceso a internet es un derecho en sentido formal y no material, debido al carácter prestacional que implica. De allí que se discuta que es un derecho sometido al principio de sostenibilidad fiscal en el cual se busca la progresividad.<sup>21</sup>

## 5.5 La justicia digital en el proceso civil colombiano. Breve diagnóstico de la realidad

La transición de una justicia que funciona a través de medios físicos hacía una justicia digital ha sido uno de los retos más importantes a los que jamás se haya enfrentado el poder judicial, máxime si se tiene en consideración que debió darse el salto de manera obligada, acelerada y en medio de una crisis económica desatada por la pandemia por del covid-19.<sup>22</sup>

Las perspectivas con las que se miden los retos de la justicia digital son: (a) proceso y expediente electrónico (antecedentes en Colombia y caracterización); (b) diagnóstico del proceso electrónico (realidades prácticas en tiempos de pandemia); (c) retos para garantizar el acceso a la justicia en la justicia digital.

### a. Proceso y expediente electrónico (antecedentes en Colombia y caracterización).

Los intentos por lograr un expediente electrónico en el país no son nuevos, desde 1999 ya existía normativa en el país a través de la cual se reglamentó el uso de mensaje de datos en temas de comercio electrónico y firmas digitales, a la vez que las entidades que las

---

<sup>20</sup> Miguel Carbonell y José Carbonell, “El acceso a Internet como derecho humano” en *Temas Selectos de Derecho Internacional Privado y Derechos Humanos*, coordinado por Juan Vega Gómez (Ciudad de México: Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM, 2014).

<sup>21</sup> Jhon Caballero Martínez, “El Acceso a internet como derecho humano”, *Departamento de Derecho Informático Universidad Externado de Colombia*, 25 de marzo de 2020.

<sup>22</sup> La economía colombiana se contrajo un 6,8 % en 2020. Banco Mundial, “Colombia Panorama General”, *Banco mundial*, 24 de marzo de 2021.

certificaban.<sup>23</sup> De esa manera, se comenzó a perfilar en Colombia el ingreso y tratamiento de los mensajes de datos como medios de prueba, y el manejo que debían darle las autoridades.

Sin embargo, solo con la entrada en vigencia del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se materializa concretamente la aspiración por lograr un expediente electrónico en el país. En dicha ley se estableció que la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura tomaría las medidas necesarias para que, luego de 5 años de vigencia de dicho código, fueran dadas las condiciones necesarias para la implementación del expediente electrónico, que consistiría en una suma de documentos electrónicos correspondientes a las actuaciones adelantadas dentro del proceso.<sup>24</sup>

A su vez, el Código General del Proceso consagró en su artículo 103 que la misma Sala Administrativa tomaría las medidas necesarias para que, al entrar en vigencia el Código, todas las autoridades judiciales contaran con las condiciones técnicas necesarias para generar, archivar y comunicarse a través de mensajes de datos. Ordenó también diseñar un plan de justicia digital en el cual los procesos de gestión de la actividad jurisdiccional permitirían la formación de expedientes digitales y el litigio en línea; de uso obligatorio y paulatino por parte de los despachos judiciales según se dieran las condiciones técnicas para lograrlo.<sup>25</sup>

A pesar de todas las disposiciones normativas que buscaban instalar la justicia digital en el país, los años transcurrieron sin que se hiciera avance alguno en este tema, y llegó a ser tan grave la situación que la llegada de la pandemia por covid-19 obligó a cerrar los despachos judiciales e implementar el trabajo remoto por parte de los funcionarios. Sin embargo, ante la falta de recursos y falta de preparación en el tema, la única salida que tuvo el Consejo Superior de la Judicatura fue suspender términos judiciales por más de 3 meses.<sup>26</sup>

En julio de 2020, en plena emergencia, se expide el Decreto 806 de 2020 para definir las reglas bajo las cuales se debía implementar el expediente electrónico. Así, en su artículo 4 se dispuso que cuando no se tenga acceso al expediente físico en el juzgado, todos los sujetos procesales colaborarán con el envío de dichas providencias a través de los medios electrónicos. Igualmente, que las autoridades que contaran con los medios tecnológicos podrán imple-

---

<sup>23</sup> Congreso de la República, “Ley 527 de 1999, Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones” (Bogotá: Diario Oficial 43 673, de 21 de agosto de 1999).

<sup>24</sup> Congreso de la República, “Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” (Bogotá: Diario Oficial 47 956 de 18 de enero de 2011).

<sup>25</sup> Congreso de la República, “Ley 1564 de 2012, Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones” (Bogotá: Diario Oficial 48 489 de 12 de julio de 2012).

<sup>26</sup> Ministerio de Salud y Protección Social, “Decreto 385 de 2020” (Bogotá: MinSalud, 12 de marzo 2020). Esta resolución suspendió los términos judiciales en todo el país y no se reanudó el servicio de justicia hasta el 1º de julio de 2020.

mentar el expediente electrónico, e iniciar con el expediente híbrido para el cumplimiento de las actividades procesales en aquellos casos en que el expediente haya permanecido físico.<sup>27</sup>

En desarrollo del citado decreto, las circulares del Consejo Superior de la Judicatura<sup>28</sup> del 21 de julio de 2020 y del 18 de febrero de 2021,<sup>29</sup> a la vez que el acuerdo<sup>30</sup> de 2020, trazaron las pautas bajo las cuales los funcionarios judiciales deben gestionar y tramitar los expedientes electrónicos. Entre las directrices se encuentran:

- Conformar de manera electrónica los documentos del proceso, formando un expediente judicial basado en estándares de autenticidad, integridad, unidad, fiabilidad y disponibilidad.
- Trabajar a partir de carpetas electrónicas, cada una con un debido diligenciamiento de un índice electrónico que permita la integridad constante del expediente.
- Nombrar de manera uniforme las carpetas y los expedientes electrónicos para de esta manera evitar confusiones y distorsiones.

Los avances que ha tenido el país en materia normativa han sido importantes; sin embargo, faltan avances en la gestión de los correos electrónicos entrantes y el trámite de las audiencias virtuales. En Alemania, por ejemplo, algunos estados federados han decidido iniciar un plan consistente en 4 etapas para utilizar la justicia digital. Las dos primeras son muy parecidas a las de Colombia; no obstante, incluyen el manejo de correos y salas de audiencia que tanta falta le hacen a la actividad jurisdiccional del país.<sup>31</sup>

**b. Diagnóstico del proceso electrónico (realidades prácticas en tiempos de pandemia).** Con la normativa anteriormente citada sería factible asumir que la justicia digital está funcionando adecuadamente en el país y se está logrando una adecuada atención al público, con una modernización que derivó en una administración judicial más ágil y eficiente.

Sin embargo, nada está más alejado de la realidad, la justicia digital, contrario a lo que se podría asumir, ha traído más inconvenientes que beneficios en el corto plazo. Es tan compleja esta realidad que, en circular CSJANTC21-25,<sup>32</sup> el Consejo Seccional de la Judicatura en Antioquia hace un grave diagnóstico de la situación de la justicia en el departamento de Antioquia. En promedio, cada año se realizaban 1000 vigilancias administrativas a los despachos por demora en el trámite de los procesos. En lo corrido del año 2021 hasta el 7

<sup>27</sup> Presidencia de la República, “Decreto 806 de 2020” (Bogotá: Minjusticia, 4 de junio de 2020).

<sup>28</sup> Consejo Superior de la Judicatura, “PCSJC20-27 de 2020” (Bogotá:2020a).

<sup>29</sup> Consejo Superior de la Judicatura, “PCSJC21-6 de 2021” (Bogotá: 2021).

<sup>30</sup> Consejo Superior de la Judicatura, “PCSJA20-11567 de 2020” (Bogotá: 2020b).

<sup>31</sup> Norbert Lösing, “Alemania”, En *Justicia Digital: una mirada internacional en época de crisis*, editado por Fundación Red para el Estudio del Proceso y la Justicia (Salamanca: Universidad de Salamanca, 2020), 3-37.

<sup>32</sup> Consejo Seccional de la Judicatura Antioquia, “CSJANTC21-25” (Antioquia: 2021a).

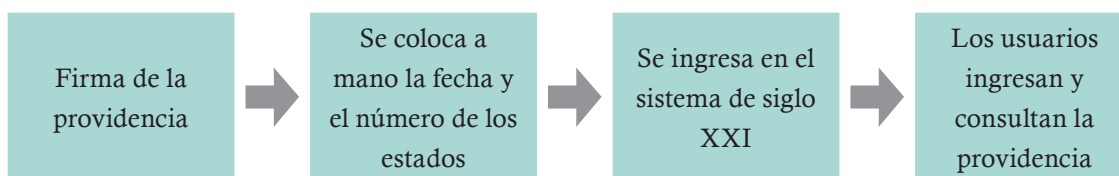
de abril, ya se habían presentado más de 704 vigilancia administrativas. Tal realidad lleva a cuestionarse ¿a qué obedece la mora judicial en el marco de la justicia digital?

Según la circular citada del Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia, es una falta de compromiso por parte de los funcionarios; pero los problemas a los que se enfrenta la justicia van mucho más allá de una simple falta de compromiso. Entre éstos están: (i) la notificación por estados, (ii) los traslados secretariales, (iii) la atención al público a través del correo electrónico, (iv) la falta de firma electrónica en las providencias, (v) la falta de inmediación en las pruebas, (vi) la baja seguridad de la plataforma en la que se trabaja y (vii) la falta de internet y de equipos modernos que permitan a los servidores hacer su trabajo de manera apropiada.

(i) Toda providencia debe ser notificada para que pueda producir efectos procesales según el artículo 28933. A su vez, según el Decreto 806 de 2020<sup>34</sup> las notificaciones de los autos por estados, de acuerdo con el artículo 295 del Código General del Proceso serán publicadas en la página de la Rama Judicial para que los usuarios puedan tener acceso a las providencias.

El problema con esta disposición es que se trataba de un trámite que antes podía tomar unos minutos; ahora es una gestión que puede tardar varias horas.

En la figura 3 se muestra cómo era la notificación por estados antes de la justicia digital.



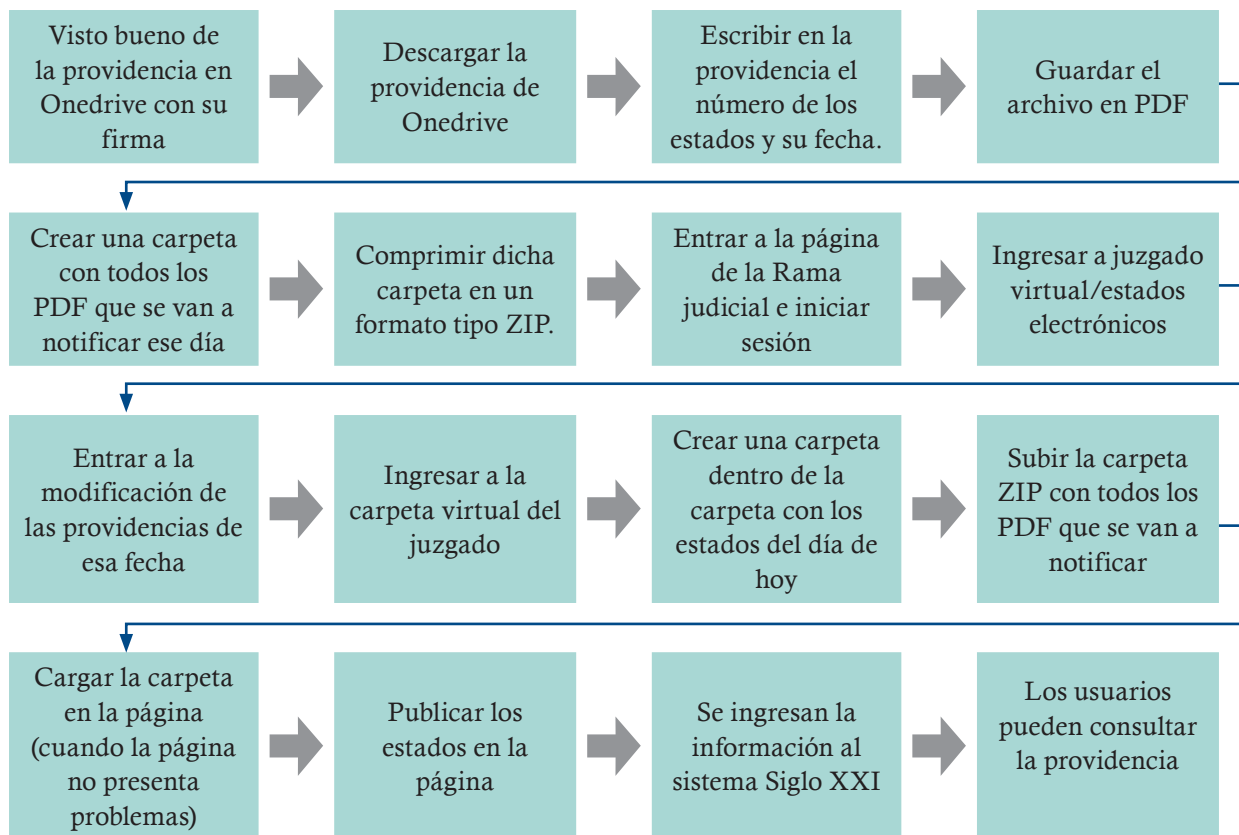
**Figura 3.** Notificación por estados antes de la justicia digital.

Fuente: elaboración propia a partir de la Ley 1564 de 2012.

En la figura 4 se muestra cómo es la notificación por estados en el marco de la justicia digital.

<sup>33</sup> Congreso de la República, “Ley 1564 de 2012”.

<sup>34</sup> Presidencia de la República, “Decreto 806 de 2020”.



**Figura 4.** Notificación por estados en la justicia digital.

Fuente: elaboración propia a partir del Decreto 806 de 2020.

Como se puede observar en ambas figuras, la virtualidad ha traído en la notificación por estados una mayor carga en la gestión y trámite para los funcionarios judiciales, lo que les resta tiempo valioso que podrían usar para el trámite de fondo de los procesos. Desde la práctica, se ha evidenciado que la notificación por estados podía tardarle en promedio a un funcionario 30 segundos por expediente. Con la virtualidad son aproximadamente 10 minutos, y si se tiene en cuenta que se notifican por estados más de 12 providencias, un trabajo que antes tardaba 6 minutos ahora tarda más de 2 horas, esto sumado a que la notificación por estados se hace varias veces a la semana, lo que deriva en un retraso general en el trabajo de los funcionarios.

(ii) En la misma vía se plantea el tema de los traslados secretariales del artículo 110.<sup>35</sup> Según el Decreto 806 de 2020,<sup>36</sup> los traslados secretariales no serán necesarios cuando una parte haya enviado a la otra por correo electrónico copia de los documentos que pretende hacer valer en el proceso; sin embargo, esto suma dos cargas adicionales al despacho: la

<sup>35</sup> Congreso de la República, “Ley 1564 de 2012”.

<sup>36</sup> Presidencia de la República, “Decreto 806 de 2020”.

primera es la de verificar que se han enviado efectivamente a los correos de las partes los escritos correspondientes (lo que sucede con poca frecuencia); y la segunda, es que cuando no se hace dicho traslado, deberá hacerse a través de la página de la Rama Judicial, y en el mismo esquema anterior. En ese sentido, se suma una carga significativa a los despachos y un trámite que antes tardaba varios minutos se ha convertido en una tarea de varias horas, ya que implica casi los mismos pasos que la notificación por estados.

(iii) Otro de los inconvenientes grandes que ha presentado la justicia digital es la falta de atención al público de manera presencial y el manejo del correo electrónico. Antes de la pandemia, los funcionarios recibían los memoriales del Centro de Servicios Administrativos, ya ingresados al sistema Siglo XXI y simplemente debían agregarlos al expediente y darles trámite. Si algún usuario necesitaba consultar un proceso, se acercaba al juzgado y se le facilitaba el expediente físico para consulta.

Con la implementación acelerada del expediente electrónico producto de la pandemia por el covid-19, los funcionarios judiciales han tenido que dedicar tiempo que antes destinaban a tramitar procesos, a contestar y recibir la solicitud vía correo electrónico. Un juzgado municipal recibe en promedio de 100 a 150 memoriales por día. Esto implica más de 150 correos que deben tramitarse. Si a esto se suma que los usuarios no los envían al correo del Centro de Servicios sino que además los remiten directamente al correo del juzgado, se suma la carga de subir en el sistema todos y cada uno de los 150 memoriales que llegan al día (lo que muchas veces sucede es que algunos usuarios envían el mismo correo hasta 4 veces saturando la labor de los funcionarios). Todo ello conlleva congestión de los despachos judiciales y morosidad judicial.

Si a esto se le suma que los usuarios solicitan consultar los expedientes que no están aún digitalizados (por ser esta una labor del Consejo Superior y que asumieron individualmente los juzgados incluso con los propios recursos de los jueces) son realmente horas de la semana las que los funcionarios dedican digitalizando piezas procesales para ser enviadas a los usuarios que las solicitan por correo electrónico.

(iv) A todo lo anterior se le añaden los serios problemas de seguridad que se tiene con la firma de las providencias y con las herramientas informáticas que se utilizan para tramitar los expedientes electrónicos. Desde la firma de las providencias se observa que son muchos los juzgados que usan firmas que no son electrónicas, sino básicamente imágenes de firmas físicas que pueden ser tomadas por cualquiera y ser agregadas a cualquier texto sin ningún tipo de seguridad ¿Cómo puede tener un juez seguridad de que sus providencias son auténticas si cualquiera puede obtener su firma de manera digital y hacer una providencia exactamente igual a las que se profiere en el despacho? Si bien es cierto que muchos juzgados ya han tenido acceso a dispositivos de firma electrónica gracias al Consejo Superior, son



muchos los juzgados que siguen trabajando sin dichas firmas, poniendo en grave peligro la autenticidad de las providencias judiciales.

(v) Otro de los inconvenientes que presenta la virtualidad es la intermediación y la autenticidad de las pruebas. Aunque los jueces están presentes en la práctica probatoria de manera virtual, al ser la misma presentada a través de un computador y no en una sala de audiencias, esto ha hecho, por ejemplo, que muchos testimonios sean influenciados. Según el Código General del Proceso, los testigos no pueden escuchar lo que dicen los otros, precisamente para evitar que sus testimonios puedan estar sean moldeados por los abogados litigantes. Con la virtualidad se ha observado que no son pocos los testigos que entran a las audiencias virtuales a escuchar lo que dicen los demás, o que se encuentran todos reunidos en un mismo lugar junto con los apoderados para evitar que alguno vaya a contradecir a los otros. Esto hace que los principios de intermediación y autenticidad de la prueba testimonial se vean gravemente vulnerados en el esquema de la justicia digital, ya que al juez no puede hacer control del entorno de los testigos, y reducirse solo a una pantalla hace que los testimonios no sean 100 % confiables.

(vi) Desde la seguridad informática, preocupa que la justicia del país y la gestión de los expedientes electrónicos se realice a través de las herramientas de Office 365 de la compañía Microsoft. Los expedientes son gestionados y tramitados a través de una herramienta llamada SharePoint, que hace parte de las aplicaciones que Office 365 le proporciona a la Rama Judicial dentro de su paquete de herramientas empresariales. Para acceder a la modificación o alteración de los procesos desde cualquier computador del mundo, lo único que se necesitaría es hackear una cuenta de correo electrónico y nada más. El sistema judicial colombiano, uno de los tres pilares del poder público, está protegido por un sistema con la misma seguridad que los correos electrónicos que cada individuo tiene en su computador. Esto no es lo más grave; lo más preocupante es que esta plataforma tiene accesos compartidos para toda la Rama Judicial. Es decir, para acceder al SharePoint de un juzgado se puede hacer desde cualquier correo y desde cualquier juzgado del país, lo que puede ser práctico a la hora de compartir los procesos, pero puede permitir alteración y modificación de expedientes de todo el país con un solo acceso.

(vii) Como complemento, la falta de equipos y de una infraestructura tanto de *software* como de *hardware* en todos los juzgados del país hace más compleja la gestión de un expediente electrónico. No son raras las ocasiones en que el acceso a internet se interrumpe o se bloquea el acceso al sistema por varias horas, no solo en un despacho, sino en todos los despachos del país. A esto se le suma que los equipos asignados tienen varios años de uso, su capacidad es limitada, su velocidad es lenta y en ocasiones no funcionan adecuadamente. Sin mencionar que con frecuencia la página oficial de la Rama Judicial está completamente

inhabilitada y no responde, lo que hace prácticamente imposible realizar actuaciones que se deben gestionar a través de ella como las notificaciones y traslados.

Son todos y cada uno de estos problemas los que generaron que se hayan triplicado las vigilancias administrativas en lo que va del año<sup>37</sup> y los que hacen que la gestión y el trámite de los expedientes electrónicos, más que en un sueño de eficiencia y rapidez con ayuda de la tecnología, se conviertan en una verdadera distopía digna de las mejores obras literarias.

Desde el otro ángulo, se tiene la mirada de los litigantes. Si para los funcionarios judiciales la entrada a la virtualidad ha sido todo un desafío, para los litigantes que dependen exclusivamente de la agilidad de los procesos para sus ingresos económicos ha sido el mayor reto al que se hayan tenido que enfrentar.

Los litigantes han evidenciado que el salto a la justicia digital, en un país donde la infraestructura tecnológica aún no tiene penetración en todo el territorio, hace que las partes queden ajenas al proceso y se vean vulnerados sus derechos, entre ellos el derecho de acceso a la justicia.

Esta perspectiva no está alejada de la realidad. En un país con más de 50 millones de habitantes, solo existen 7,13 millones de accesos fijos a internet y 29 millones de acceso de redes móviles. Con la pandemia, se agrava la situación con una caída del 3,6 % en los accesos a internet que se tienen.<sup>38</sup>

Según el informe citado, la situación de conexión se agrava en las regiones más apartadas del país. Mientras que regiones como Bogotá o Risaralda reportan 25 y 19 conexiones por cada 100 habitantes, departamentos como Vaupés, Vichada, Amazonas, Guaviare, Guainía, Putumayo, San Andrés, La Guajira y Cauca presentan 5 o menos conexiones por cada 100 habitantes. Esta situación hace que la justicia digital funcione relativamente bien en las principales ciudades del país, pero no en los departamentos que más necesitan de la atención del Estado, que siguen en una situación de olvido, con la consecuente afectación del derecho de acceso a la justicia.

En la misma línea, los litigantes observan una brecha de digitalización entre los juzgados que se encuentran más cercanos a las capitales y aquellos que se encuentran en regiones o municipios apartados del país. Mientras en unos juzgados la digitalización de los expedientes ya se realizó, los funcionarios trabajan desde sus hogares, y se realizan todas las actuaciones de manera virtual; en otros despachos, la atención se debió seguir prestando de manera presencial, al igual que la celebración de audiencias y la presentación de memoriales por la falta de conexión en las regiones apartadas del país.

---

<sup>37</sup> Consejo Seccional de la Judicatura-Antioquia, “CSJANTC21-25” (Antioquia:2021a).

<sup>38</sup> Míntic Colombia, “¿Cómo está el país en conexiones de internet?” (Web mintic.gov.co, 12 de octubre de 2020).

Otro problema que enfrentan los litigantes es la incertidumbre de su comunicación con los juzgados. Por directrices del Consejo Superior de la Judicatura en cada una de sus sedes seccionales no debe haber un aforo superior al 20 %, y debe privilegiarse en todo momento el trabajo virtual sobre el presencial.<sup>39</sup>

Sin embargo, esto ocasiona que los litigantes muchas veces se enfrenten impotentes a una “pantalla vacía”, sin que los juzgados atiendan sus necesidades más urgentes. Los teléfonos muchas veces no se contestan debido a la carga laboral, y dada la cantidad de correos que reciben los juzgados cada día, no se da acuso de recibo o confirmación de todos los memoriales presentados, situación que pone a los abogados en una posición compleja en la cual no pueden acceder a la administración de justicia y hacer una adecuada gestión de sus procesos. Esto sin mencionar que en muchas oportunidades sus procesos no han sido digitalizados, lo que implica que no puedan tener acceso a los mismos y se afecte su desempeño como litigantes.

Los litigantes evidencian que sus demandas tardan más tiempo en el procedimiento que se debe seguir hasta alcanzar una decisión de fondo. De acuerdo con la circular citada, las vigilancias administrativas por retardos judiciales se han duplicado debido a los problemas arriba expuestos; y esto hace que los abogados pierdan la confianza de sus clientes y muchas veces prefieran no contratar sus servicios porque consideran que sus problemas no serán resueltos por el Estado y buscan otras vías para resolverlos, con la consecuente deslegitimación de la administración de justicia.<sup>40</sup>

Como un factor adicional a lo expuesto, y no menos importante, los profesionales del derecho sienten que hace falta más lealtad entre colegas en la gestión y trámite de los procedimientos. No son escasas las quejas de los litigantes porque no se cumplen con las buenas prácticas de litigio digital que buscan que los procesos electrónicos sean gestionados con buenos estándares éticos.

Entre las buenas prácticas que deben implementar los litigantes en su ejercicio se encuentran: a) enviar los documentos que remiten a los despachos también a la contraparte, b) conectarse oportunamente y con buen tiempo de antelación a las audiencias, c) no realizar maniobras dilatorias de las audiencias cuando se sustenta falta de internet y en realidad se tiene buena conexión, d) tener a las partes informadas de las audiencias que se van a celebrar, y, por último, e) observar el debido respeto de todas las reglas al momento de la práctica de la prueba testimonial en las audiencias virtuales.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Consejo Seccional de la Judicatura Antioquia, “CSJANTC21-21” (Antioquia: 2021b).

<sup>40</sup> Consejo Seccional de la Judicatura Antioquia, “CSJANTC21-25” (Antioquia 2021a).

<sup>41</sup> Mónica Alejandra León Gil, “Buenas prácticas en Litigio Digital”, *Revista Derecho*, 18 de abril 2021.

## 5.6 Conclusiones

Los abogados litigantes y la administración de justicia deben afrontar una serie de retos para garantizar el derecho al acceso a la justicia en la modalidad digital.

En cuanto a los retos para la administración de justicia, nunca es más oscuro que cuando va a amanecer y, si bien es cierto que en el corto plazo la gestión de los expedientes electrónicos se ha convertido en una especie de pesadilla para los funcionarios judiciales, en el mediano y en el largo plazo el uso de las TIC favorecerá la modernización de la administración de justicia en términos de eficiencia y calidad, y brindará la posibilidad de potencializar el control social por parte del gobierno con el fin de lograr una verdadera consolidación de la democracia.<sup>42</sup>

Toda transición debe empezar con un plan concreto que defina hacia dónde se quiere ir y la situación actual en la que se encuentra la justicia del país. Definir la situación actual es sumamente importante porque no se puede implementar este plan de manera óptima sin la disponibilidad presupuestal para materializarlo. Se ha llegado a afirmar que sin los recursos adecuados es mejor no realizar estos planes de transición porque podrían perjudicar aún más el servicio de administración de justicia.<sup>43</sup> Sin embargo, debido a que la pandemia ha obligado a la realización de este plan, es fundamental que exista la disponibilidad presupuestal sin más dilaciones.

Se debe contar con un sistema propio de gestión de los expedientes digitales, no a través de SharePoint, sino a través de una verdadera página que permita dar seguridad y rapidez a los procesos electrónicos. Un ejemplo de ello es la plataforma SIPI que utiliza la Superintendencia de Industria y Comercio que permite a los usuarios acceder a todo tipo de actuaciones 100 % virtuales y que, a su vez, da el nivel de seguridad que los procesos jurisdiccionales deberían tener.<sup>44</sup>

En esta plataforma de la Superintendencia se pueden presentar peticiones, iniciar actuaciones administrativas de registros de marca, realizar conciliaciones de manera virtual y muchas funciones más; todo en una plataforma unificada que permite que los sistemas estén debidamente integrados y se realicen en un solo espacio digital. De llegar a tener una plataforma unificada para llevar los procesos electrónicos de manera integral en la Rama

---

<sup>42</sup> Enrique Gil Botero, “Las TIC como medios para el logro de una justicia moderna”, en *Tecnologías al servicio de la justicia y el derecho*, editado por Universidad Javeriana (Bogotá: Universidad Javeriana, 2019), 59-70.

<sup>43</sup> Jeffrey A. Aspersen, “A Perspective: Successfully Administering the Transition to Court Electronic Information Management Systems”, en *Tecnologías al servicio de la justicia y el derecho*, editado por Universidad Javeriana (Bogotá: Universidad Javeriana, 2019), 25-36.

<sup>44</sup> Superintendencia de Industria y Comercio, Web: <https://www.sic.gov.co/>.

Judicial, se podría realizar la notificación de los estados y los traslados de manera automática, sin que los funcionarios tengan que perder horas en realizar estos trabajos de manera manual y paso a paso.

A su vez, la atención al público y la necesidad constante del envío de piezas procesales a través del correo electrónico (con las implicaciones de tiempo perdido escaneando) quedarían totalmente eliminadas, pues los usuarios tendrían acceso permanente a los expedientes. De esa manera, las solicitudes vía correo electrónico serían la excepción y para tratar situaciones o consultas especiales.

Un sistema unificado de justicia digital requiere que se realicen todas las inversiones necesarias (tanto en infraestructura como en software) para garantizar en óptimas condiciones el acceso a equipos e internet a los jueces y funcionarios judiciales de todo el país. También permitiría la seguridad informática necesaria, tanto a los expedientes como a la firma de los jueces y secretarios judiciales, para garantizar que no haya problemas de suplantación o destrucción de evidencias en una función tan delicada como la de administrar justicia. Permitiría además que los litigantes tuviesen una comunicación constante con los despachos, al igual que acceso a los expedientes para poder desempeñar su labor profesional de manera óptima.

Con todo lo expuesto, se evidencia que la justicia digital presenta desafíos y oportunidades al Estado colombiano y en especial a la administración de justicia de cara a la garantía y protección de los derechos de los ciudadanos, en especial el derecho de acceso a la justicia.

Para finalizar, es muy importante que se haga un fuerte trabajo en las desigualdades y brechas que se encuentran en la implementación de la justicia digital en el país. Mientras en las grandes capitales son muchos los juzgados que cuentan ya con una tecnología e implementación de digitalización avanzada, no son pocos los municipios donde los juzgados deben compartir escáneres y no cuentan con un buen acceso a internet.<sup>45</sup> Es por ello que es muy importante que la implementación del plan también llegue a las regiones más remotas del país, y de esta manera evitar que la que ya es una de las desigualdades más grandes del mundo, siga creciendo aún más.

Igualmente, existen retos que deben enfrentar los abogados para garantizar el acceso a la justicia digital. Al respecto, la tabla 4 evidencia lo que Rafael Gamboa Bernate,<sup>46</sup> en su escrito “Algunas perspectivas, desafíos y aplicación de la tecnología en la profesión legal”, expone sobre los desafíos para las firmas de abogados en materia tecnológica.

---

<sup>45</sup> Víctor Práxedes Saavedra, “Repensando la digitalización de la justicia en tiempos de pandemia”, *Dejusticia*, octubre 19 de 2020.

<sup>46</sup> Rafael Gamboa Bernate, “Algunas perspectivas, desafíos y aplicación de la tecnología en la profesión legal”, en *Tecnologías al servicio de la justicia y el derecho*, editado por Universidad Javeriana (Bogotá; Universidad Javeriana, 2019), 179-198.

**Tabla 4.** Desafíos de los abogados.

<p>1. Importancia del uso de la tecnología en la profesión legal</p>	<p>El uso de tecnologías en la profesión legal facilita la gestión administrativa de las oficinas jurídicas, por cuanto ayuda a una óptima organización de los procesos (internos y externos), lo que se traduce en un mejor uso de los recursos (tanto humanos como económicos) para mejores resultados. Ejemplos de ello son el control de entrada y de salida del equipo de trabajo y la elaboración de documentos por varias personas al mismo tiempo.</p> <p>Se tiene, además, como beneficios en lo atinente a la labor del abogado frente a las autoridades judiciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La intervención en los procesos sin necesidad de desplazamiento.</li> <li>-El conocimiento casi inmediato de las actuaciones.</li> <li>-El seguimiento y control en tiempo real del expediente (una vez se facilite una plataforma).</li> <li>-El ahorro de espacio físico al no tener que almacenar todos los documentos, ya que pueden conservarse digitalmente.</li> <li>-La ágil y rápida consulta de información atinente a los procesos como consulta de legislación vigente y jurisprudencia.</li> </ul>
<p>2. El nuevo rol del abogado</p>	<p>El uso de las TIC ha cambiado la imagen tradicional del abogado que necesita reunirse personalmente con sus clientes para discutir sus casos o dirigirse al juzgado para mirar las actuaciones en las carteleras.</p> <p>Dependiendo del área a la que se dedique la oficina legal cambiará su rol con la entrada de las nuevas tecnologías. Para la gestión con las empresas, se usarán las nuevas herramientas para un adecuado seguimiento y control de los procesos internos. En la consultoría, el uso de motores de búsqueda modernos resulta imprescindible para dar una opinión jurídica bien fundamentada. Y para el litigio, la mayor agilidad y consulta en línea hará que profesiones como la del dependiente judicial deban ser modificadas.</p> <p>Por último, tener un adecuado conocimiento y manejo de las pruebas electrónicas se hace fundamental para la profesión. Tener claros conceptos como <i>big data</i>, códigos fuentes, manejo de presentaciones en línea, y la informática forense se hacen fundamentales para el abogado del siglo XXI.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Rafael Gamboa Bernate (2019).

Con lo visto anteriormente, se observa que no son pocos los retos de transformación a los que se enfrentan los abogados del siglo XXI para responder a las transformaciones sociales que la tecnología ha traído en la sociedad en general. Sin embargo, como sucede con los despachos judiciales, la entrada de la tecnología ayudará a que en un futuro se facilite y se optimice el trabajo de aquellos juristas del siglo XXI.

## Bibliografía

- Apperson, Jeffrey A. “A Perspective: Successfully Administering the Transition to Court Electronic Information Management Systems.” En *Tecnologías Al Servicio de La Justicia y El Derecho*, editado por Universidad Pontificia Javeriana, 25-36. Bogotá: Universidad Javeriana, 2019. <https://www.javeriana.edu.co/escuela-gobierno-etica-publica/wp-content/uploads/2019/11/Tecnologías-al-servicio-de-la-Justicia.pdf>.
- Azout, Samuel. “El Fin de La ANSPE y La Lucha Contra La Pobreza Extrema.”. *Revista Semana*, 16 de octubre de 2015. <https://www.semana.com/opinion/articulo/el-fin-anspe-lucha-contra-pobreza-extrema/33984/>
- Banco Mundial. *Colombia, Panorama General*. Web Banco Mundial. 24 de marzo 2021. <https://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview>
- Caballero Martínez, Jhon. El acceso a internet como derecho humano. *Departamento de Derecho Informático Universidad Externado de Colombia*, 25 de marzo de 2020. <https://derinformatico.uexternado.edu.co/el-acceso-a-internet-como-derecho-humano/>
- Carbonell, José, y Miguel Carbonell. 2014. “El Acceso a Internet Como Derecho Humano.” En *Temas Selectos de Derecho Internacional Privado y Derechos Humanos*, coordinado por Juan Vega Gómez, 19-39. Ciudad de México: UNAM, 2014. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r37483.pdf>.
- Chacón, Ángela, José Ordoñez y Angélica Anichiarico. “Hacia El Reconocimiento de La Inclusión Digital Como Un Derecho Fundamental En Colombia.” *Revista Vniversitas*, 66, 134, 2017: 139-168. <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n134/0041-9060-vniv-134-00139.pdf>.
- Colombia, Congreso de la República. *Ley 527. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial 43 673, 21 de agosto de 1999.
- Colombia, Congreso de la República. *Ley 1437. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Bogotá: Diario Oficial 47 956, 18 de enero de 2011.
- Colombia, Congreso de la República. *Ley 1564. Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial 48 489, 12 de julio de 2012.
- Colombia, Consejo Seccional de la Judicatura. *CSJANTC21-25*. Antioquia: 2021a.
- Colombia, Consejo Seccional de la Judicatura. *CSJANTC21-21*. Antioquia: 2021b.
- Colombia, Consejo Superior de la Judicatura. *PCSJC20-27*. Bogotá: 2020a.
- Colombia, Consejo Superior de la Judicatura. *PCSJA20-11567*. Bogotá: 2020b
- Colombia, Consejo Superior de la Judicatura. *PCSJC21-6*. Bogotá: 2021.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia C-110*. Bogota: M. P. Alberto Rojas, 2017.

- Colombia, Ministerio de la Tecnología en Información y Comunicaciones. “¿Cómo está el país en conexiones de internet?” Web Mintic: 2020. 12 de octubre de 2020. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/>
- Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. *Resolución 385*. Bogotá: Minsalud, 12 de marzo de 2020.
- Colombia, Presidencia de la República. *Decreto 806*. Bogotá: Minjusticia, 4 de junio de 2020.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Durand y Ugarte vs Perú*. 1987.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Myrna Mack Chang vs Guatemala*. 1990.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Bácama Velásquez vs Guatemala*. 1993.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Niños de la calle vs Guatemala*. 1994a.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Las palmeras vs Colombia*. 1994b.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Palamara Iribame vs Chile*. 1996a.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Caso Mohamed vs Argentina*. 1996b.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *19 comerciantes vs Colombia*. 1996c.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Bulacio vs Argentina*. 1997a.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Comunidad Moiwana vs Suriname*. 1997b.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Ricardo Baena y otros vs Panamá*. 1998.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Cantos vs Argentina*. 1999a.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Masacre de Mapiripán vs Colombia*. 1999b.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Constantine y Benjamin y otros vs Trinidad y Tobago*. 1999c.
- Cortina, Adela. *Aporofobia, el rechazo al pobre*. Santiago de Chile: Paidós, 2017.
- Cumbre Judicial Iberoamericana XIV. *Reglas de Brasilia*. Brasilia: 2008. <https://brasil100r.com/wp-content/uploads/2020/07/Reglas-de-Brasilia-2008.pdf>
- Cumbre Judicial Iberoamericana. *Brecha tecnológica en la justicia*. Managua: Segunda Reunión Preparatoria, 2011. [http://www.cumbrejudicial.com/c/document\\_library/get\\_file?p\\_1\\_id=151884&folderId=246258&name=DLFE-5024.pdf](http://www.cumbrejudicial.com/c/document_library/get_file?p_1_id=151884&folderId=246258&name=DLFE-5024.pdf).
- Del Álamo, Óscar. “El desafío de la brecha digital”. *Revista Desarrollo Humano e Institucional en América Latina (DHIAL)*, 41, 1. Mayo 13 de 2003.
- Gamboa, Rafael. “Algunas perspectivas, desafíos y aplicación de la tecnología en la profesión legal”. En *Tecnologías Al Servicio de La Justicia y El Derecho*, 179-98. Bogotá: Universidad Javeriana, 2019.
- Gil Botero, Enrique. “Las TIC Como Medios Para El Logro de Una Justicia Moderna”. En *Tecnologías Al Servicio de La Justicia y El Derecho*, 59-70. Bogotá: Universidad Javeriana, 2019.
- Gil León, Mónica Alejandra. “Buenas prácticas en litigio digital”. *Revista Derecho*, 18 de abril de 2021. [https://www.revistaderecho.com.co/2021/04/18/buenas-practicas-en-litigio-digital/#\\_ftn1](https://www.revistaderecho.com.co/2021/04/18/buenas-practicas-en-litigio-digital/#_ftn1)



- Instituto de Defensa Legal del Perú y Fundación Debido Proceso Legal. *Informe: Obstáculos para el acceso a la justicia en las Américas*. n.d. [http://www.dplf.org/sites/default/files/obstaculos\\_para\\_el\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia\\_en\\_las\\_americas\\_version\\_final.pdf](http://www.dplf.org/sites/default/files/obstaculos_para_el_acceso_a_la_justicia_en_las_americas_version_final.pdf).
- Lösing, Norbet. “Alemania.” En *Justicia Digital: Una Mirada Internacional En Época de Crisis*, editado por Fundación Red para el Estudio del Proceso y la Justicia, 3-37. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2020.
- Organización de los Estados Americanos. *Convención Americana Sobre Los Derechos Humanos, Pacto de San José*. San José: 1969.
- Organización de las Naciones Unidas. *Declaración Universal de Los Derechos Humanos*. Paris: Asamblea General, 1948.
- Organización de las Naciones Unidas. *Resolución 11/21. Los principios rectores sobre la extrema pobreza y los derechos humanos*. Consejo de Derechos Humanos, 2021.
- Práxedes Saavedra, Víctor. “Repensando la digitalización de la justicia en tiempos de pandemia.” *Dejusticia*, octubre 19 de 2020. <https://www.dejusticia.org/column/repensando-la-digitalizacion-de-la-justicia-en-tiempos-de-pandemia/>.
- Sepúlveda, Magdalena. “El acceso a la justicia en tiempos de desigualdad y pobreza”. *ICRICT*, 12 de noviembre de 2018. <https://www.icrict.com/icrict-in-the-news/2018/11/14/el-acceso-a-la-justicia-en-tiempos-de-desigualdad-y-pobreza>
- Uprimny Yepes, Rodrigo, Miguel la Rota, Sebastián Lalinde Ordoñez y Sandra Santa Mora. *Ante La Justicia, necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia*. 1.<sup>a</sup> ed. Bogotá: Colección de justicia, 2014. [https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi\\_name\\_recurso\\_665.pdf](https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_665.pdf).

## Capítulo 6.

---

# Barreras de acceso a la justicia digital de la población en situación de pobreza extrema y afrodescendientes<sup>1</sup>

Diana María Ramírez Carvajal

Mónica María Bustamante Rúa

Jorge Iván Marín Tapiero

### 6.1 Introducción

“El ejercicio de la jurisdicción constituye una actividad de naturaleza esencialmente cognoscitiva, no política, no representativa, sujeta exclusivamente a la ley, garante de los derechos fundamentales y, en esa medida con una inevitable dimensión de contrapoder”.<sup>2</sup> De esta forma se materializa el principio democrático en la justicia material, en la que debe prevalecer el poder jurisdiccional sobre los poderes políticos, procurando garantizar la igualdad material sobre la formal (al tenor del artículo 13 constitucional). “La igualdad de los desiguales se hace jurídica en el aserto que postula la igualdad de los iguales en iguales circunstancias, y la garantía de la libertad está condicionada por las leyes que reglamenten su ejercicio”.<sup>3</sup>

Es así como el derecho occidental reconoce en el principio y derecho de acceso a la justicia una perspectiva en la que los ciudadanos tienen derechos de ley y derechos fundamentales, y el Estado tiene el deber de propiciar acceso real y efectivo a ellos, lo que significa

---

<sup>1</sup> Este capítulo es producto del proyecto de investigación que adelantan los autores en la Universidad de Medellín titulado: “Derecho de acceso a la justicia de las personas vulnerables. Especial referencia a personas en situación de pobreza, migrantes, personas con discapacidad y afrodescendientes”. Proyecto en colaboración con la Personería de Medellín.

<sup>2</sup> Perfecto Andrés Ibáñez, “La independencia judicial y los derechos del Juez” (Ciudad de México: Escuela Federal de Formación Judicial, 2015), 5.

<sup>3</sup> Beatriz Quintero y Eugenio Prieto, “Teoría general del proceso” (Bogotá: Temis, 2000), 89.

adherir reconocimiento político a la función judicial. En consecuencia, para que la tutela judicial efectiva se cumpla, se requiere de un poder judicial independiente; esto significa —según Burgos— desde un punto de vista formal: “independencia personal de los jueces [...] garantía constitucional y legal de periodos fijos de ejercicio, salarios estables y dignos, una carrera judicial que establezca el sistema de ingreso y ascenso con límites claros”.<sup>4</sup> En definitiva, una ruta para posibilitar decisiones fundadas en la ley, sin ningún tipo de influencia.

No obstante, esta claridad sobre el acceso a la justicia como un derecho fundamental y las implicaciones que la efectividad de este principio tiene para la democracia, el acceso en condiciones de igualdad material y la protección de los más vulnerables presentan serias problemáticas en el Estado colombiano, por cuanto no todas las personas cuentan con las mismas herramientas, facilidades y conocimientos para hacer valer sus derechos y acceder a su protección. Aunado a ello, el contexto de emergencia sanitaria generada por la propagación del covid-19 en el territorio, que instó a una repentina adaptación del aparato jurisdiccional a los entornos digitales, ha evidenciado y ahondado la brecha digital imperante en el país, que erige nuevas barreras para el efectivo acceso a la justicia de poblaciones vulnerables.

A partir de dicha preocupación, en este capítulo se describen las barreras de acceso a la justicia digital que tiene la población en situación de pobreza extrema y los afrodescendientes en condiciones vulnerables, procurando identificar algunos puntos para tener en cuenta por una política pública de acceso a la justicia con enfoques diferenciales que posibiliten la igualdad de estos grupos poblacionales.

## 6.2 Derecho de acceso a la justicia: noción y componentes

Para Ventura Robles<sup>5</sup>, el acceso a la justicia puede ser entendido como “la posibilidad de toda persona, independientemente de su condición económica o de otra naturaleza, de acudir al sistema previsto para la resolución de conflictos y vindicación de los derechos protegidos de los cuales es titular”. En consecuencia, el mejoramiento de la administración de justicia se constituye en una forma de ejecución de este principio de los órdenes democráticos.

En el ámbito americano, el acceso a la justicia se erige como una garantía judicial y un derecho humano, consagrado en los artículos 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Ambas disposiciones establecen el deber de los Estados de eliminar todos los obstáculos que puedan tener las personas para acudir a los jueces o tribunales en

<sup>4</sup> Germán Burgos, “Independencia Judicial en América Latina. ¿De quién? ¿Para qué? ¿Cómo?” (Bogotá: ILSA Publicaciones, 2003), 14.

<sup>5</sup> Manuel Ventura Robles, “La jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos humanos en materia de acceso a la justicia e impunidad” (San José: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2005), 3.

busca de que sus derechos sean protegidos o determinados. Consecuentemente, cualquier norma o medida estatal que dificulte de cualquier manera el acceso al aparato jurisdiccional será contrario a la Convención. Similar sentido tiene el artículo 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

De allí que Oteiza señale una equivalencia entre la tutela judicial efectiva, el proceso justo, el debido proceso, la garantía de acceso a la justicia, el derecho a ser oído legalmente ante los tribunales con igualdad de armas y el ejercicio del derecho de defensa en el juicio.<sup>6</sup> En ese sentido, el acceso a la justicia constituye un presupuesto para la vigencia de la convivencia democrática.

Según la Corte Interamericana de Derechos Humanos “en los 19 casos en los que el tribunal interamericano ha estudiado el tema, se constatan claramente dos enfoques: i) las decisiones que se relacionan en tanto institución y ii) los pronunciamientos que presentan los alcances de la independencia judicial como derecho”.<sup>7</sup> En ambos se encuentra latente el derecho fundamental de acceso a la justicia, que implica que el juez sea garante y realice su trabajo con objetividad, sujetándose a la ley y la Constitución, especialmente en defensa de los derechos fundamentales, por lo que se asume una visión social del Derecho que requiere independencia y absoluta autonomía. Este es el juez que abandona la función operativa de realizar la voluntad legislativa.<sup>8</sup>

Desde sus primeras sentencias en los casos *Velásquez Rodríguez vs. Honduras*<sup>9</sup> y *Godínez Cruz vs. Honduras*<sup>10</sup>, la Corte Interamericana de Derechos Humanos interpretó que para cumplir con lo dispuesto por el artículo 25 no basta con la existencia formal de los recursos judiciales, sino que estos deben ser adecuados y efectivos para remediar la situación jurídica infringida. Es decir, cualquier norma o medida que impida o dificulte hacer uso del recurso de que se trata constituye una violación del derecho de acceso a la justicia, según lo dispone el artículo 25 de la Convención. En el mismo sentido se pronunció el tribunal americano en el caso *Cantos vs. Argentina*, señalando que la garantía de un recurso efectivo “constituye

---

<sup>6</sup> Eduardo Oteiza, “El Debido Proceso y su proyección sobre el proceso civil en América Latina”, en *La ciencia del derecho procesal constitucional. Estudios en homenaje a Héctor Fix-Zamudio en sus 50 años como investigador*, coordinado por Eduardo Ferrer MacGregor y Arturo Zaldívar Lelo de Larrea (Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2008), 73.

<sup>7</sup> Danilo Rojas, “La independencia judicial: institución y derecho”, en *La independencia judicial y las reformas a la justicia*, compilado por Astelio Silvera Sarmiento y Jovany Arley Sepúlveda Aguirre (Medellín: Sello Editorial Coruniamericana, 2017), 184.

<sup>8</sup> Juan Manuel Olarieta, “La separación de poderes en el constitucionalismo burgués”, *Nómadas, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 32, (2011): 30.

<sup>9</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, “Caso Velásquez Rodríguez vs. Honduras. Sentencia de 29 de julio de 1988”.

<sup>10</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, “Caso Godínez Cruz vs. Honduras. Sentencia de 20 de enero de 1989”.

uno de los pilares básicos, no solo de la Convención Americana, sino del propio Estado de Derecho en una sociedad democrática en el sentido de la Convención”.<sup>11</sup>

Luego, en el caso *Servellón García y Otros vs. Honduras* precisó que el acceso a la justicia, como “el derecho a la tutela judicial efectiva exige que los jueces que dirijan el proceso eviten dilaciones y entorpecimientos indebidos, que conduzcan a la impunidad y frustren la debida protección judicial de los derechos humanos”<sup>12</sup>.

Por consiguiente, el acceso a la justicia se erige como un derecho fundamental a través del cual las personas tienen derecho a que las escuchen, a que les propicien mecanismos idóneos para el respeto de sus derechos y, además, a la protección efectiva a través de garantías constitucionales y legales. Para que el acceso a la justicia se cumpla, el Estado debe propiciar un órgano autónomo y protegido contra fenómenos de corrupción, compuesto por jueces de calidades excepcionales, con amplio conocimiento sobre el derecho, bien remunerados y con seguridad pensional, todo lo cual confluye en el principio de independencia judicial, ya que esta labor supera a la legislativa y la ejecutiva, supera cualquier influencia, y también debe superar cualquier restricción económica que la impida.

Esta perspectiva del acceso a la justicia debe ser conocida y asequible materialmente por todos los colectivos que forman parte de la población colombiana. No obstante, el acceso a la justicia presenta serios problemas para las comunidades en estado de vulnerabilidad, bien porque se encuentran en estado de pobreza extrema o porque pertenecen a comunidades afrodescendientes sin contar con las garantías materiales para la efectividad de sus derechos.

### **6.3 Problemáticas para el acceso a la justicia de la población en situación de pobreza extrema**

La vulnerabilidad económica generada por la pobreza o la pobreza extrema es uno de los principales factores que inciden en el efectivo acceso a la justicia de buena parte de la población colombiana. Este es un grupo poblacional muy amplio, en el que confluyen problemas de educación, condiciones materiales adecuadas para una vida digna, violencia y carencia absoluta de oportunidades, además de otros factores de vulnerabilidad como pertenecer a grupos étnicos o sociales de especial protección constitucional. Para el 2020, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), en Colombia la línea de

---

<sup>11</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, “Caso Cantos vs. Argentina. Sentencia de 28 de noviembre de 2002, párrafo 52”.

<sup>12</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, “Caso Servellón García y Otros vs. Honduras. Sentencia de 21 de septiembre de 2006, párrafo 151”.

pobreza monetaria extrema per cápita en fue de cop 145 004. Por su parte, la línea de pobreza monetaria per cápita 2020 fue de cop 331 688.<sup>13</sup>

Cuando se estudia a la población colombiana sobre el uso y acceso que tienen al aparato jurisdiccional estatal, los resultados no son muy alentadores, pues lo que arroja la encuesta de necesidades jurídicas insatisfechas es una apropiación baja de justicia del Estado:<sup>14</sup>

- El 40,9 % de la gente “deja así”; no entra más al conflicto, cambia de dinámica. Cuando hay comunidades suficientemente densas, buscan a “alguien” que tenga autoridad suficiente para solucionar su conflicto; este “alguien” generalmente es un grupo de violencia.
- La segunda forma de solución de conflictos es el arreglo directo (23,6 %), a través de mecanismos alternos como la mediación y la adjudicación.
- Los que quieren acceder al juez y no pueden por diversos motivos, corresponden aproximadamente al 20 %.
- Y los que finalmente acceden, suman aproximadamente un 15 %.

La población económicamente vulnerable (en condiciones de pobreza y pobreza extrema) se encuentra en el primer bloque, en ese 40,9 % que no hacen ni siquiera el intento por acceder a un juez.

Una consecuencia directa de la pobreza es la discriminación material que afecta a aquellos que poseen pocos recursos para acudir al sistema de justicia. En efecto, las personas pobres no se encuentran en capacidad de iniciar o sostener un proceso jurisdiccional completo en la medida que no pueden pagar un abogado o asumir los costos procesales que demanda el sistema y en ese sentido, se encuentran en una situación de desigualdad frente a quienes pueden asumir ello.<sup>15</sup>

Esta población afronta los siguientes obstáculos para el acceso a la justicia en el país: i) desconfianza y poco uso de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos (MASC); ii) débil defensoría pública; iii) ignorancia social del derecho y de los derechos; iv) educación precaria que incrementa el problema; v) brecha digital.

Barreras estas que afectan el derecho de acceso a la justicia y, al mismo tiempo, el derecho a la igualdad de los individuos, en la medida en que son manifestaciones de discriminación material. Por lo cual, desde la óptica convencional, el Estado colombiano tiene

---

<sup>13</sup> Departamento Administrativo Nacional de Estadística–DANE, “Caracterización pobreza monetaria y resultados clases sociales 2020” (Bogotá: DANE, 2021), 4.

<sup>14</sup> Rodrigo Uprimny Yepes et al. “Encuesta de necesidades jurídicas insatisfechas” (Bogotá: Dejusticia, 2017).

<sup>15</sup> Instituto de Defensa Legal de Perú y Fundación Debido Proceso Legal, “Obstáculos para el acceso a la justicia en las Américas”, (Lima: 2009), 24.

la obligación internacional de prestar todos sus esfuerzos por remover todas las barreras y obstáculos de por medio, y asegurar la efectividad del acceso a la justicia y, al mismo tiempo, la garantía de igualdad.<sup>16</sup>

## **6.4 Acceso a la justicia de la población afrodescendiente: visión internacional y nacional**

### **6.4.1 Los afrodescendientes en los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por la Asamblea General de la ONU en 2015, se sustenta principalmente en la igualdad y los derechos humanos. En su preámbulo se aspira a un mundo donde se respeten el origen étnico, racial y la diversidad cultural, y en el que exista igualdad de oportunidades para que el potencial humano se pueda realizar plenamente para contribuir a una prosperidad compartida. También se hace énfasis en la responsabilidad de todos los Estados de respetar, proteger y promover los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las personas, sin hacer distinción alguna por motivos de raza o color. Igualmente se configuran compromisos para garantizar el acceso a la justicia a toda la población de un Estado sin ningún tipo de discriminación.

Sin embargo, aunque en la Agenda 2030 se establece de forma explícita la determinación de los Estados de alcanzar el desarrollo sostenible y construir sociedades más igualitarias en las que “nadie se quede atrás”, no hay metas que se refieran expresamente a los afrodescendientes y solo en dos de ellas (2.3 y 4.5) se mencionan los pueblos indígenas.<sup>17</sup>

### **6.4.2 Contexto internacional de protección de los afrodescendientes**

En su Resolución 68/237 del 23 de diciembre de 2013, la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el período 2015-2024 como el Decenio Internacional de los Afrodescendientes,<sup>18</sup> lo que representa un compromiso en la lucha contra la discriminación racial. Asimismo, en su programa de actividades aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, se insta a erradicar la exclusión y a facilitar la participación plena de los afrodescendientes en la sociedad, en igualdad de condiciones. Para lograrlo se requiere no solo la igualdad en el reconocimiento a sus derechos, y el goce de estos, sino también el acceso a la justicia y la protección jurídica en condiciones de igualdad.

<sup>16</sup> Ibid., 37.

<sup>17</sup> Comisión Económica para América Latina y el Caribe, “Afrodescendientes en América Latina y el Caribe. Elaboración de indicadores para medir y contrarrestar las desigualdades”, 2017.

<sup>18</sup> Ibid.

Así, en el conocido “Consenso de Montevideo” se definieron medidas para promover los derechos de los afrodescendientes; entre ellas: i) adaptar sus marcos jurídicos y diseñar políticas con su participación directa; ii) abordar las desigualdades étnicas y raciales; iii) considerar la dinámica demográfica y sociocultural de las poblaciones afrodescendientes al formular las políticas; iv) garantizar el derecho a la salud; v) promover su desarrollo mediante políticas que fomenten la igualdad étnica y racial y mediante la creación de una institucionalidad rectora en la que participe la sociedad civil; y vi) generar información confiable y oportuna sobre las poblaciones afrodescendientes.

Adicionalmente, existen declaraciones internacionales destinadas a promover los derechos de los afrodescendientes, como la Declaración y el Programa de Acción de Durban (2001), la Recomendación General No. 34 de 2011 del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial (2011) y el Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo (2013), que antecedieron el ya mencionado programa de actividades del Decenio Internacional para los Afrodescendientes (2015-2024).

Ahora bien, en el marco regional existe también la “Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y las Formas Conexas de Intolerancia”, aprobada por la Asamblea General de la OEA en el 2013, cuyo preámbulo reconoce a los afrodescendientes como uno de los grupos específicos que son víctimas del racismo, la discriminación racial y las formas conexas de intolerancia en las Américas. En el contexto subregional, la Comunidad Andina adoptó la Carta Andina para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos de 2002, que tiene una sección destinada a los “pueblos indígenas y comunidades de afrodescendientes” en la que se consagra una serie de derechos individuales y colectivos.

Finalmente, llama la atención en el contexto nacional que los lineamientos de las bases del Plan de Desarrollo de las Comunidades Negras 2018-2022 “Pacto por Colombia con el territorio y la población Afro 2018-2019”,<sup>19</sup> en su eje estratégico E8, titulado “acceso a justicia” no relacione o registre programas, subprogramas, metas, indicadores ni responsables.

---

<sup>19</sup> Hernán Banguero Andrade y Jhon Arley Murillo Benítez, “Lineamientos de las bases del Plan de Desarrollo de Comunidades Negras 2018-2022” (Bogotá: 2018).



### 6.4.3 El concepto de “Comunidad Afrodescendiente”<sup>20</sup> y su ubicación en el territorio Colombiano<sup>21</sup>

De acuerdo con las definiciones de la normativa y el desarrollo jurisprudencial, la “comunidad afrodescendiente” se integra por las siguientes comunidades:

- i) Comunidad negra: es el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.<sup>22</sup> Residen tradicionalmente en la región occidental costera de bosques húmedos ecuatoriales, cuencas hidrográficas, esteros, manglares y litorales. En esta región se encuentran los 132 territorios colectivos de comunidades negras titulados hasta el día de hoy, los cuales ocupan un territorio de 4 717 269 hectáreas que corresponde al 4,13 % de las tierras del país.<sup>23</sup>
- ii) Población negra/afrocolombiana: son los grupos humanos que hacen presencia en todo el territorio nacional (urbano-rural), de raíces y descendencia histórica, étnica y cultural africana nacidos en Colombia, con su diversidad racial, lingüística y folclórica. Parte de esa población reside en las cabeceras municipales o en las grandes ciudades como consecuencia del desplazamiento forzado ocasionado por el enfrentamiento entre los grupos ilegales, en las regiones de Urabá y del Medio Atrato, y por la expansión de los cultivos ilícitos en las regiones de los ríos Patía y Naya.
- iii) Población palenquera: es la población afrocolombiana que tiene su origen en los esclavos que se liberaron de los españoles entre los siglos XVII y XVIII, estableciendo poblados o palenques. Si bien existieron muchos palenques fundados por los cimarrones o esclavos liberados, el Palenque de San Basilio (primer territorio libre del continente americano) es el único que en la actualidad conserva una lengua criolla derivada de la mezcla de dialectos provenientes de África.<sup>24</sup>

---

<sup>20</sup> Ministerio del Interior de la República de Colombia, “El Enfoque diferencial para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras víctimas del conflicto armado” (Bogotá: Mininterior, 2017).

<sup>21</sup> Astrid Hernández, Marcela Salamanca y Fabio Ruíz. “Los grupos étnicos en la Colombia de hoy”, en DANE, *Colombia, una nación multicultural. Su diversidad étnica* (Bogotá: DANE, 2007), 24.

<sup>22</sup> Congreso de la República, “Art. 2, Ley 70 de 1993, Por la cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política” (Bogotá: Diario Oficial 41 013, agosto 31 de 1993).

<sup>23</sup> Libia Rosario Grueso y Juliana Emilia Galindo, “Comunidades negras y procesos de Justicia y Paz en el contexto del estado de cosas inconstitucional” (Bogotá: Embajada de la República Federal de Alemania, 2011).

<sup>24</sup> El corregimiento de San Basilio de Palenque se ubica en el municipio de Mahates, departamento de Bolívar y fue declarado por la Unesco Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad en 2005.

- iv) Población raizal: Es la población nativa de las Islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, descendientes de la unión entre europeos (principalmente ingleses, españoles y holandeses) y esclavos africanos. Se distinguen por su cultura, lengua, creencias religiosas y pasado histórico similar a los pueblos antillanos como Jamaica y Haití.

#### **6.4.4 La visión cultural de las comunidades negras y las barreras para el reconocimiento de sus derechos en Colombia<sup>25</sup>**

En la Constitución Política de Colombia de 1991 se reconoció a las comunidades afrocolombianas como pueblo titular de derechos colectivos que forma parte de la diversidad étnica y cultural de la Nación. Luego, en la Ley 70 de 1993 se realiza un reconocimiento de sus derechos colectivos sobre tierras y conocimientos ancestrales, señalando el mecanismo de consulta previa, libre e informada con comunidades étnicas y con referencia a especial a “comunidad negra”. Este concepto lo abordó la Corte Constitucional en la Sentencia T-422 de 1996, en la cual determinó que una comunidad negra existe independientemente de una base territorial urbana o rural determinada. Los pilares de la visión cultural de dichas comunidades son:<sup>26</sup>

- i) La naturaleza es para la comunidad negra un “ser social”. Entre la comunidad y el monte se han planteado relaciones a través de códigos, mensajes, ritmos, simbologías y temporalidades, todos estos como parte de una visión cultural que no considera al hombre como especie dominante de la naturaleza.
- ii) El territorio es considerado como hábitat. Es un espacio que permite la creación y recreación cultural, es decir, las múltiples relaciones comunitarias y de estas con la naturaleza, caracterizadas por elementos colectivos y solidarios que se expresan en el uso y manejo del entorno.
- iii) Existen formas propias de generación y validación de conocimientos que se transmiten por tradición oral, de acuerdo con roles de género. A partir de estos, se establecen normas y valores que determinan las estructuras éticas y morales, y regulan las relaciones sociales y con la naturaleza.
- iv) La sociedad no está compuesta por individuos sino por familias extensas como eje de la construcción comunitaria. Estas ocupan un lugar y cumplen un papel de acuerdo con sus conocimientos y prácticas.

La Comisión Intersectorial para el Avance de la Población Afrocolombiana del Ministerio de Cultura evaluó en 2009 las condiciones de vida de la población afrocolombiana,

---

<sup>25</sup> Ministerio de Cultura, “Afrocolombianos, población con huellas de africanía” (Bogotá: Mincultura, 2010).

<sup>26</sup> Grueso y Galindo, “Comunidades negras y procesos...”.

palenquera y raizal, y describió las principales barreras de desarrollo económico y social de esta población<sup>27</sup>:

- Racismo y discriminación racial. Baja participación y representación de la población afro en espacios políticos e institucionales de decisión.
- Débil capacidad institucional de los procesos organizativos de la población afrocolombiana, palenquera y raizal.
- Mayores dificultades para el acceso, permanencia y calidad en el ciclo educativo, lo cual limita el acceso a empleos de calidad, y opciones de emprendimiento, reduciendo las oportunidades de superación de la pobreza.
- Desigualdad en el acceso al mercado laboral y vinculación a trabajos de baja especialización y remuneración (empleos de baja calidad).
- Escaso reconocimiento y valoración social de la diversidad étnica y cultural como uno de los factores que definen la identidad nacional.
- Deficiencias en materia de seguridad jurídica de los derechos de propiedad de los territorios colectivos.
- Insuficiencia en la incorporación e implementación de las iniciativas y propuestas que surgen de la población afrocolombiana, palenquera y raizal.
- Baja disponibilidad de información sobre población afro que amplíe la cuantificación y focalización de los beneficiarios, y que alimente una política pública adecuada a las particularidades étnicas y territoriales.

#### **6.4.5 Los mecanismos de solución de conflictos en la comunidad afrodescendiente<sup>28</sup>**

La *justicia ancestral* es la forma en que históricamente la comunidad negra ha establecido sus reglas para la solución de conflictos en la familia y la comunidad. Dicha justicia ancestral se sustenta en la sabiduría y autoridad de los mayores, la memoria colectiva, la oralidad y el mecanismo de la palabra dada para la resolución de conflictos como garantía para la convivencia armónica<sup>29</sup> Este sistema de derecho propio de las comunidades negras encuentra

---

<sup>27</sup> Ministerio de Cultura, “Afrocolombianos, población...”.

<sup>28</sup> Grueso y Galindo, “Comunidades negras y procesos de Justicia...”. Jesús María Casal et al., “Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia” (Bogotá: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, 2005).

<sup>29</sup> Unidad de Organizaciones Afrocaucanas, “Una experiencia de aplicación de la justicia comunitaria afro en el norte del Cauca colombiano” (Santander de Quilichao: Usaid/Carprinter, 2009). Adicionalmente, el reconocimiento del derecho propio de las comunidades negras tiene sustento en el artículo 246 de la Constitución Política, que adjudica funciones jurisdiccionales dentro del ámbito territorial correspondiente, de conformidad con sus propias normas y procedimientos, a las autoridades de los pueblos indígenas, siempre que no sean contrarios a la Constitución y leyes

sustento en los mecanismos alternativos de solución de conflictos, reconocidos constitucionalmente en el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia.

El derecho propio de la comunidad negra se caracteriza por:<sup>30</sup> i). La oralidad. Los valores y las normas que rigen a las comunidades negras son transmitidos de generación a generación a través de la palabra, de cuentos, relatos e historias. Son de carácter consuetudinario y se han mantenido a través de la tradición oral; ii). La tradición. Al analizar un conflicto, no se revisan solo los hechos, sino también el entorno, la familia y los antecedentes personales; iii). Es comunitario y público. La comunidad juega un papel importante, ya que los asuntos conflictivos son presentados y comentados en una asamblea o reunión general. El proceso de perdón y resarcimiento sucede frente a los ojos de todos, lo que le otorga mayor legitimidad; iv). La reconciliación. La justicia comunitaria pone énfasis en la reconciliación y el restablecimiento de las relaciones entre las partes; v) La restitución y reparación. El infractor social debe resarcir el daño causado.

Los derechos de las comunidades afrodescendientes como sujetos colectivos de derechos se encuentran consagrados en la Ley 70 de 1993 que reconoce, principalmente, cinco derechos fundamentales e inalienables de las comunidades negras: i) derecho a la autonomía; ii) derecho a la participación; iii) derechos inherentes al territorio; iv) derecho al desarrollo de acuerdo con su visión cultural y a decidir sus propias prioridades en materia de desarrollo; y v) derecho a la etnoeducación.

En la Ley 70 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1745 de 1995 se establece que los consejos comunitarios son las entidades encargadas de la administración de los territorios colectivos, conformados y constituidos por las comunidades negras que habitan dichos territorios. De acuerdo con las funciones que les señala la ley, los consejos son autoridades étnicas (Decreto 1745 de 1995, artículo 3) con funciones administrativas. Aunque no tienen el carácter de entidades públicas especiales, los consejos están en la obligación de concretar un reglamento interno para su funcionamiento, el cual debe construirse con base en su sistema de derecho propio.

Las instancias de derecho propio en la comunidad negra constituyen la autoridad tradicional y, en orden jerárquico, son: el consejo de mayores, la junta veredal, la junta directiva del consejo administrativo y la asamblea general del consejo comunitario. La máxima autoridad política administrativa en el territorio es la asamblea general, que aprueba

---

de la República. Esta norma es extensible, como lo dispuso la Corte Constitucional, a las comunidades negras dada su condición de pueblo tribal, “Sentencia T-955 de 2003” (Bogotá: M. P. Álvaro Tafur Galvis, 2003).

<sup>30</sup> Efraín Miranda, “Memorias del encuentro regional de justicia ancestral y comunitaria en el Caribe” (Cartagena: Fundación Surcos-Fundación Jorge Artel, 2008).

los principios y criterios sustentadores la gobernabilidad dentro del territorio, mientras el consejo de mayores representa la autoridad cultural y espiritual de la comunidad.

Así las cosas, frente a las comunidades negras, que poseen un sistema de justicia propio basado en normas derivadas de la costumbre y la tradición étnica y cultural, pese a que la legislación colombiana no ha determinado puntualmente las mismas funciones jurisdiccionales otorgadas a las comunidades indígenas, este reconocimiento ha sido desarrollado en la jurisprudencia de la Corte Constitucional que avala el sistema de derecho propio y su modalidad de justicia como jurisdicción especial.<sup>31</sup> Así, en la Sentencia T-955 de 2003 se hizo extensivo el reconocimiento de los sistemas de justicia propios de los grupos étnicos a las comunidades negras, por su carácter de pueblo, conforme a los postulados del Convenio 169 de OIT, aprobado por la Ley 121 de 1991. Adicionalmente, en la Sentencia T-769 de 2009, la Corte Constitucional reconoció a los grupos étnicos, incluyendo a las comunidades negras, el derecho de jurisdicción consagrado en el artículo 246 de la Constitución Política.

Así, el derecho de acceso a la justicia como ciudadanos y el de establecer MASC a partir de sus sistemas de valores y de organización como comunidades negras constituyen derechos que les asisten como sujetos colectivos titulares de derechos especiales. Además, debe tenerse en cuenta que en zonas de marginalidad donde existe una alta presencia de actos delictivos, la aplicación de la justicia desde el sistema ordinario de justicia tiende a ser discriminatoria de las comunidades negras urbanas<sup>32</sup> y al mismo tiempo limitante en el acceso a la justicia de estas comunidades cuando son las víctimas. Por ello, a través de los jueces de paz o los conciliadores de paz, la Constitución Política de Colombia abrió un espacio para la creación de la justicia comunitaria, cuyo objetivo es que se ejerza la justicia desde las comunidades para su propio desarrollo.

---

<sup>31</sup> En consonancia con el Convenio 169 de OIT, que en el artículo 8 expone: “al aplicar la legislación nacional a los pueblos interesados deberán tomarse debidamente en consideración sus costumbres o su derecho consuetudinario”. De allí que una de las pretensiones de las comunidades negras, afrocolombianas, palenquera y raizal sea lograr que el Estado reconozca de manera efectiva su función de administración de justicia a través de los consejos comunitarios y sus reglamentos internos, en cuyo interior se reconocen instancias de derecho propio como el consejo de mayores como máxima autoridad cultural dentro del territorio.

<sup>32</sup> Programa de Justicia Global y Derechos Humanos, “Discriminación racial en Colombia: informe alterno ante el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de la ONU” (Bogotá: Universidad de los Andes, 2009). Observatorio de Discriminación Racial, “Excluidos del sistema: los afrocolombianos y la justicia”, en *Primer informe sobre discriminación racial y derechos de la población afrocolombiana* (Bogotá: Universidad de los Andes, 2008), 63.

## 6.5 Problemáticas para el acceso a la justicia digital de la población en situación de pobreza extrema y afrodescendiente

Debe reconocerse que en relación con la jurisdicción ordinaria, la población en situación de pobreza extrema, así como las comunidades afrodescendientes tienen desventajas en relación con las posibilidades de acceso a la justicia en entornos de uso de recursos tecnológicos y de comunicación. Frente a estas poblaciones se observan los siguientes problemas para el acceso a la justicia digital:

**-Limitaciones de acceso a internet.** Están ubicados en territorios con bajo acceso a internet, en un panorama de divergencia de capacidades tecnológicas en los diferentes departamentos que integran a Colombia, en el que algunas regiones utilizan tecnología de avanzada, pero la mayor parte no cuenta con la infraestructura básica necesaria para el funcionamiento de redes tecnológicas superiores a la comunicación satélite o microondas, sin permitir el acceso a internet, principalmente por razones de costo.

Así, en el Plan TIC 2018-2022 “El futuro digital es de todos” formulado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se plantea una relación directamente proporcional entre el Índice de Innovación Departamental (idic) y el porcentaje de penetración de internet en cada departamento; siendo más alto el idic en aquellos territorios que tienen una mejor conectividad a internet.<sup>33</sup> Por lo cual, concluye que el acceso a internet acelera el crecimiento económico, facilitando la innovación, aumentando la competencia y el desarrollo de nuevos productos o procesos, conllevando una mayor productividad, en la medida en que facilita una asignación eficiente de recursos.

Igualmente, según el citado plan, puede predicarse una relación inversamente proporcional entre el porcentaje de penetración de internet y el porcentaje de personas en condición de pobreza monetaria, siendo este mayor en aquellos departamentos con menores índices de conectividad y acceso al internet, como lo son La Guajira y el Chocó; en contraste con Antioquia y Valle del Cauca, que reportan una menor tasa de pobreza monetaria y mejores porcentajes de penetración de internet. “Esta relación está sustentada por estudios que muestran una relación entre penetración a internet y crecimiento del PIB, así como entre el PIB y la velocidad”.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> En este sentido, se observa cómo en departamentos como Antioquia o Valle del Cauca, con porcentajes de penetración de internet que oscilan entre el 50 y el 60 %, el Índice de Innovación Departamental es más alto que en otras regiones como Vichada y Amazonas, que tienen un porcentaje de penetración de internet inferior al 10 % y un IDIC que oscila entre 20 y 25 puntos.

<sup>34</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Plan TIC 2018-2022. El futuro digital es de todos” (Bogotá: Mintic, 2018), 14.

Estas disparidades de capacidades tecnológicas entre los diversos territorios colombianos deberán ser observadas a fin de garantizar una efectiva tutela judicial con la implementación de las TIC en el aparato jurisdiccional, evitando exclusión o denegación de justicia en aquellos territorios con menores porcentajes de conectividad, *ergo*, menor PIB que permita realizar mayores inversiones regionales de cara a fortalecer su estructura tecnológica.

**Analfabetismo digital.** El modelo de justicia digital requiere que todo ciudadano colombiano pueda acceder al uso adecuado y eficiente de las TIC, sin que su nivel socioeconómico, situación geográfica, nivel de educación, género, edad o pertenencia a un grupo étnico o poblacional determinado se configuren en un impedimento de acceso a la justicia.

Cuando estos factores (entre ellos se destacan la pobreza extrema o la pertenencia a la comunidad afrodescendiente, que combina factores económicos, educativos y geográficos) dificultan el acceso a la justicia, se observa una brecha digital que el Estado colombiano debe reducir a través del diseño y la implementación de políticas públicas de “alfabetización digital”, dado que en el fondo dicha diferencia es una manifestación clara de una brecha estructural y social. A continuación se relacionan algunas referencias que abordan la importancia de la alfabetización digital y de la consecuente reducción de la brecha digital:<sup>35</sup>

- Plan Estratégico 2018-2022 de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de Estados Americanos (OEA): establece entre sus metas estratégicas la de promover en las personas la inclusión digital, medida que aspira a la reducción de la brecha digital. Contempla entre sus metas la de prestar atención en la población con mayor dificultad de acceso (CITEL, 2018).
- Agenda Digital para América Latina y el Caribe-eLAC2020 (Cartagena de Indias, 2018): en el área de acción “Cultura, inclusión y habilidades digitales”, se refiere expresamente a la inclusión de los grupos más vulnerables, reconociendo en su objetivo número 17 la importancia de promover la producción, la oferta y el uso de los contenidos, bienes y servicios digitales como condición necesaria para la inclusión en la sociedad de la información, especialmente para el trabajo, la educación, el acceso a la justicia, los servicios públicos y las ciudades inteligentes.
- Declaración de Bávaro (Costa Rica, 2001): preparatoria de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2002 y 2005), acordó crear alternativas de acceso a las TIC que contribuyesen a la reducción de la brecha digital, a la vez que crear y proveer de equipos de acceso de bajo costo y de puntos de acceso comunitarios multifuncionales y mejorar los servicios de acceso, todo con el mismo fin.

---

<sup>35</sup> Enrique Letelier Loyola, “Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores. Informe sintético sobre la cuestión en Chile”, *Trayectorias Humanas y Trascontinentales*, 5, 2019.

- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (cmsi) celebrada en Ginebra (2003) y en Túnez (2005): se acordó como objetivo eliminar la brecha digital en el acceso a las TIC, asumiendo los participantes el compromiso de convertir la brecha digital en una oportunidad digital para todos, especialmente para aquellos que corren peligro de quedar rezagados y aún más marginados. En la segunda parte de la Cumbre se insistió en la idea de promover el acceso universal, pero además generalizado, equitativo y asequible a las TIC, incluidos el diseño universal y las tecnologías auxiliares para todos, reconociendo la existencia de una brecha de género como parte de la brecha digital. Además, se reconoció la necesidad de invertir en infraestructuras, fomentar las capacidades y la transferencia de tecnologías y se consideró que, para reducir la brecha digital en los países en desarrollo, la reducción de la pobreza, el fomento de la creación de capacidades nacionales y la promoción del desarrollo tecnológico nacional son elementos fundamentales.
- Declaración del Milenio de las Naciones Unidas: Se acordó, en el punto III sobre desarrollo y la erradicación de la pobreza, que los Estados miembros deben velar por que todos puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU sistematizados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Se declara que es crucial la reducción de la brecha digital, como limitación al desarrollo, para garantizar el acceso igualitario a la información y el conocimiento, y promover la innovación y el emprendimiento.

Con todo, la brecha digital implica una distancia real entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no (por falta de los recursos o por desconocimiento de sus usos). Por ello se afirma que la brecha, línea o distancia digital es una nueva forma de desigualdad conocida como “desigualdad por conexión”, que convive con las desigualdades sociales y económicas.

Desde el año 2005, la cepal estableció que la brecha digital ha sido descrita como una segmentación entre “info ricos” e “info pobres”, que puede ser analizada desde las asimetrías de conectividad que se observan entre regiones, así como observando las diferencias de acceso a las TIC desde diversas segmentaciones (estrato socioeconómico, étnico, género o edad). Tal desigualdad estructural impide el desarrollo de las habilidades y competencias necesarias para el adecuado y eficiente uso de las tecnologías, lo que conlleva una “barrera de uso”. Se plantea que la brecha digital multiforme debe definirse desde tres dimensiones: i) dimensión económica (costo de acceso a las TIC); ii) dimensión cultural (significado de la tecnología al interior de las comunidades); y iii) dimensión tecnológica, relacionada con los modelos de uso, el acceso y calidad de conexión a las TIC.



En definitiva, la brecha digital alude a la separación que existe entre las personas (comunidades, Estados, países) que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tengan acceso a las mismas y aunque las tengan no saben cómo utilizarlas.<sup>36</sup> De la misma manera, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos reconoció que, bajo el principio de acceso universal, “ampliar el acceso y cerrar la «brecha digital» va de la mano con la necesidad de que el Estado procure que los actores privados no impongan barreras desproporcionadas o arbitrarias para acceder a internet o usar sus servicios principales”.<sup>37</sup>

## 6.6 Conclusiones

Analizadas las antecedentes dificultades que tienen las poblaciones en situación de pobreza extrema y los afrodescendientes en condiciones de vulnerabilidad para acceder a la justicia digital en busca de la garantía y reconocimiento de sus derechos, es evidente que se hace necesaria una política pública integral que persiga mejorar el acceso a la justicia digital con enfoques e interpretaciones diferenciales y procure por: i) ampliar las áreas de conocimiento de abogados de oficio para otras causas diferentes a las penales; ii) fortalecer el uso de los MASC y la justicia comunitaria; iii) promover las bases de una cultura dialógica en la que el litigio sea la última ratio y no la primera opción; iv) desarrollar políticas diferenciadas de acceso a la justicia que atiendan a las diversas circunstancias de los usuarios del sistema; v) emprender acciones educativas sobre el manejo de las TIC para todas las poblaciones y en todos los niveles educativos; vi) financiar la tecnologización de los territorios periféricos del país.

Trascender las declaraciones y buenas intenciones es una tarea esencial para ir acortando la brecha digital. [Esta tarea] siempre debe estar acompañada por la participación de todas y todos, en procesos inclusivos, especialmente de los grupos que tradicionalmente han sufrido de discriminación y que, por lo tanto, se ven más afectados por la existencia de esta y otras brechas sociales, económicas, políticas y culturales.<sup>38</sup>

Si no se desarrollan políticas inclusivas en tecnología, uno de los pilares del Estado social y democrático de derecho, como lo es el acceso a la justicia, se verá seriamente afectado

---

<sup>36</sup> Arturo Serrano Santoyo y Evelio Martínez Martínez, “La brecha digital: Mitos y Realidades” (Baja California: Universidad Autónoma de Baja California, 2003), 8.

<sup>37</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “Informe anual 2013-Informe de la relatoría especial para la libertad de expresión” (2013), 498.

<sup>38</sup> Marisol Molestina Gaviria, “Internet y la promoción de los derechos humanos”, *Revista IIDH*, 47, (2008):183-203.

y se causará una esterilización digital de las poblaciones excluidas y una brecha uniforme e inamovible que fomentará la desigualdad y la injusticia.<sup>39</sup>

## Bibliografía

- Banguero Andrade, Hernán y Jhon Arley Murillo Benítez. *Lineamientos de las bases del Plan de Desarrollo de Comunidades Negras 2018-2022*. Bogotá: 2018.
- Burgos, Germán. *Independencia Judicial en América Latina. ¿De quién? ¿Para qué? ¿Cómo?* Bogotá: ILSA Publicaciones, 2003.
- Casal, Jesús María, Carmen Luisa Roche, Jacqueline Richter y Hanson Alma Chacón. *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia*. Bogotá: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, 2005.
- Colombia, Congreso de la República. *Ley 70 de 1993. Por la cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política*. Bogotá: Diario Oficial 41 013, AGOSTO 31 DE 1993.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia T-955 de 2003*. Bogotá: M. P. Álvaro Tafur Galvis, 2003.
- Colombia, Departamento Administrativo Nacional de Estadística–DANE. *Caracterización pobreza monetaria y resultados clases sociales 2020*. Bogotá: DANE, 2021. [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/pobreza/2020/Presentacion-pobreza-monetaria-caracterizacion-clases-sociales-2020.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2020/Presentacion-pobreza-monetaria-caracterizacion-clases-sociales-2020.pdf).
- Colombia, Ministerio de Cultura. *Afrocolombianos, población con huellas de africanía*. Bogotá: Mincultura, 2010. <https://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/comunidades-negras-afrocolombianas-raizales-y-palenqueras/Documents/Caracterizaci%C3%B3n%20comunidades%20negras%20y%20afrocolombianas.pdf>.
- Colombia, Ministerio del Interior. *El Enfoque diferencial para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras víctimas del conflicto armado*. Bogotá: Mininterior, 2017. [https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/enfoque\\_diferencial\\_comunidades\\_negras.pdf](https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/enfoque_diferencial_comunidades_negras.pdf).
- Colombia, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Plan TIC 2018-2022. El futuro digital es de todos*, 2018, [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-101922\\_Plan\\_Tic.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-101922_Plan_Tic.pdf).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. *Afrodendientes en América Latina y el Caribe. Elaboración de indicadores para medir y contrarrestar las desigualdades*. CEPAL, 2017. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45701-afrodendientes-america-latina-caribe-elaboracion-indicadores-medir>.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. *Informe anual 2013–Informe de la relatoría especial para la libertad de expresión*. 2013. [http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/anauales/2014\\_04\\_22\\_ia\\_2013\\_esp\\_final\\_web.pdf](http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/anauales/2014_04_22_ia_2013_esp_final_web.pdf).
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Caso Cantos vs. Argentina*. Sentencia de 28 de noviembre de 2002.

---

<sup>39</sup> David Ramírez Plascencia, “Las nuevas formas de la exclusión digital”, *En-claves del pensamiento*, 8, 15, (2014): 85-109.

- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Caso Godínez Cruz vs. Honduras*. Sentencia de 20 de enero de 1989.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Caso Servellón García y Otros vs. Honduras*. Sentencia de 21 de septiembre de 2006.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Caso Velásquez Rodríguez vs. Honduras*. Sentencia de 29 de julio de 1988.
- Grueso, Libia Rosario y Juliana Emilia Galindo. *Comunidades negras y procesos de Justicia y Paz en el contexto del estado de cosas inconstitucional*. Bogotá: Embajada de la República Federal de Alemania, 2011.
- Hernández, Astrid, Marcela Salamanca y Fabio Ruíz. “Los grupos étnicos en la Colombia de hoy”, en DANE, *Colombia, una nación multicultural. Su diversidad étnica*, 24. (Bogotá: dane, 2007).
- Ibáñez, Perfecto Andrés. *La independencia judicial y los derechos del Juez*. Ciudad de México: Escuela Federal de Formación Judicial, 2015. <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/cursosesp/2015/seminaindependenciaimparcialidad/material/Perfecto-A-Final.pdf>.
- Instituto de Defensa Legal de Perú y Fundación Debido Proceso Legal. *Obstáculos para el acceso a la justicia en las Américas*. Lima: 2009. [http://www.dplf.org/sites/default/files/obstaculos\\_para\\_el\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia\\_en\\_las\\_americas\\_version\\_final.pdf](http://www.dplf.org/sites/default/files/obstaculos_para_el_acceso_a_la_justicia_en_las_americas_version_final.pdf).
- Letelier Loyola, Enrique. “Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores Informe sintético sobre la cuestión en Chile”. *Trayectorias Humanas y Trascontinentales*, 5, 2019.
- Miranda, Efraín. *Memorias del encuentro regional de justicia ancestral y comunitaria en el Caribe*. Cartagena: Fundación Surcos-Fundación Jorge Artel, 2008.
- Molestina Gaviria, Marisol. “Internet y la promoción de los derechos humanos”. *Revista IIDH*, 47, 2008: 183-203. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r23828.pdf>.
- Observatorio de Discriminación Racial. “Excluidos del sistema: los afrocolombianos y la justicia”. En *Primer informe sobre discriminación racial y derechos de la población afrocolombiana*. Bogotá: Universidad de los Andes, 2008.
- Olarieta, Juan Manuel. “La separación de poderes en el constitucionalismo burgués”. *Nómadas, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 32, 2011.
- Oteiza, Eduardo. “El Debido Proceso y su proyección sobre el proceso civil en América Latina”. En *La ciencia del derecho procesal constitucional. Estudios en homenaje a Héctor Fix-Zamudio en sus 50 años como investigador*, coordinado por Eduardo Ferrer MacGregor y Arturo Zaldívar Lelo de Larrea. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2008. <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/29105>.
- Programa de Justicia Global y Derechos Humanos. *Discriminación racial en Colombia: informe alterno ante el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de la ONU*. Bogotá: Universidad de los Andes, 2009.
- Quintero, Beatriz y Eugenio Prieto. *Teoría general del proceso 3ra edición*. Bogotá: Temis, 2000.

- Ramírez Plascencia, David. “Las nuevas formas de la exclusión digital”. *En-claves del pensamiento*, 8, 15, 2014: 85-109. <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v8n15/1870-879X-enclav-8-15-00085.pdf>.
- Rojas, Danilo. “La independencia judicial: institución y derecho”. En *La independencia judicial y las reformas a la justicia*, compilado por Astelio Silvera Sarmiento y Jovany Arley Sepúlveda Aguirre. Medellín: Sello Editorial Coruniamericana, 2017.
- Serrano Santoyo, Arturo y Evelio Martínez Martínez. *La brecha digital: Mitos y Realidades*. Baja California: Universidad Autónoma de Baja California, 2003. [http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital\\_MitosyRealidades.pdf](http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf)
- Unidad de Organizaciones Afrocaucanas. *Una experiencia de aplicación de la justicia comunitaria afro en el norte del Cauca colombiano*. Santander de Quilichao: Usaid/Carprinter, 2009.
- Uprimny, Rodrigo, Miguel Emilio la Rota, Sebastián Lalinde y Diego Eduardo López. *Encuesta de necesidades jurídicas insatisfechas*. Bogotá: Dejusticia, 2017. [https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi\\_name\\_recurso\\_619.pdf](https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_619.pdf).
- Ventura Robles, Manuel. *La jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos humanos en materia de acceso a la justicia e impunidad*. San José: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2005. <https://www2.ohchr.org/spanish/issues/democracy/costarica/docs/PonenciaM Ventura.doc>.

## Capítulo 7.

---

# Acceso a la justicia de la población inmigrante: un problema latente agudizado por la justicia digital<sup>1</sup>

Liliana Damaris Pabón Giraldo

### 7.1 Introducción

El acceso a la justicia es hoy considerado un derecho fundamental, tal como lo establece la propia Constitución Política de Colombia en el artículo 229 cuando indica que “Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia”. Con él se busca materializar efectivamente el derecho de acción de los ciudadanos, entendido como un derecho de las personas y un servicio público esencial prestado por el Estado para poner en movimiento el aparato estatal y jurisdiccional y que se tramite el procedimiento respectivo de cara a obtener una respuesta pronta, cumplida y eficaz.

El acceso a la justicia implica entonces una garantía real para asegurar el derecho sustancial de cualquier persona. Por lo tanto, es un derecho que debe ser garantizado por el Estado en cualquier sistema procesal, trátase de un sistema escrito u oral, de única o de doble instancia, en la presencialidad o en la justicia digital. Tema este último que parece algo novedoso, pero que ya no lo es tanto, pues a él se han visto avocadas la mayoría de las reformas procesales actuales, a fin de garantizar precisamente ese acceso a la justicia de una forma más eficaz y célere.

---

<sup>1</sup> Este capítulo es resultado del proyecto de investigación denominado: “Derecho de acceso a la justicia de las personas vulnerables- Especial referencia a personas en situación de pobreza extrema, migrantes, personas con discapacidad y afrodescendientes”; proyecto desarrollado y financiado por la Universidad de Medellín y la Personería de Medellín.

Hoy la justicia digital ha cobrado gran vigencia, producto de la pandemia que aceleró su uso a la hora de administrar justicia, razón por la cual es un imperativo que requiere de una real implementación.

Pero precisamente para ser implementada no solo se debe pensar en la forma de hacerlo, en sus herramientas y apropiación por los sujetos procesales, sino que es necesario pensar sobre todo en todas las personas que requieren acceder a ella, entre ellos los que son considerados sujetos de especial protección, tales como los niños y niñas, madres cabeza de familia, personas en situación de discapacidad, población desplazada, adultos mayores, y “todas aquellas personas que por su situación de debilidad manifiesta los ubican en una posición de desigualdad material con respecto al resto de la población”,<sup>2</sup> razón por la cual entre ellos se ubican las personas en situación de migración.

Con relación a esta población, en la Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes, los Estados que la conforman se comprometieron a elaborar directrices sobre el trato de los migrantes en situación de vulnerabilidad;<sup>3</sup> y se establece que estos tienen necesidades específicas que deben ser respetadas por el derecho internacional de los derechos humanos, y entre ellos se debe mencionar que tienen derecho también al acceso a la justicia en iguales condiciones que las demás personas.

Lo anterior evidencia que es necesario plantarse varias preguntas: ¿se ha regulado el acceso a la justicia digital de la población migrante?, ¿conocen estas personas nuestro tipo de Estado?, ¿conocen nuestro sistema procesal?, ¿a dónde ellos deberán dirigirse para hacer valer sus derechos cuando son vulnerados?, y, finalmente, ¿cómo puede acceder a la justicia la población inmigrante en la era de la justicia digital? Interrogantes que surgen porque —para nadie es un secreto— sus múltiples derechos se han visto menguados.

En efecto, para dar respuestas al último interrogante, este escrito se divide en 3 acápi-tes, así: (i) se parte de una aproximación al acceso a la justicia como derecho fundamental de todas las personas; (ii) se aborda el tema de la justicia digital en la actualidad en Colombia y (iii) se finaliza relacionando ambos conceptos (acceso a la justicia y justicia digital) con respecto a la población migrante, sus derechos y las brechas para su acceso y protección real.

---

<sup>2</sup> Corte Constitucional, “Sentencia T-736 de 2012” (Bogotá: M. P. Alberto Rojas Ríos, 4 de septiembre de 2012).

<sup>3</sup> Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, “Migrantes en situaciones de vulnerabilidad. Perspectiva del ACNUR” (Ginebra: ACNUR, 2017).

## 7.2 El acceso a la justicia como derecho fundamental de todas las personas

El derecho de acción como un aspecto principal del derecho procesal se ha constitucionalizado en muchos Estados. En Colombia, por ejemplo y como ya se mencionó, desde el artículo 229 de la Constitución Política de 1991 se establece que toda persona tiene derecho de acceso a la justicia.

Regulación adecuada a los estándares internacionales, en tanto la Declaración Universal de Derechos Humanos, afirma en su artículo 8 que: “toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante tribunales nacionales competentes, que le ampare, contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución o por la ley”.<sup>4</sup> Por su parte el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos indica en el artículo 14:

todas las personas son iguales ante los Tribunales y las Cortes de Justicia, tendrán derecho a ser oídas públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación.<sup>5</sup>

A su vez, el Convenio Europeo para la Protección de Derechos Humanos y Libertades Fundamentales señala en el artículo 6 el derecho a un proceso equitativo, estableciendo que:

Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa, públicamente y dentro de un plazo razonable, por un tribunal independiente e imparcial, establecido por la ley, que decidirá los litigios sobre sus derechos y obligaciones de carácter civil o sobre el fundamento de cualquier acusación en materia penal dirigida contra ella.<sup>6</sup>

Por su parte, la Organización de Estados Americanos en la Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José” regula el derecho de acceso a la justicia en el artículo 8 de garantías judiciales, cuando expresa que toda persona tiene derecho a ser oída con las debidas garantías.<sup>7</sup> Aspecto regulado de mejor forma en las diversas resoluciones sobre acceso a la justicia de esta misma organización, en donde afirman que “el acceso a la justicia, en tanto derecho humano fundamental es, a la vez, el medio que permite res-

---

<sup>4</sup> Organización de las Naciones Unidas, “Declaración Universal de los Derechos Humanos” (París: Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

<sup>5</sup> Organización de las Naciones Unidas, “Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos” (Nueva York: 1976).

<sup>6</sup> Unión Europea, “Convenio para la protección de los Derechos Humanos y de las libertades fundamentales” (Roma: UE, 1950).

<sup>7</sup> Organización de Estados Americanos “Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José” (San José: OEA, 1969).

tablecer el ejercicio de aquellos derechos que hubiesen sido desconocidos o vulnerados”.<sup>8</sup> Y además que:

el acceso a la justicia no se agota con el ingreso de las personas a la instancia judicial, sino que se extiende a lo largo de todo el proceso, y debe sustanciarse de conformidad con los principios que sustentan el estado de derecho, como el juicio justo, y se prolonga hasta la ejecución de la sentencia.<sup>9</sup>

Tema tratado de igual modo por la ONU, cuando afirma que el acceso a la justicia es un principio básico de todo Estado de derecho, que busca que las personas hagan oír su voz, ejerzan sus derechos y cuenten con mecanismos de protección en posición de igualdad para todos, sin discriminación alguna; e implica que se trate de procesos justos, transparentes, eficaces, esto es, una administración de justicia imparcial y no discriminatoria.<sup>10</sup>

De otro lado, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha indicado que el acceso a la justicia no es solo regular al respecto, es necesario garantizar un acceso efectivo y rápido.<sup>11</sup> Y, finalmente, las Reglas de Brasilia prevén que el sistema judicial debe ser un instrumento de defensa de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad que, si bien es un tema de política pública, debe estar mayormente garantizado a estas personas mitigando sus limitaciones y reduciendo las desigualdades sociales.<sup>12</sup>

Todo lo anterior evidencia que el acceso a la justicia, según los instrumentos internacionales, implica diversos derechos como el acceso a la jurisdicción, a un juez natural y competente, a la imparcialidad, independencia, tutela judicial efectiva, igualdad ante la ley, un juicio justo, entre otros,<sup>13</sup> y que indudablemente se convierte en un derecho humano que no puede verse limitado para algunas personas.

Por su parte, para la Corte Constitucional de Colombia, el acceso a la justicia se relaciona de forma directa con la justicia como valor fundamental de la Constitución.<sup>14</sup> Y en otra sentencia afirma que es:

---

<sup>8</sup> Organización de Estados Americanos, “Resoluciones de la Asamblea General de la OEA”.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Organización de las Naciones Unidas, “La ONU y el estado de derecho. Hacia un mundo justo, seguro y pacífico regido por el estado de derecho”.

<sup>11</sup> Archivos Jurídicas UNAM. *El derecho de acceso a la justicia en el derecho internacional de los derechos humanos y su perspectiva internacional versus inmigrante en situación irregular* (UNAM, s. f.).

<sup>12</sup> Cumbre Judicial Iberoamericana XIV, “Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad” (Brasilia: 4 a 6 de marzo, 2008).

<sup>13</sup> s.i. “El derecho de acceso”, 6.

<sup>14</sup> Corte Constitucional, “Sentencia C-086 de 2016” (Bogotá: M. P. Jorge Iván Palacio Palacio, 24 de febrero, 2016).



la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes.<sup>15</sup>

Como consecuencia de lo anterior, el máximo tribunal de lo constitucional ha indicado que este es un derecho de aplicación inmediata, que resulta ser el medio más efectivo para la garantía de los derechos.

Uprimny y otros autores, en encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia, expresan que el acceso a la justicia es un derecho, es un elemento fundamental de ser persona y lograr la dignidad, es una necesidad humana básica, paradigma del desarrollo humano, “que se conecta con los “Objetivos del Milenio” de disminución de la pobreza y de la exclusión”.<sup>16</sup> Y relacionan la importancia de crear una política pública que garantice este derecho, pero a partir de las necesidades jurídicas de la población vulnerable, específicamente de las necesidades insatisfechas.<sup>17</sup> Razón por la cual el acceso a la justicia no es igual para todas las personas,<sup>18</sup> dependerá del grupo poblacional de que se trate, pues cada grupo es asimétrico y es el Estado el que debe velar por igualarlos.

Frente al tema, otros autores incluso han afirmado que es necesario garantizar el real acceso a la justicia, superando efectivamente todas las frustraciones que provengan de la desigualdad, y específicamente de la económica. Tema que se relaciona directamente con el debido proceso, por cuanto es necesario que una persona tenga la posibilidad de que se le resuelva el conflicto existente, de forma real y efectiva.<sup>19</sup> Y es precisamente esta problemática la que se aborda en este escrito, cuando debe quedar claro que

el proceso representa un fenómeno social de masas, cuya tutela y garantía no sólo debe limitarse a quienes tienen acceso a la justicia sino a todos aquellos a quienes se les viene negando el acceso a la justicia por su condición.<sup>20</sup>

---

<sup>15</sup> Corte Constitucional, “Sentencia T-608 de 2019” (Bogotá: M. P. Gloria Stella Ortiz Delgado, 12 de diciembre de 2019).

<sup>16</sup> Rodrigo Uprimny et al., “Encuesta Nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia. Marco conceptual y metodológico” (Dejusticia: 2017), 8.

<sup>17</sup> *Ibíd.*, 9.

<sup>18</sup> Miguel Emilio la Rota et al., “Ante la justicia. Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia” (Bogotá: Colección Dejusticia, 2013), 15.

<sup>19</sup> Eduardo Néstor de Lázari, “¿Qué características debe tener un sistema procesal civil para ser compatible con el derecho al debido proceso?”, en *Debido proceso* (Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2003), 62.

<sup>20</sup> Jesús María Sanguino Sánchez, “Garantía del debido proceso”, en *Debido proceso* (Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2003), 270.

Al respecto Arendt decía “el acceso a la justicia es el derecho de toda persona tener derechos” y “si alguien es titular de un derecho, pero carece de la posibilidad de reclamarlo ante una autoridad imparcial e independiente, en realidad carece del derecho que le ha sido teóricamente reconocido”.<sup>21</sup>

Lo anterior evidencia que el vigor de una democracia y de un Estado social de derecho depende de que esas personas gocen de mecanismos para acceder a la justicia cuando lo requieran.<sup>22</sup> Así las cosas, el acceso a la justicia es un derecho ya reconocido por los pactos de derechos humanos ratificados por Colombia, que ha venido siendo redefinidos, pues no basta la sola regulación, sino que es necesario darle efectividad “y trato equitativo: el derecho formal de formular una demanda, atribuido a los individuos, se transformó en el derecho de todos los ciudadanos a disfrutar de un acceso a la justicia igualitariamente reconocido”.<sup>23</sup>

El acceso a la justicia, entonces, implica la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos como una garantía constitucional que abarca no solo el ingreso ante un tribunal o juez competente, sino también todos los derechos de los sujetos procesales para que ese derecho realmente sea satisfecho; e igualmente implica la igualdad en la protección de los derechos, que tiene que ver con que “todo tipo de discriminaciones en el acceso a los tribunales, principalmente las que dependen de diferencias económicas, sociales y culturales deben ser superadas para poder garantizar a todos el mismo derecho efectivo a buscar protección de los propios derechos.”<sup>24</sup> Esto implica que el acceso a la justicia debe garantizarse de forma general, equitativa y efectiva.<sup>25</sup>

### 7.3 La justicia digital en la actualidad en Colombia

Desde la Constitución Política se propende por una justicia pronta, cumplida y eficaz. Tema desarrollado no solo constitucionalmente, sino a través del artículo 7 de la Ley 270 de 1996, que indica que la administración de justicia debe ser eficiente. El artículo 95 de la misma normativa reguló la tecnología al servicio de la administración de justicia y la necesidad de incorporarla. Por su parte, la Ley 1285 de 2009 promueve la celeridad y habla de las TIC Y DE LA CREACIÓN DE UN FONDO PARA MODERNIZAR LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.

Todo lo anterior se ha regulado en diversas normas procesales, cuando se hace referencia a la justicia en línea, a la notificación electrónica, a las videoconferencias, telecon-

<sup>21</sup> La Rota et al., “Ante la justicia...”, 13.

<sup>22</sup> Ibid., 13.

<sup>23</sup> Michele Taruffo, “Páginas sobre justicia civil. Proceso y derecho” (Madrid: Marcial Pons, 2009), 33.

<sup>24</sup> Ibid., 34.

<sup>25</sup> Ibid., 35.

ferencias, firma digital, expediente digital, prueba digital, entre otros. Aspectos estos que evidencian una transformación de la justicia, en la forma de ser prestada, puesto que las tecnologías de información y comunicaciones- TIC se convierten en herramientas clave y eficientes para que las personas accedan a la administración de justicia.

Para tal efecto, en Colombia se cuenta con un Plan Decenal de Justicia 2017-2027, cuya finalidad es fortalecer la infraestructura técnica y tecnológica en los procesos, al implementar las TIC. Y producto del estado de emergencia económica, social y ecológica ocasionado por el covid-19, se expidió por el Gobierno Nacional el Decreto Legislativo 806 de 2020, por medio del cual se implementan las TIC en las actuaciones judiciales, a fin de agilizar los procedimientos y flexibilizar la atención de los usuarios.

Como consecuencia de esta implementación se han presentado diversos avances al respecto: Sistema Justicia XXI, como sistema de gestión de procesos judiciales y manejo documental, que comenzó en el año 2002; sistema de gestión procesal en ambiente web para restitución de tierras, SIGED y SAMAI en el Consejo de Estado, para optimizar procedimientos y digitalizar sus labores; sistema de gestión en la Corte Constitucional para la gestión interna de sus procesos, tutela digital, firma electrónica, Office 365 con Teams, Onedrive, Sharepoint, Forms, entre otros.<sup>26</sup>

Con lo brevemente expresado, se observa cómo Colombia va avanzando hacia la modernización de la justicia, que cuenta con una agenda en el Gobierno Nacional que no puede reducirse al simple uso de plataformas virtuales; se requiere de mecanismos más eficientes y un cambio real, mejor infraestructura.

Lo expuesto, evidencia las falencias de la administración de justicia en Colombia y la necesidad urgente de implementar nuevas tecnologías en la prestación de este servicio. Tema demandado por más de 25 años en el país, y en el que no debe solo pensarse en un expediente electrónico, ni en el desarrollo de audiencias por medio de las TIC, sino en la implementación de otro tipo de tecnologías y del uso de un sistema único de información. De ahí que ante una promesa incumplida, deba aprovecharse esta oportunidad hoy, en donde de cara a la Cuarta Revolución Industrial (en adelante C4IR) es necesario que se adopten nuevas tecnologías emergentes y disruptivas que contribuyan a la transformación de diversos servicios y en este caso del servicio público de administración de justicia, esencial para todas las personas.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial, “Expediente electrónico y dimensionamiento para la transformación digital judicial” (Junio, 2020).

<sup>27</sup> Liliana Damaris Pabón Giraldo, “Big data y su uso en la administración de justicia: hacia una justicia eficiente”, en Justicia Digital. *Un análisis internacional en época de crisis*, coordinado por Diana María Ramírez Carvajal (Medellín: Fundación Red para el Estudio del Proceso y la Justicia, Universidad de Salamanca, 2020).

No obstante, lo afirmado y la necesidad latente que se tiene, se hace necesario pensar ¿qué se ha hecho en temas de justicia digital frente a la población vulnerable, específicamente los inmigrantes para que accedan a la misma?, ¿aumentará esto la brecha frente al acceso a la justicia para reclamar sus derechos? Este es un camino que es necesario recorrer e incluir en la agenda del Gobierno.

## 7.4 El acceso a la justicia de la población inmigrante, en la era de la justicia digital

### 7.4.1 La inmigración en Colombia

La migración es un movimiento de población motivado por procesos económicos, sociales y políticos. Estos movimientos generan desigualdad y vulnerabilidad. De ahí que la migración no sea solo un acto individual y voluntario sino un acto que también se da para mejorar las condiciones de vida y de trabajo de las personas o para evitar situaciones de violencia generalizada o de conflicto armado.<sup>28</sup> La migración es un fenómeno por el cual una persona se desplaza de un lugar a otro, sale de su lugar de origen y se asienta en otro. Es considerado un flujo de personas que atraviesa fronteras.

Se entiende por migración, según la Organización Internacional para las migraciones, el:

Movimiento de población hacia el territorio de otro Estado, o dentro del mismo, que abarca todo movimiento de personas, sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas. Esta incluye la migración de refugiados, de personas desplazadas, de personas desarraigadas y de migrantes económicos.<sup>29</sup>

Para tal efecto, los migrantes pueden ser denominados inmigrantes, como aquellos que llegan a un estado diferente al de su origen o domicilio; y emigrantes, aquellos que salen de su estado de origen. Este capítulo se ocupa por tanto de los inmigrantes, entendidos como “aquellas personas que salen de forma forzosa de su Estado por condiciones humanas y se encuentran en tránsito o se han radicado en otro Estado diferente al suyo”.<sup>30</sup>

Según ACNUR, los migrantes están sometidos a condiciones de vulnerabilidad. Hasta finales de 2019 había 79,5 millones de personas desplazadas en el mundo, de los cuales 3,6

---

<sup>28</sup> Liliana Damaris Pabón Giraldo et al., “Capítulo III. Inmigrantes y derechos sociales: su protección desde los tratados internacionales”. En *Derechos Fundamentales y sociedad*, coordinado por John Fernando Restrepo Tamayo et al. (Medellín: Editorial Diké, 2021), 87.

<sup>29</sup> Organización Internacional para las Migraciones, “Derecho Internacional sobre migración N.º7. Glosario sobre migración” (Ginebra: OIM, 2006), 38.

<sup>30</sup> Pabón et al., “Capítulo III. Inmigrantes y derechos sociales...”, 91.

millones corresponden a venezolanos desplazados en el extranjero. Colombia se convierte en el segundo país de acogida de los mismos con 1,8 millones de personas, luego de Turquía que recibe 3,6 millones. El país con mayor desplazamiento es Siria con 6,6 millones y le sigue Venezuela con 3,7 millones.<sup>31</sup> Frente al tema, la Asamblea de las Naciones Unidas aprobó un programa a fin de atender las necesidades de los refugiados, los desplazados internos y los migrantes.<sup>32</sup>

Al 31 de diciembre de 2020 un total de 1 729 537 personas desplazadas se encontraban en Colombia, ubicados principalmente en Bogotá, Barranquilla, Cúcuta y Medellín, según datos de migración Colombia. De esos, el 44 %, esto es 762 823, son venezolanos que se encuentran en condición regular; y el 56 %, esto es, 966 714, en condición irregular. Para enero de 2021 eran 1 742 927 venezolanos que estaban en Colombia, de los cuales 759 584 son regulares e irregulares 983 343. Ubicados principalmente en Bogotá, Norte de Santander, Atlántico y Antioquia con 157 949 en total, de los cuales 68 836 son regulares y 89 113 irregulares. De estos, los municipios con mayor cantidad de inmigrantes venezolanos son: Medellín con 90 100, Bello con 14 038, Rionegro con 8508 e Itagüí con 7889.<sup>33</sup>

Esta problemática de la crisis migratoria fue abordada en Colombia mediante Sentencia T-459 de 2016, cuando el máximo tribunal de lo constitucional indicó que la crisis migratoria en Venezuela se desató en el año 2015. Como consecuencia de este éxodo se generaron condiciones inhumanas para esta población, razón por la cual deben gozar de especial protección.<sup>34</sup> Por lo tanto, es a partir de allí cuando se han intentado implementar en el país políticas públicas para su protección, pero estas han resultado insuficientes. Muestra de ello es la política humanitaria para inmigrantes, producto del Documento CONPES 3603 de 2009- Política integral migratoria, por medio de la cual se crean algunos lineamientos, estrategias y acciones para extranjeros que residen en el país;

tiene su eje de desarrollo en la defensa, protección y garantía de los derechos de todas las personas involucradas en los procesos migratorios y la creación de escenarios que benefician la decisión de migrar bajo condiciones de libertad en las que los ciudadanos construyan su propio destino con el acompañamiento y protección del Estado.<sup>35</sup>

---

<sup>31</sup> Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, “Datos básicos” (Ginebra: ACNUR, 2021).

<sup>32</sup> Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, “Tendencias globales. Desplazamiento forzado en 2019” (Ginebra: ACNUR, 2019), 26.

<sup>33</sup> Migración Colombia, “Visibles. Estatuto temporal de protección X Antioquia” (Migración, 2021).

<sup>34</sup> Corte Constitucional de Colombia, “Sentencia T-459 de 2016”. (Bogotá: M. P. Jorge Iván Palacio Palacio, 29 de agosto de 2016).

<sup>35</sup> Cancillería de Colombia, “Documento CONPES 3603-2009. Política integral migratoria” (Bogotá: Cancillería, 2009).

El Estado reconoce 5 principios: la coherencia, la integralidad y largo plazo, la concordancia, la plena observancia de garantías individuales y el principio de focalización. Con relación a las garantías individuales, expresa que las personas de esta población son sujetos de derechos y obligaciones, conforme a la legislación nacional e internacional.

Posteriormente se creó mediante Resolución 5797 de 2017 el Permiso especial de permanencia (PEP), como un mecanismo de facilitación migratoria para los nacionales venezolanos.<sup>36</sup>

De otro lado, recientemente se expidió el Estatuto temporal de protección mediante el Decreto 216 de 2021,<sup>37</sup> entendido este como un mecanismo complementario al régimen de protección internacional de refugiados, a fin de llenar sus vacíos como estrategia del Gobierno para la protección de los derechos humanos de esta población. Calificada por el Alto Comisionado de la onu para los refugiados (acnur) como una política sin precedentes cuya finalidad es regularizar a más de 1,8 millones de venezolanos que se encuentran en Colombia.<sup>38</sup>

#### **7.4.2 Derechos de la población inmigrante**

Desde la Constitución Política de 1991 se protege a los extranjeros, al indicarse que:

Artículo 100. Los extranjeros disfrutarán en Colombia de los mismos derechos civiles que se conceden a los colombianos. No obstante, la ley podrá, por razones de orden público, subordinar a condiciones especiales o negar el ejercicio de determinados derechos civiles a los extranjeros.

Así mismo, los extranjeros gozarán en el territorio de la República de las garantías concedidas a los nacionales, salvo las limitaciones que establezcan la Constitución o la ley.

Al respecto, las personas en situación de migración son extranjeros y además personas consideradas como sujetos de especial protección por parte del Estado, con derechos y garantías, tales como el derecho a la salud, a la alimentación, la educación, a una vivienda digna, derecho al mercado laboral o al trabajo, nivel de vida adecuado, agua, saneamiento, acceso a la justicia, entre otros.

---

<sup>36</sup> Ministerio de Relaciones Exteriores, “Resolución 5797 de 2017. Por medio de la cual se crea un permiso Especial de permanencia” (Bogotá: Minexerior, julio 25 de 2017).

<sup>37</sup> Presidencia de la República, “Decreto 216 de 2021. Por medio del cual se adopta el Estatuto temporal de Protección para Migrantes Venezolanos bajo el régimen de protección temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria” (Bogotá: Presidencia, 1 de marzo de 2021).

<sup>38</sup> Cancillería de Colombia, “Alto Comisionado de ONU para Refugiados califica de ‘valiente y sin precedentes’ política migratoria de Colombia para venezolanos” (Bogotá: Cancillería, 17 de junio de 2021).

Con relación al derecho a la salud, los Estados tienen la obligación de garantizar que todas las personas accedan en condiciones de igualdad, a los servicios de salud preventivos, curativos y paliativos, sin consideración a su situación legal y documentación.<sup>39</sup> Por su parte, el derecho a un nivel de vida adecuado implica que se cuente con una vivienda adecuada, agua, saneamiento y alimentación.<sup>40</sup> Respecto al derecho a la educación, debe ser protegido como garantía.<sup>41</sup> Y sobre el derecho al trabajo se establece que no es “un derecho absoluto e incondicional a obtener empleo, sino el derecho a elegir o aceptar un trabajo, a no ser privado injustamente del trabajo y de acceder a un sistema de protección”.<sup>42</sup>

De otro lado, muchos derechos se encuentran regulados desde tratados internacionales, tales como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Protocolo de San Salvador-Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre derechos humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, el Convenio sobre los trabajadores migrantes de 1949, la Organización Internacional del trabajo de 1949, la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, la Convención sobre el Estatuto de los Apátridas-1954, el Convenio sobre los trabajadores migrantes-1975 (disposiciones complementarias), la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada en 1989 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, la Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares-1990, el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, Observación General 14- El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud-2000.

Este reconocimiento de derechos es corroborado por la Corte Constitucional en Colombia,<sup>43</sup> al extraer las reglas jurisprudenciales acerca de los derechos de los inmigrantes y establecer que tienen derecho a la salud, a la vida, a atención de urgencia, a estar afiliados en régimen subsidiario, atención de niños, niñas y adolescentes (NNA) venezolanos estudiantes en educación, entre otros. No obstante, estos tratados refieren al reconocimiento de estos derechos, pero poco aluden a la forma de protección o garantía por parte de los Estados.

Finalmente, en lo que tiene que ver con el acceso a la justicia, derecho regulado en el artículo 229 de la Constitución, es claro que toda persona tiene derecho a acceder a la administración de justicia, esto es, todas las personas tienen derecho sin distinción de na-

---

<sup>39</sup> Pabón et al., “Capítulo III. Inmigrantes y derechos...”, 98.

<sup>40</sup> *Ibíd.*, 99

<sup>41</sup> *Ibíd.*, 99.

<sup>42</sup> *Ibíd.*, 101.

<sup>43</sup> Corte Constitucional de Colombia, “Sentencia T-246 de 2020” (Bogotá: M. P. Gloria Stela Ortiz Delgado, 15 de julio de 2020).

cionalidad a acudir en igualdad de condiciones ante los jueces o demás órganos con función jurisdiccional, a fin de buscar la protección de sus derechos y hacerlos efectivos.

Un instrumento que sirve de forma adicional para el respeto de este derecho son las Reglas de Brasilia, cuyo objetivo es

garantizar las condiciones de acceso efectivo a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

En estas reglas y con relación a la población vulnerable, específicamente migrantes, se indica que se deben promover condiciones necesarias para que la tutela judicial de sus derechos sea reconocida; deben para ello contar con información básica, cultura jurídica, asistencia legal y defensa pública, derecho a intérprete, asumir medidas procesales, medidas de organización y gestión judicial con agilidad, prioridad, coordinación, especialización, actuación interdisciplinaria y proximidad. Así mismo, establecer medios alternativos de resolución de conflictos. En todo caso, son reglas que asumen medidas a fin de fomentar su efectividad, tales como el principio general de colaboración, la cooperación internacional, la posibilidad de realizar investigación y estudios, la sensibilización y formación de profesionales, nuevas tecnologías, manuales de buenas prácticas sectoriales, su difusión y seguimiento.<sup>44</sup>

No obstante, para el caso de los inmigrantes no es un secreto que sus derechos se han visto menguados, que el derecho al trabajo, el derecho a la salud, el derecho a la seguridad social, al debido proceso han sido difíciles de materializar para esta población vulnerable. De allí que se observen barreras y, específicamente en la era de la justicia digital, frente al acceso a la justicia que les permita buscar la protección precisamente de todos los demás derechos de los cuales son titulares.

### **7.4.3 ¿Y cómo ha sido el acceso a la justicia de esta población en Colombia?**

Mediante Sentencia T-351 de 2019 la Corte Constitucional resuelve el caso de una extranjera venezolana que formuló acción de tutela para la protección de los derechos fundamentales de los niños, el acceso a la administración de justicia y la protección especial de personas en estado de vulnerabilidad, debido a que no podía acceder a la justicia y presentar demanda porque no se le permitía en notaría otorgar un poder a un abogado por no contar según las entidades con documento idóneo para acreditar la identidad de quien lo portaba, lo que le

---

<sup>44</sup> Cumbre Judicial Iberoamericana XIV, “Reglas de Brasilia”.



impedía adelantar trámite legal para autenticar o realizar presentación personal, pues si bien contaba con permiso especial de permanencia, no así con pasaporte.

Allí el máximo tribunal se refirió a los derechos de los extranjeros y a su protección constitucional; del mismo modo dedicó un aparte al derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, al principio de la justicia material y a la prevalencia del derecho sustancial, indicando que son estos derechos fundamentales, que la justicia es un valor fundamental de la Constitución que requiere asegurar su realización material, razón por la cual se debe prevenir cualquier indefensión. En ese sentido, concluye que la administración de justicia tiene diversas obligaciones; por lo tanto, en el caso previsto, se indicó que más que prevalecer la autenticación o presentación del poder, se debe garantizar el principio de prevalencia al derecho sustancial.<sup>45</sup>

Y la misma jurisprudencia prevé que es la acción de tutela, “el medio judicial mediante el cual una persona extranjera puede acceder a la justicia y reclamar el respeto, la protección y la garantía del goce efectivo de sus derechos fundamentales”.<sup>46</sup> Muestra de ello es que para el año 2019, según datos de la misma Corte Constitucional. se instauraron 1832 tutelas por la población extranjera, de las cuales los departamentos con mayor cantidad son Arauca con 374, Antioquia con 357 y Norte de Santander con 312. De estas, las mujeres han accionado en 1287 casos y los hombres en 542, y quienes más accionan son los adultos con 341.<sup>47</sup>

Un dato importante para resaltar en estos casos es que el accionado es el mismo legitimado en la causa, esto es, el mismo accionado es quien presenta la tutela de forma personal, para un total de 1185 personas y solo 29 de ellas lo han hecho con apoderado y 55 a través del defensor o el personero. Tema importante a fin de evidenciar la defensa técnica en esa acción constitucional. Por su parte, los asuntos más demandados según estadísticas del año 2019 son la salud con 1458 tutelas, la vida con 161, el derecho de petición con 148, la educación con 27, la igualdad con 23, el mínimo vital y el trabajo con 12 cada uno.<sup>48</sup>

Por su parte para el año 2020, las tutelas instauradas en el primer semestre fueron de 477, para salud 391, vida 32, petición 32, debido proceso 16, dignidad humana 11, derecho de los niños 10 y mínimo vital 9. La mujer sigue siendo quien más acciona con 307 casos y el hombre con 162, y sigue accionando con mayor arraigo el adulto con 341 casos.

---

<sup>45</sup> Corte Constitucional, “Sentencia T 351 de 2019” (Bogotá: M. P. Cristina pardo Shlesinger, 1 de agosto de 2019).

<sup>46</sup> Corte Constitucional. “Derechos de las personas en situación de migración irregular. Migración 2020” (Bogotá: 24 de agosto, 2020), 30.

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Ibid.

De forma personal se han presentado 255 tutelas, con apoderado 9 casos y con defensor y personero 13.49

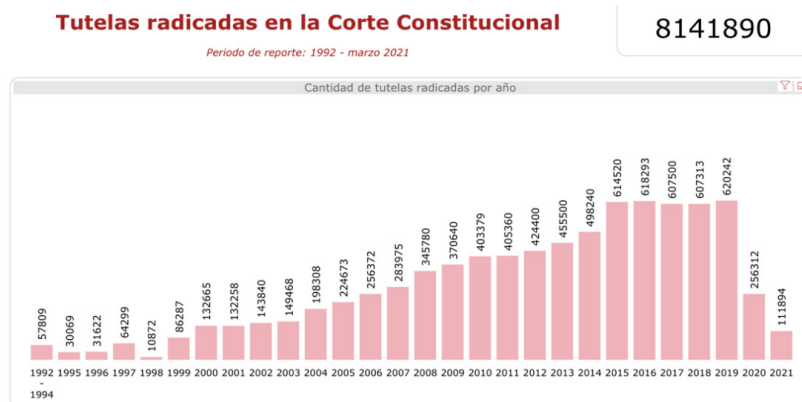
Y para el año 2021, hasta el mes de junio según estadística de la Corte Constitucional, se tiene lo siguiente:<sup>50</sup>

- Del año 1992 a marzo de 2021 se han presentado en Colombia 8 141 890 acciones de tutela, tal como puede observarse en la figura 5.
- De estas, para el año 2020 se presentaron 256 312 y para el año 2021 hasta el mes de marzo de 2021 un total de 111 894 acciones de tutela. En total durante el último año y medio se han presentado 368 206 tutelas.
- De las estadísticas mencionadas, en el último año y medio en Antioquia fueron presentadas 63 392, convirtiéndose en el segundo departamento con más acciones de tutela según el lugar de origen, luego de Bogotá con 77 997.
- La ciudad con más tutelas en este tiempo es Bogotá con 77 997, seguido de Medellín con 42 111.
- Los derechos más demandados son derecho de petición con 164 382, seguido de salud con 93 158, debido proceso con 49 157, y el acceso a la justicia está en el lugar Nro. 10 de los más demandados con 7185 durante los años 2020 y 2021.
- El hombre es el que más ha accionado con 188 759 casos y la mujer con 152 947 casos en este período.
- En lo relacionado con la pretensión de accesibilidad, se han presentado un total durante los años 2020 y 2021 de 2808 tutelas. De ellas 677 en Bogotá, 213 en Cali y 162 en Medellín.
- El derecho al acceso a la justicia ha sido demandado en este período en 7185 oportunidades. Bogotá ocupa el primer lugar con 2.741 y Antioquia el segundo lugar con 660 casos. De estos, en Medellín se han presentado 487 casos.
- Con relación a los sujetos de especial protección se han presentado 66 029, de los cuales 1301 corresponden al derecho de acceso a la justicia y 14 de ellos de extranjeros. Esto se puede ver en la figura 6.
- Las tutelas en gran porcentaje son presentadas de forma personal: de las 368 206 tutelas presentadas, 291 073 se presentaron de esta forma.

---

<sup>49</sup> Ibid.

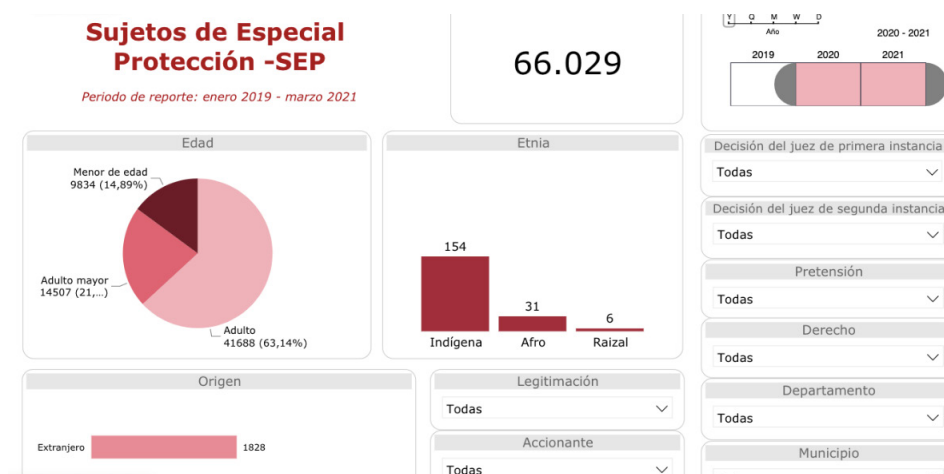
<sup>50</sup> Corte Constitucional, “Estadísticas de la Corte Constitucional” (Web Corte Constitucional, <https://www.corteconstitucional.gov.co/lacorte/estadisticas.php>, s. f.).



**Figura 5.** Tutelas radicadas en la Corte Constitucional. Período de reporte 1992-marzo 2021.

Fuente: Corte Constitucional (s.f.).

<https://www.corteconstitucional.gov.co/lacorte/estadisticas.php>



**Figura 6.** Sujetos de especial protección. Sep. 2020-marzo 2021.

Fuente: Corte Constitucional (s.f.).

<https://www.corteconstitucional.gov.co/lacorte/estadisticas.php>

Lo anterior evidencia la brecha digital y los obstáculos para el acceso a la justicia que se presentan para la población inmigrante. Aún más, en sociedades con profundas inequidades sociales, como la colombiana, el acceso a la justicia no es un derecho realmente materializado para los ciudadanos, cuando se observa que existen personas en estado de vulnerabilidad a quienes el Estado no les garantiza la protección real de sus derechos.

En efecto, y con relación al tema, Dejusticia en el texto Encuesta Nacional de necesidades jurídicas, ha indicado que lo anterior se presenta debido a:<sup>51</sup>

- Carencias socioeconómicas
- Bajo conocimiento jurídico de mecanismos que permitan resolver sus necesidades
- Ausencia de asistencia judicial, por no contar con un abogado
- Falencias en orientación y asistencia jurídica
- Decepción en el desempeño de autoridades administrativas y particulares
- Mora procesal

Y en otro documento, clasifican las barreras o brechas atendiendo a si son población formalizada o no, esto es, personas que cuentan con la institucionalidad definida o no. Específicamente para los sistemas formalizados, se relacionan como barreras las siguientes:<sup>52</sup>

- Bajo conocimiento frente a los mecanismos y recursos
- Existencia y accesibilidad real de la oferta de servicios
- Orientación jurídica a los usuarios por profesionales del derecho
- Congestión y mora de la oferta
- Infraestructura física
- Cobertura y desplazamiento
- Atención por parte de las instituciones
- Horarios, en su mayoría laborales para todos
- Confianza en el funcionario
- Confianza institucional
- Predictibilidad. No prever resultado del proceso
- Seguridad jurídica

Y, al respecto, se indica que es necesario debatir sobre políticas que incrementen el acceso a la justicia, a fin de repensar las prioridades en el sistema judicial, ya que toda intervención estatal requiere de ajustes; sin embargo, es necesario cuestionar la prelación de esas actividades públicas,<sup>53</sup> para que se aumente la cobertura de los servicios de justicia, se incorporen al sistema de justicia mecanismos comunicativos de resolución de conflictos y se

---

<sup>51</sup> Miguel Emilio La Rota, Sebastián Lalinde y Rodrigo Uprimny, “Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas. Análisis general y comparativo de tres poblaciones” (Bogotá: Dejusticia, 2017), 10-11.

<sup>52</sup> Rodrigo Uprimny et al., “Encuesta Nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia. Marco conceptual y metodológico” (Bogotá: Dejusticia, 2017), 18-21.

<sup>53</sup> La Rota, Lalinde y Uprimny, “Encuesta [...] Análisis general y comparativo de tres poblaciones”, 13.

establezcan políticas diferenciales para la atención de grupos vulnerables<sup>54</sup> como los relacionados en este escrito, máxime con la implementación hoy de la justicia digital, que en vez de acercar a la población migrante a la justicia, la ha alejado por las multiplicidad de razones expresadas anteriormente y a la falta de acceso al internet.

Lo expresado evidencia que la protección de los migrantes se ha convertido en un horizonte en América con relación a su normativa y políticas.<sup>55</sup> Debido a ello y con base en los ODS, la “agenda 2030 establece una serie de compromisos para avanzar en un modelo de desarrollo sostenible que incorpora dentro de sus metas diversos aspectos relacionados con la migración a nivel global”.<sup>56</sup>

## 7.5 Conclusiones

Conforme a lo desarrollado, se puede concluir que:

- El acceso a la justicia es un derecho que se relaciona con el debido proceso y la tutela judicial efectiva. Es un derecho que corresponde a todas las personas, nacionales y extranjeros, sin distinción alguna.
- Las personas en situación de migración tienen derechos y obligaciones como cualquier persona en el ámbito nacional, conforme a estándares nacionales e internacionales, máxime si se encuentran regularizados.
- La población migrante tiene derecho a que les sean protegidos sus derechos y garantías por cualquier sistema de justicia de cada país, sobre todo por ser considerados personas en condición de vulnerabilidad.
- La población migrante ha visto menguados sus derechos, entre ellos el acceso a la justicia debido a la falta de conocimiento y confianza institucional, además del desconocimiento de los mecanismos para ello.
- Se evidencia a partir de lo investigado que el migrante irregular no accede a la justicia por desconocimiento y temor a ser deportado. Además, que no existe una política clara para acceso a la justicia de las personas migrantes, por eso acuden a la acción de tutela.
- En Colombia ya existe un estatuto temporal para la protección de migrantes venezolanos, que se convierte en un mecanismo para la protección de sus derechos.

---

<sup>54</sup> Uprimny, La Rota, Lalinde, y López, “Encuesta [...] Marco conceptual y metodológico”, 9.

<sup>55</sup> Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL, “Reunión regional latinoamericana y caribeña de expertas y expertos en migración internacional preparatoria del Pacto Mundial para una migración segura, ordenada y regular” (Santiago de Chile: CEPAL, 2017).

<sup>56</sup> *Ibíd.*, 14.

- Por su parte, la Personería de Medellín cuenta con un observatorio y un grupo especial de asuntos étnicos y migrantes, cuya finalidad es hacer seguimiento, acompañamiento, protección y defensa de los derechos de los migrantes en la ciudad.
- Del mismo modo, las Reglas de Brasilia ratifican esta protección, porque regulan el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, entre ellos de los migrantes, por encontrarse en una posición asimétrica con relación a la demás población.
- Conforme a estas reglas, se hace necesario promover condiciones para la tutela de los derechos que les son reconocidos, estableciendo medidas como la cultura jurídica, la asistencia legal y defensa técnica, el derecho a un intérprete, la revisión de procedimientos y medidas procesales tales como la oralidad, los mecanismos alternativos de solución de conflictos y las tecnologías de información y comunicaciones, a fin de mejorar sus condiciones de acceso, y de esta forma garantizar este derecho humano atendiendo a estándares internacionales.

## Bibliografía

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. *Migrantes en situaciones de vulnerabilidad. Perspectiva del ACNUR*. Ginebra: ACNUR, 2017. <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rw-main/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=5979dcfa4>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. *Datos básicos*. Ginebra: ACNUR, 2021. <https://www.acnur.org/es/datos-basicos.html>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. *Tendencias globales. Desplazamiento forzado en 2019*. Ginebra: ACNUR, 2019. <https://www.acnur.org/5eeaf5664.pdf>
- Archivos Jurídicas UNAM. *El derecho de acceso a la justicia en el derecho internacional de los derechos humanos y su perspectiva internacional versus inmigrante en situación irregular*. UNAM, s. f. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2969/4.pdf>
- Colombia, Cancillería. *Documento CONPES 3603. 2009. Política integral migratoria*. Bogotá: Cancillería, 2009. <https://www.cancilleria.gov.co/colombia/migracion/conpes>
- Colombia, Cancillería. *Alto Comisionado de ONU para Refugiados califica de “valiente y sin precedentes” política migratoria de Colombia para venezolanos*. Bogotá: Cancillería, 17 de junio de 2021. <https://www.cancilleria.gov.co/estatuto-temporal-proteccion-migrantes-venezolanos>
- Colombia, Congreso de la República. *Ley 270 de 1996. Estatutaria de la administración de justicia*. Bogotá: Diario Oficial 42 745, 15 de marzo de 1996.
- Colombia. Congreso de la República. *Ley 1285 de 2009. Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1991 Estatutaria de la Administración de Justicia*. Bogotá: Diario Oficial 47 240, 22 de enero de 2009.

- Colombia, Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial. *Expediente electrónico y dimensionamiento para la transformación digital judicial*. Junio de 2020. <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/35666503/INFORME+TRANSFORMACI%C3%92N+DIGITAL+RAMA+JUDICIAL..PDF/53701101-e30c-466b-841a-98faf9fce8e9>
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia T 736 de 2012*. Bogotá: M. P. Alberto Rojas Ríos, 4 de septiembre de 2012.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia C-086 de 2016*. Bogotá: M. P. Jorge Iván Palacio Palacio, 24 de febrero de 2016.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia T-459 de 2016*. Bogotá: M. P. Jorge Iván Palacio Palacio, 29 de agosto de 2016.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia T-351 de 2019*. Bogotá: M. P. Cristina Pardo Shlesinger, 1 de agosto, 2019.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia T-608 de 2019*. Bogotá: M. P. Gloria Stella Ortiz Delgado, 12 de diciembre de 2019.
- Colombia, Corte Constitucional. *Sentencia T-246 de 2020*. Bogotá: M.P. Gloria Stela Ortiz Delgado, 15 de julio de 2020.
- Colombia, Corte Constitucional. *Derechos de las personas en situación de migración irregular. Migración 2020*, 24 de agosto de 2020. <https://www.corteconstitucional.gov.co/Transparencia/publicaciones/migracion%202020%20v3%2024%20de%20agosto.pdf>.
- Colombia, Corte Constitucional. *Estadísticas de la Corte Constitucional*. Web Corte Constitucional, s. f. <https://www.corteconstitucional.gov.co/lacorte/estadisticas.php>
- Colombia, Migración Colombia. *Visibles. Estatuto temporal de protección X Antioquia*. Migración, 2021. <https://www.migracioncolombia.gov.co/infografias-visibles/visibles-por-antioquia>
- Colombia, Ministerio de Relaciones Exteriores. *Resolución 5797 de 2017. Por medio de la cual se crea un permiso Especial de permanencia*. Bogotá: Minexerior, julio 25 de 2017.
- Colombia, Presidencia de la República. *Decreto 216 de 2021. “Por medio del cual se adopta el Estatuto temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo el régimen de protección temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria”*. Bogotá: Presidencia, 1 de marzo de 2021.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL. *Reunión regional latinoamericana y caribeña de expertas y expertos en migración internacional preparatoria del Pacto Mundial para una migración segura, ordenada y regular*. Santiago de Chile: CEPAL, 2017. [https://refugeesmigrants.un.org/sites/default/files/eclac\\_america\\_del\\_sur\\_resumen\\_ejecutivo.pdf](https://refugeesmigrants.un.org/sites/default/files/eclac_america_del_sur_resumen_ejecutivo.pdf)
- Cumbre Judicial Iberoamericana XIV. *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad*. Brasilia: 4 a 6 de marzo, 2008.
- De Lázzari, Eduardo Néstor. “¿Qué características debe tener un sistema procesal civil para ser compatible con el derecho al debido proceso?”. En *Debido proceso*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2003.

- La Rota, Miguel Emilio, Sebastián Lalinde Ordoñez, Sandra Santa Mora y Rodrigo Uprimny Yepes. *Ante la justicia. Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia*. Bogotá: Colección Dejusticia, 2013.
- La Rota, Miguel Emilio, Sebastián Lalinde y Rodrigo Uprimny. *Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas. Análisis general y comparativo de tres poblaciones*. Dejusticia, 2017. [https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi\\_name\\_recurso\\_618.pdf](https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_618.pdf).
- Organización de Estados Americanos. *Convención Americana sobre Derechos Humanos. Pacto de San José*. San José: 1969.
- Organización de Estados Americanos. *Resoluciones de la Asamblea General de la OEA*. [http://www.oas.org/es/sla/ddi/acceso\\_justicia\\_resoluciones\\_AG.asp](http://www.oas.org/es/sla/ddi/acceso_justicia_resoluciones_AG.asp)
- Organización de las Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. París: Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948. <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Organización de las Naciones Unidas. *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Nueva York: 1976.
- Organización de las Naciones Unidas. *La ONU y el estado de derecho. Hacia un mundo justo, seguro y pacífico regido por el estado de derecho*. <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>
- Organización Internacional para las Migraciones. *Derecho Internacional sobre migración N.º7. Glosario sobre migración*. OIM, 2006. [https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml\\_7\\_sp.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf).
- Pabón Giraldo, Liliana Damaris. “Big data y su uso en la administración de justicia: hacia una justicia eficiente”. En *Justicia Digital. Un análisis internacional en época de crisis*, coordinado por Diana María Ramírez Carvajal, 360-400. Medellín: Fundación Red para el Estudio del Proceso y la Justicia, Universidad de Salamanca, 2020.
- Pabón Giraldo, Liliana Damaris, Olga Cecilia Restrepo Yepes, Lorenzo Bujosa Vadell, Luisa Fernanda Bedoya Taborda, Mariana Molina Paniagua, Juliana Moreno Tamayo, Daniela Jimenez Henao y Wayra Mazo González. “Capítulo III. Inmigrantes y derechos sociales: su protección desde los tratados internacionales”. En *Derechos Fundamentales y sociedad*, coordinado por John Fernando Restrepo Tamayo, Andrés Felipe Roncancio Bedoya, Juan Felipe Díez Castaño y Fernando Carlos Terreros Calle, 87-130. Medellín: Editorial Diké, 2021.
- Sanguino Sánchez, Jesús María. “Garantía del debido proceso”. En *Debido proceso*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2003.
- Taruffo, Michele. *Páginas sobre justicia civil. Proceso y derecho*. Madrid: Marcial Pons, 2009.
- Unión Europea. *Convenio para la protección de los Derechos Humanos y de las libertades fundamentales*. Roma: UE, 1950.
- Uprimny, Rodrigo, Miguel Emilio La Rota, Sebastián Lalinde y Diego Eduardo López. *Encuesta Nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia. Marco conceptual y metodológico*. Dejusticia, 2017. [https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi\\_name\\_recurso\\_619.pdf](https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_619.pdf).



## Capítulo 8.

---

# La conciliación virtual en Colombia

Adriana Patricia Arboleda López

### 8.1 Introducción

La conciliación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC) busca convertirse en un generador de soluciones por la vía de un diálogo, en el cual el conciliador, encargado de conciliar, funge como tercero imparcial entre las partes en conflicto, propiciando la expresión de ideas, de diferencias y el planteamiento de soluciones. Así mismo, se podrá proponer o ayudar a las partes, desarrollando fórmulas de solución al conflicto con la intención de conducir al logro de un acuerdo conciliatorio y buscando así una reconciliación real y la solución pacífica y dialogada de sus controversias.

En el marco de la emergencia sanitaria por el covid-19, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 491 de 2020, el cual establece que los procedimientos como reuniones y audiencias en cualquier etapa del proceso arbitral, trámites de conciliación extrajudicial, amigable composición y procedimientos de insolvencia de persona natural no comerciante se deberán adelantar mediante el uso de tecnologías de la comunicación y la información (TIC).

Ante la emergencia sanitaria y el tránsito de la vida cotidiana a los entornos virtuales, así como los trámites administrativos y sociales, el sistema judicial no ha sido ajeno a las decisiones de volcar el desarrollo cotidiano a los espacios telemáticos. Con respecto a los trámites de conciliación, se han planteado múltiples beneficios de llevar a cabo este proceso de manera virtual; entre ellos se encuentran la reducción de costos de traslado y estadía de las partes en conflicto, la reducción de distancias al no tener que trasladarse, la agilidad y rapidez con que se desarrolla comparativamente al trámite presencial, entre otras; sin embargo, es necesario anotar que este procedimiento virtual no es accesible para todo el mundo, ya que presenta grandes retos de cobertura y acceso, especialmente para las regiones más apartadas del país donde no hay suficiente disponibilidad tecnológica y la disponibilidad de

internet es precaria. Sumado a ello, debe considerarse la situación —no menor— de las personas que, requiriendo algún trámite, no saben usar las herramientas tecnológicas.

La conciliación virtual propone un reto adicional a los ya mencionados, dirigido a los conciliadores al adaptarse a nuevas tecnologías y plataformas para desarrollar su oficio; esto implica que se genera también una relación más cercana con las partes, ya que en muchos casos se requiere un mayor contacto con los actores vinculados para brindar asesoría sobre el manejo de las plataformas, establecer escenarios de prueba y distensión alrededor del quid del conflicto, así como la instrucción para el manejo de la guía de cada procedimiento, lo que fortalece mucho más el proceso de comunicación para el momento en que se inicie el proceso conciliatorio, pues ya se habrá tenido oportunidad de abordar tangencialmente el objeto del encuentro.

## 8.2 La conciliación virtual en Colombia

Muchos de los conflictos que han perdurado en el tiempo entre dos o más partes se deben a que quizás nunca tuvieron la oportunidad de ver el conflicto desde perspectivas constructivas y con la oportunidad de recibir soluciones alternativas a las convencionales, conduciendo sus conflictos a la solución adversarial que satura el sistema judicial e impide un adecuado desarrollo de la justicia pretendida. Es así como la conciliación virtual se presenta como una opción necesaria que juega en dos vías: por un lado, contribuye a la solución de la descongestión judicial y, por el otro lado, permite a las partes encontrar perspectivas reparadoras a partir de la gestión dialogada de sus conflictos.

La conciliación, entonces, se constituye como una práctica del derecho que se complementa con la visión humanista y ética del ser humano; busca entre sus resultados una terapia de diálogo que se basa en la equidad y la transparencia. A más de ello, según el artículo 230 de la Constitución Política de Colombia de 1991, son fuentes auxiliares del derecho: “la equidad, la jurisprudencia, los principios generales del derecho y la doctrina”, motivo por el que se considera la justicia como un escenario de la vida social que está ligado a la equidad frente a la proporción de dar a cada quién lo que le corresponde, de acuerdo con el ordenamiento jurídico colombiano.

La conciliación permite que este proceso tenga un mayor acercamiento de las partes, dado que es la oportunidad y el espacio que tienen para manifestar de manera dialogada, cara a cara, las necesidades, razones, inquietudes y molestias que los han llevado a tomar una postura frente al conflicto en el cual se encuentran envueltos.

La conciliación hace parte de los MASC que se implementan actualmente en el país, junto con la mediación y el arbitraje. De esta manera, la conciliación se entiende como un

mecanismo autocompositivo que permite solucionar un conflicto entre dos o más partes que recurren a la participación de un tercero imparcial para darle fin a la controversia por medio del diálogo y la relación jurídica con el mismo.<sup>1</sup> La conciliación, según la Sentencia C-1195 de 2001 de la Corte Constitucional, es considerada una institución jurídica diversa, anotando este tribunal que: mecanismos como la mediación y la conciliación, más que medios para la descongestión judicial, son instrumentos para garantizar el acceso efectivo a la justicia y promover la resolución pacífica de los conflictos.

Como parte de los masc, todos los individuos pueden acceder a la conciliación, ya que al interior de las sociedades que integran, se presentan múltiples disputas de carácter social, económico, cultural, familiar, entre otros, y la condición de esta apuesta por acudir a dichos mecanismos pretende que la solución pacífica del conflicto se haga a través de una persona imparcial y dotada de cierta sabiduría para que sirva de guía en la intermediación de las partes con el fin de lograr un acuerdo que sea equitativo para todos.

Este mecanismo de acceso a la justicia ha tomado un lugar muy importante dentro del sistema judicial colombiano, al abarcar un amplio espectro de acción que considera el proceso de conciliación como el mecanismo alternativo para resolución de conflictos en su campo, lo que permite al legislador apoyarse en un amplio marco normativo, tal como se ejemplifica en la tabla 5.

**Tabla 5.** Marco normativo.

Marco normativo	
Asuntos de competencia desleal y prácticas comerciales restrictivas	Artículo 33, Ley 640 de 2001
Protección al consumidor	Artículo 34, Ley 640 de 2001
Derechos de autor y derechos conexos	Artículo 51, Decisión Andina 351 de 1993
Daños materiales en accidentes de tránsito	Artículo 143, Ley 769 de 2002
Servicios turísticos	Artículo 67, Ley 300 de 1996
Delitos desistibles o indemnizables integralmente	Artículo 103, Ley 906 de 2004
Explotación minera	Artículo 7, Decreto 2636 de 1994 del Ministerio de Minas y Energía
Acciones de grupo	Artículo 61, Ley 472 de 1998
Conciliación en materia civil, comercial y familia	Ley 640 de 2001 y la Ley 1098 de 2006
Conciliación laboral	Decreto 2511 de 1998 y la Ley 640 de 2001
Conciliación administrativa	Ley 640 de 2001, Decreto 1716 de 2009 y Ley 1437 de 2011

Fuente: Adaptado de Harbey Peña Sandoval (2012).

— **Ante el rápido crecimiento de la normativa alusiva a la conciliación, se puede afirmar que este proceso es elegido de manera constante por el sistema judicial para ofrecer alterna-**  
<sup>1</sup> Camila Andrea Bohórquez Rueda y José Fabio Nazar Meneses, “Visibilidad de la conciliación electrónica dentro del ordenamiento jurídico Colombiano. Una mirada desde la experiencia española”, *Disertum* 8, (julio de 2014): 53-66.

tivas de solución integral a los conflictos, al tiempo que se permite descongestión judicial. De esta manera, y atendiendo la alta demanda en los procesos de conciliación, la institución jurídica de la conciliación se ha visto en la necesidad de trasladar sus procedimientos al espacio virtual.

Ante el uso del internet y las plataformas virtuales, en la búsqueda de simplificar la vida de las personas, muchos de los trámites y servicios que antes se hacían únicamente de manera presencial, ahora están trasladándose a entornos virtuales; esta situación además considera su implementación a partir de la urgencia que representa atender los asuntos derivados de la emergencia sanitaria del covid-19, que obligó a que se adelantaran una serie de medidas de bioseguridad y aislamiento social para evitar el aumento de los contagios y mantener el cuidado de las personas ante dicha pandemia.

En vista de esto, la virtualidad se tomó todos los aspectos de la vida y las relaciones humanas de manera más acelerada, por lo que se implementaron más rápidamente plataformas que permitieran a las personas seguir adelantando los trámites respectivos frente a las necesidades diarias. Ahora bien, ante el avance de la tecnología, se ha promovido la conciliación en entornos virtuales, esto es, que las partes en conflicto puedan llevar a cabo su proceso de conciliación, ya no de manera presencial sino por medio de plataformas virtuales y haciendo uso de diversas herramientas de telecomunicación.

La implementación de medios y vías tecnológicas permite entonces acortar distancias. Tal como lo afirma la Corte Constitucional en la Sentencia C-037 de 1996, el acceso a la justicia es el derecho que tiene todo ciudadano de acceder a la administración de justicia en busca de dirimir los conflictos.<sup>2</sup> Por su parte, el Estado debe mantenerse a la vanguardia y hacer uso de los medios más eficaces y avanzados que permitan la solución oportuna y certera de los conflictos que se presenten en la sociedad.

Con respecto a los procesos de conciliación virtuales, los centros de conciliación deberán implementar las herramientas y medios electrónicos idóneos, confiables, seguros y suficientes para la implementación de la conciliación por la vía electrónica.<sup>3</sup> Estos centros deben incluir en su reglamento los respectivos requerimientos para la implementación de la conciliación virtual, así como garantizar las condiciones establecidas en la ley, las cuales podrán facilitar el adecuado cumplimiento de los principios normativos, así como la plena garantía de una neutralidad tecnológica, autenticidad, integridad, interoperabilidad y recu-

---

<sup>2</sup> Adriana Patricia Arboleda López, “Conciliación interdisciplinaria virtual”, *Revista Lasallista de Investigación*, 12, 1 (julio 2015): 84-93.

<sup>3</sup> Fernando Carrillo Flórez, “Proyecto de Ley 066 de 2020. Estatuto de la conciliación”, en *Los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia + masc.* (Bogotá: Instituto de Estudios del Ministerio Público, 2020), 188-238.

perabilidad de la información en materia de acceso y uso de datos y firmas digitales en el desarrollo del procedimiento de conciliación virtual.

El Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), ante la contingencia sanitaria por covid-19, empezó a operar de forma virtual. Gran parte de sus trámites se trasladaron a las plataformas digitales, entre ellos los procesos de conciliación y arbitraje que se estaban llevando a cabo antes de la contingencia.

Para la realización de designación y sorteo de árbitros, se dispusieron varias plataformas de conexión virtual. Respecto a esto, la firma de abogados Holland & Knight recomienda hacer seguimiento de los correos electrónicos que lleguen en el marco de los trámites arbitrales.<sup>4</sup> Los procedimientos virtuales tendrán un funcionamiento similar a los realizados de manera presencial, tal es el caso de la inasistencia a la audiencia virtual, que implicaría sanciones iguales a las impartidas en la presencialidad.

El director del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá explicó que con la Superintendencia de Sociedades se acordó que las Cámaras de Comercio ofrecerían los servicios de manera virtual, para que los empresarios tuvieran un espacio con su acreedor o proveedor “para que no se cancelara el servicio, no eliminaran empleos, acordaran pagos o se evitara llegar a los jueces concursales o de circuito”.<sup>5</sup> La adaptación de los servicios en plataformas virtuales se concentró en la mejora de la prestación, por lo que se implementaron todos los protocolos de atención virtual en conciliación, arbitraje, amigable composición, insolvencia de la persona natural no comerciante y formación jurídica, tal como lo expresaba Juliana María Giraldo, directora del Centro de Arbitraje y Conciliación en Cali.<sup>6</sup>

El director del Centro de Arbitraje y Conciliación en Bogotá, Mauricio González Cervo afirmó que por la pandemia del covid-19 el Centro se adaptó a las plataformas virtuales para prestar los servicios de conciliación en arrendamiento gratuito, mediación empresarial y arbitraje social, entre otros. El Centro tuvo entre abril, mayo, junio y julio de 2020 más de 700 audiencias de conciliación,<sup>7</sup> lo que contribuyó a la resolución de controversias entre las partes y evitar que se profundizaran los conflictos. Según el director Mauricio González, el total de audiencias de conciliación para 2020 fue de 6600, de las cuales llevaron a cabo 4000

---

<sup>4</sup> Sofia Solórzano “Centro de Arbitraje y Conciliación de la CCB hará trámites arbitrales virtuales”, *Asuntos Legales*, 25 de marzo de 2020.

<sup>5</sup> Vanessa Pérez Díaz, “Así se ajustaron los Centros de Arbitraje y Conciliación frente a la pandemia del covid-19”, *Asuntos Legales*, 1 de marzo de 2021.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.

de manera virtual, y el reto para 2021 es aumentar este número al promover con resultados eficaces la conciliación virtual.

El director del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición en Medellín, Jorge Villegas Betancur, destacó que los procesos de conciliación aumentaron 2,5 veces en 2020 frente a los solicitados en 2019. Por la pandemia del covid-19, se expidió el reglamento del arbitraje exprés, que tiene un costo y duración mucho menor. Con este servicio exprés se realizaron 2616 audiencias de conciliación, de las cuales 2047 correspondieron a asuntos de arrendamiento. En 2021 se han realizado 444 audiencias en materia de arrendamiento, lo cual representa 87 % del total de audiencias en el año en curso, que suman 512.<sup>8</sup> Con respecto al índice de acuerdos en materia de conciliación, el Centro tiene un resultado de 85 % de eficacia en el proceso, lo que ha devuelto parte de la confianza en estos procesos alternativos de solución de conflictos.

La Universidad Pontificia Bolivariana sede Bucaramanga adelanta audiencias de conciliación de manera virtual con el objetivo de descongestionar la rama judicial en momentos tan complejos para el país por el covid-19. Mediante su centro de conciliación, la upb busca impulsar la conciliación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos eficaz y eficiente a la hora de dirimir una controversia entre dos o más partes.

Según manifiesta el decano de la Facultad de Derecho de la UPB, la cuarentena impuesta por el Gobierno nacional como medida preventiva para evitar el contagio de covid-19 ha presentado retos de gran dimensión en todos los ámbitos. Sobre los procesos de conciliación expresa lo siguiente:

Nosotros no hemos sido la excepción, por el contrario, estamos siendo pioneros en el uso de las tecnologías de la información dentro de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, lo que nos está generando grandes beneficios, tanto para nuestros usuarios que son los directos beneficiados de las audiencias, como para nuestros estudiantes que han asumido con gran responsabilidad el reto de implementar audiencias de conciliación y lograr resultados óptimos pese a la imposibilidad de realizarlas de forma presencia.<sup>9</sup>

De esta manera, promover la conciliación virtual se ha convertido en una oportunidad para que los profesionales en derecho asuman el reto social que implica acercar la justicia a todos los escenarios de la sociedad y así “comenzar un proceso de sensibilización de los

---

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> UPB, “Centro de conciliación UPB: Pionero en estrategias de conciliación virtual en Santander”, *Universidad Pontificia Bolivariana Portal Web*, 23 de abril de 2020.

usuarios frente a las grandes posibilidades del mundo virtual y su aplicación en áreas como la conciliación y la resolución pacífica de conflictos”.<sup>10</sup>

La firma de abogados Caicedo Asociados C&A, se destacó por ser pionera en el acceso virtual y digital a la justicia en todo el territorio nacional, esto con el objetivo de facilitarle a sus clientes y empresas la defensa de sus intereses comerciales en todo el país en asuntos como la “recuperación de cartera vencida; demanda por daños y perjuicios ocasionados por sus proveedores, aliados, socios o clientes; conciliaciones, arbitramento y demandas; y procesos administrativos ante entidades del Estado”.<sup>11</sup>

Ante la pandemia del covid-19, la rama judicial fue una de las primeras entidades que se vio en la necesidad de suspender las actividades de manera presencial para proteger la vida y la salud de sus funcionarios, por lo que la digitalización de los servicios, que se venía adelantando de manera lenta, tuvo que ser acelerada de manera inmediata. El Decreto 806 de 2020 puso en marcha las medidas para implementar tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales. Hoy los procesos se llevan al 100 % de manera virtual, implementado estrategias para su eficiencia y desarrollo, con capacitaciones, charlas y protocolos que se deben seguir a la hora de realizar una audiencia, interponer una demanda o tutela y realizar trámites relacionados a las acciones de tipo constitucional.<sup>12</sup>

Para el mes de abril de 2021 se presupuestó que el 56 % de los despachos judiciales entrarían en la era digital, facilitando los procesos que antes brindaban de manera presencial. Esta digitalización permitirá que el número de procesos judiciales con notificaciones digitales sea de 1,2 millones anuales.<sup>13</sup> Para marzo del presente año y ante el proceso de digitalización que se está llevando a cabo, el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), dio luz verde para solicitar un crédito público externo con la banca multilateral por US\$100 millones que serán destinados para financiar el Programa para la transformación de la justicia en Colombia-fase I.<sup>14</sup> Se presupuesta, entonces, que la digitalización del sector de la rama judicial permitirá que el número de procesos judiciales con notificaciones digitales pase de 140 000 a 1,2 millones anuales.

De acuerdo con el Consejo Superior de la Judicatura, el servicio de audiencias en plataformas primarias alcanzó más de 200 000. Además, las audiencias y reuniones virtuales

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> El Tiempo, “Firma de abogados pionera en acceso a la justicia virtual”, *El Tiempo*, 28 de abril de 2021.

<sup>12</sup> Cristina Estrada Rudas, “Así avanzó la digitalización de la justicia en Colombia tras la llegada del covid-19”, *La República*, 26 de marzo de 2021.

<sup>13</sup> Cristian Acosta Argote, “La era digital alcanzará 56 % de los despachos judiciales y facilitará los procesos”, *Asuntos Legales*, 13 de abril de 2021.

<sup>14</sup> Ibid.

en plataformas colaborativas ascendieron a más de 560 00015. Los datos fueron recopilados en 2020 (véanse figuras 7 y 8), durante los meses más duros de la pandemia y la reactivación económica desde el fin de la cuarentena en agosto.



Figura 7. Justicia digital en Colombia.

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura/CONPES. Gráfico LR-GR. (Acosta 2021).

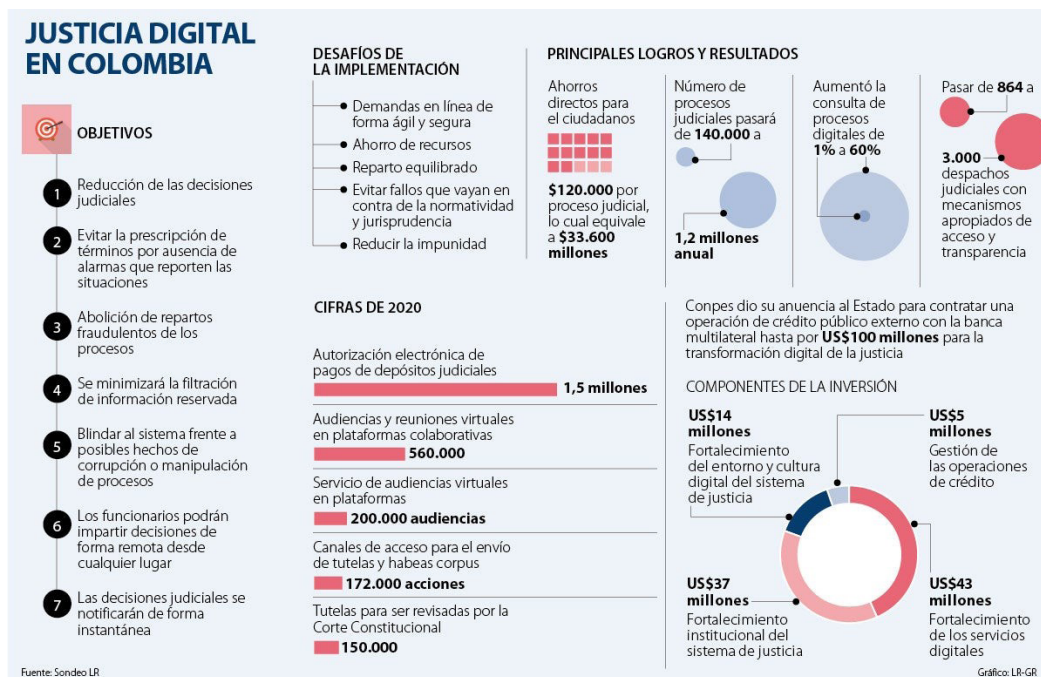


Figura 8. Justicia digital en Colombia cifras.

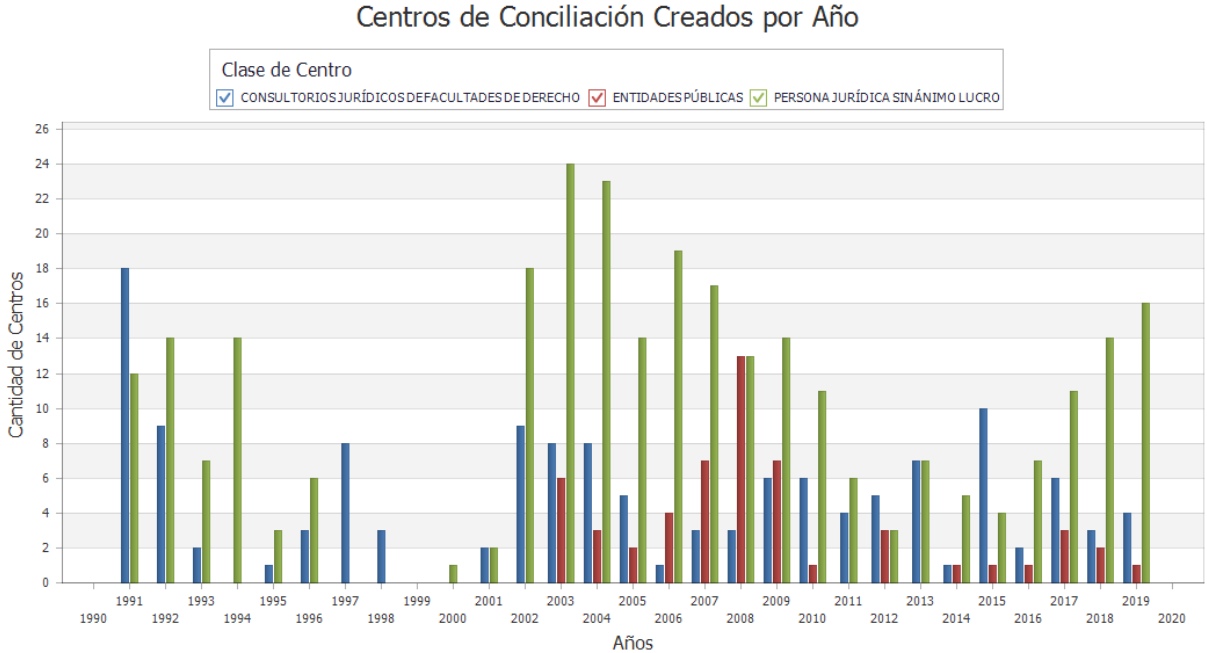
Fuente: Consejo Superior de la Judicatura/CONPES. Gráfico LR-GR (Acosta, 2021).

<sup>15</sup> Ibid.



De esta manera y con los resultados y datos antes vistos, la digitalización de la justicia en Colombia aún tiene muchos retos por alcanzar. Uno de los objetivos primordiales es incrementar la eficiencia y la transparencia en los procesos que se adelantan, ya que, a pesar de los números positivos en el resultado de los procesos de conciliación, se deben seguir ajustando las relaciones entre los usuarios, las plataformas y las instituciones que prestan el servicio.

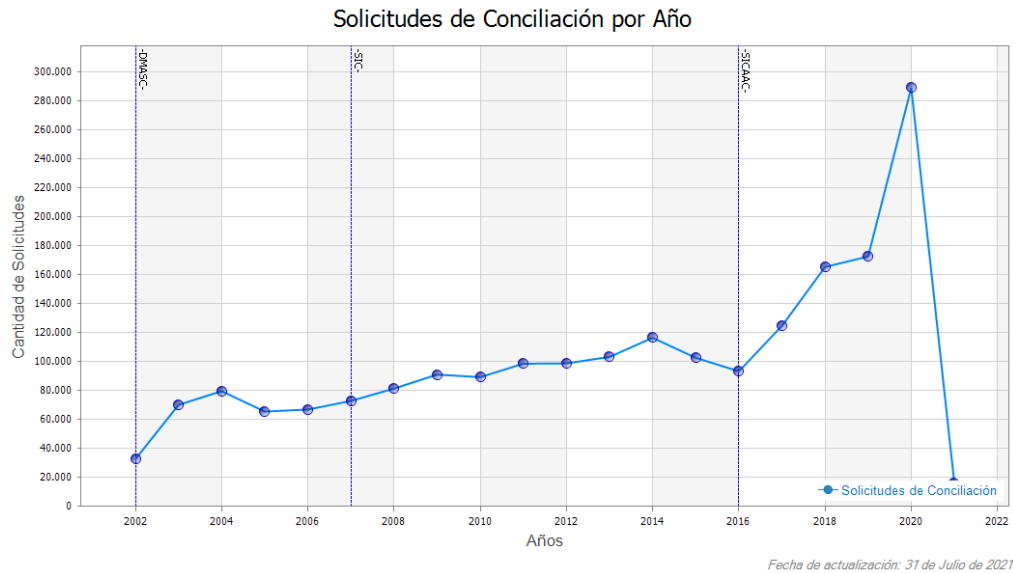
Ahora, con respecto a la creación de los centros de conciliación, en la figura 9 se puede contemplar el número de centros creados por año y la clase de centro que se crea. Se aprecia un alto crecimiento de los centros de conciliación de personas jurídicas sin ánimo de lucro, lo cual posibilita un mayor alcance en los procedimientos de conciliación.



**Figura 9.** Centros de Conciliación creados por año.

Fuente: Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos-DMASC (2001-2006), Sistema de Información de la Conciliación SIC (2007-2015) y Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC (2016).

Se puede afirmar según los datos de la figura 9 que la cantidad de centros de conciliación disponibles en el país permite un mayor número de solicitudes por año de procesos de conciliación (ver figura 10), pues se reporta un alza en el número de solicitudes entre el año 2016-2020, demostrando que para esa misma época los centros de conciliación sin ánimo de lucro y los centros de conciliación de los consultorios de las facultades de Derecho habían crecido igualmente.

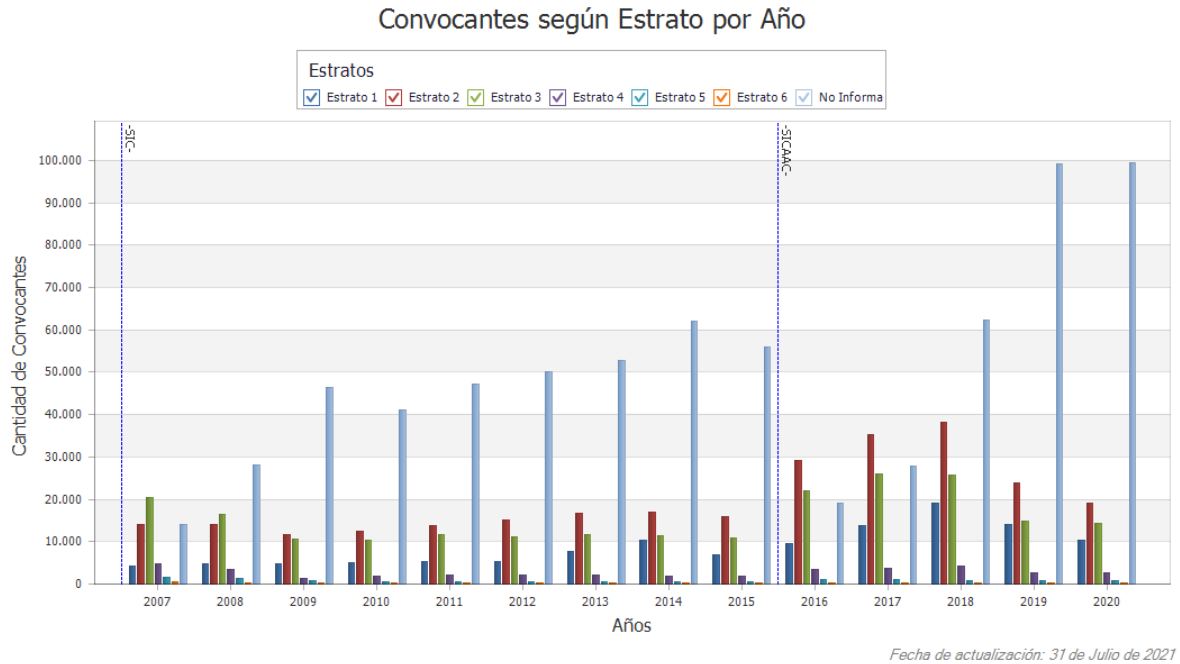


**Figura 10.** Solicitudes de conciliación por año.

Fuente: Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos-DMASC (2001-2006), Sistema de Información de la Conciliación SIC (2007-2015) y Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC (> 2016).

Con estos datos se puede indagar por otro aspecto de quien solicita un proceso de conciliación. Ante el evidente aumento en la creación de los centros de conciliación y a su vez la cantidad de solicitudes a los mismos, para los años 2016-2020 las personas que han accedido a estos procesos se ubican, como se ve en la figura 11, principalmente en los estratos 1, 2 y 3.

Es importante anotar que hay una fuerte relación entre la cantidad de centros creados sin ánimo de lucro con el acceso a los procesos de conciliación, ya que las personas de más escasos recursos pueden acceder de manera gratuita a estos procesos, lo que aporta al objetivo de los MASC, esto es, promover el libre acceso a procedimientos de justicia para todas las personas con la garantía de un buen resultado en el proceso por medio del diálogo y la concertación humana.



**Figura 11.** Convocante según estrato por año.

Fuente: Sistema de Información de la Conciliación SIC (2007-2015) y Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC (> 2016)

En el proceso de conciliación es fundamental el papel de los conciliadores; desde 1991 se planteó que el conciliador debe ser una persona calificada para el cargo. El conciliador en derecho debe ser una abogada o un abogado formados en resolución de conflictos, inscritos en el Centro de Arbitraje y Conciliación (CAC) y que, por mandato expreso de la Constitución, administren justicia de manera transitoria.

Se trata de un experto en resolución de conflictos y en materias jurídicas específicas, objetivo en su labor y con competencias avanzadas para interpretar y analizar a fondo las verdaderas pretensiones e intenciones de las partes en conflicto.<sup>16</sup> Entre los aspectos diferenciadores de los conciliadores que están adscritos al Centro de Arbitraje y Conciliación (cac), se resalta que hay una garantía sobre los acuerdos a los que lleguen las partes y que están debidamente enmarcados en las normas y leyes. Más allá de ejecutar el proceso formal, lo que se busca es lograr que las partes vean la importancia y la profundidad de su relación, para así dirimir las diferencias mediante un proceso que busca también restablecer el tejido social.

<sup>16</sup> Centro de Arbitraje y Conciliación, “Conciliadores”, (Web Centro de Arbitraje y Conciliación, <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com>, 2021).

El rol del conciliador se asume como un elemento estructural del proceso de conciliación, es de vital importancia lo que conciba como conciliación, ya que de esto dependerá en gran medida cómo se asume el proceso y la manera cómo se responsabiliza el actuar de las partes, asimismo el apoyo que brinda al momento del proceso de resolución o transformación de los conflictos.<sup>17</sup>

El conciliador tiene la facultad de brindar sus servicios en cualquier lugar del país, no se encuentra limitado de ninguna manera en el alcance territorial para esto; sin embargo, los centros de conciliación solo están autorizados para prestar el servicio en una ciudad en concreto,<sup>18</sup> tal como lo ha establecido el Ministerio del Interior y de Justicia en aplicación de la Resolución 1342 de 2004.

### 8.3 Protocolos y procesos de la conciliación virtual

Para llevar a cabo los procesos de conciliación virtual es necesario, aparte de la normativa legal que los acompaña, dar cumplimiento a una serie de protocolos que posibilitarán la adecuada implementación del proceso. Es necesario, entonces, que todos los centros de conciliación apliquen de manera correcta los requisitos que se trabajarán más adelante, con el fin de garantizar el éxito del proceso.

El Decreto 491 de 2020 establece las disposiciones que deben llevarse a cabo para atender los procedimientos de la conciliación virtual que se adelantan mediante el uso de tecnologías de la comunicación y la información:

- Se dispondrán de medios electrónicos y virtuales para la recepción de documentos y la realización de reuniones y audiencias.
- Se habilitarán direcciones electrónicas para el recibo de demandas arbitrales, solicitudes de conciliación extrajudicial, amigable composición, insolvencia de persona natural no comerciante, y cualquier documento relacionado con los procesos o trámites de estos.
- Se enviará por vía electrónica todo tipo de comunicaciones y/o notificaciones.
- El plazo para el trámite de las conciliaciones extrajudiciales, a cargo de los servidores públicos habilitados para conciliar y de los centros de conciliación públicos y privados autorizados, será de cinco (5) meses.
- Los centros de arbitraje y conciliación y las entidades públicas competentes conformarán expedientes electrónicos a los que accederán las partes, los árbitros y secretarios,

---

<sup>17</sup> Miguel Ángel Montoya Sánchez y Natalia Andrea Salinas Arango, “La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto”, *Opinión Jurídica* 15, 30, (diciembre, 2016): 127-144.

<sup>18</sup> Harbey Peña Sandoval, “Procedimiento conciliatorio en Colombia”, *Mediate.com*, julio de 2009.

los conciliadores y amigables componedores a fin de facilitar el impulso de los trámites y procesos, y adoptarán las medidas necesarias para garantizar la seguridad y autenticidad de la información.

- No se podrá adelantar ninguno de los trámites previstos si alguna de las partes se muestra en imposibilidad para comparecer a las audiencias virtuales, o aportar pruebas, soportes y anexos, y así lo determina el tribunal arbitral, el amigable componedor o el conciliador.

En el caso de las conciliaciones, entendidas como mecanismo de solución de conflictos a través del cual dos o más personas con capacidad jurídica, consentimiento y voluntad gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador, se adaptó un nuevo procedimiento que busca promover un excelente servicio desde la atención y la orientación en los centros de conciliación. El procedimiento es el siguiente:

- Elaboración de solicitud de la audiencia.
- Citación de audiencia de conciliación a las personas mediante herramientas digitales (correo electrónico, mensajes de texto, mensajes de texto enviados por aplicaciones como WhatsApp, Telegram, Messenger, llamada telefónica en la que se informe que la llamada está siendo grabada, y cualquier otro medio por el cual puede citar a las personas convocadas en la audiencia de conciliación); aquí es necesario verificar y hacer seguimiento de la citación a las personas convocadas en audiencia y que se informe de la fecha, hora y enlace de la audiencia.
- Instalación de la audiencia, explicar los efectos de la audiencia de conciliación, avisar y solicitar el consentimiento para la grabación de la diligencia.
- Las partes deberán presentar su documentación de identidad frente a la cámara para la verificación de esta.
- Audiencia de conciliación.
- Redacción de acta o constancia.
- Dependiendo del resultado de la audiencia se expedirá el acta de conciliación, de haber acuerdo, o la constancia de no acuerdo cuando no se ha logrado concertar una solución.
- Lectura del acta o constancia a las partes para la aprobación de su contenido. Esta solo será firmada por el conciliador, la firma de las partes no se requiere, con el consentimiento de voluntad del video se entiende que han aceptado.
- Finalmente se informará a las partes el envío del acta o constancia por medio electrónico dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración de la audiencia.

Un ejemplo práctico de la implementación de los protocolos de conciliación virtual es el establecido por el Centro de Conciliación José Félix de Restrepo de la Corporación Universitaria de Sabaneta, desarrollado de la siguiente manera:

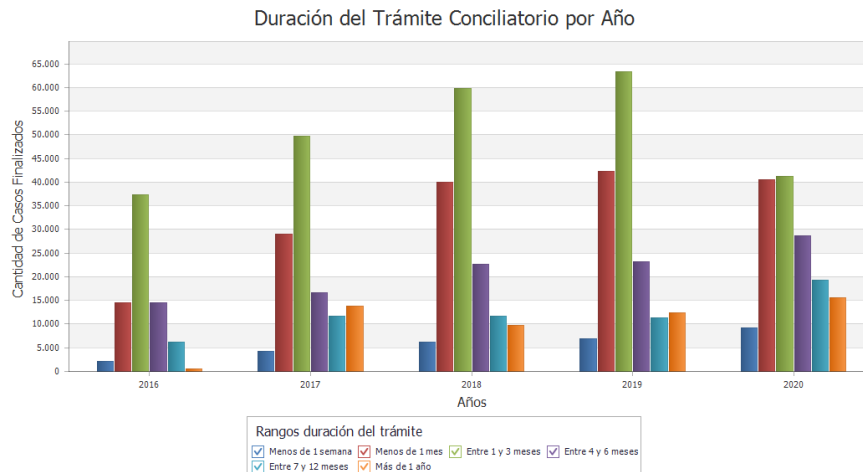
Para la realización de las audiencias virtuales usted debe conectarse con la audiencia a través de la invitación que se le envía desde el Centro de Conciliación con una anterioridad de 20 minutos para realizar prueba de sonido, audio, video y verificar las firmas digitales, documentos y consentimientos de tal manera que cuando se conecten las partes todo esté listo.

Una vez se conecten las partes preguntar si se escucha bien, si se ve la imagen de los participantes de la audiencia y los nombres, para iniciar la audiencia: (en caso de inasistencia levantar la diligencia y otorgar el término de ley para justificar la misma)

1. Solicitar a los asistentes autorización para que la audiencia sea gravada.
2. Presentación del conciliador.
3. Saludo de bienvenida y ventajas de la conciliación.
4. Presentación de las partes, quienes deberán acercar su documento de identidad frente a la cámara para la verificación de la misma.
5. Pedir nuevamente consentimiento de las partes para la utilización de sonido, imágenes, documentos y firmas.
6. Exponer el objeto de la audiencia, dar la palabra a las partes, organizar los posibles acercamientos, presentar fórmulas de arreglo, y formalizar el arreglo o el no acuerdo.
7. Leer a cabalidad el acta de conciliación y/o la constancia y recordar el consentimiento de las partes para la utilización de las firmas.
8. Enviar el link para la evaluación del servicio y del conciliador.
9. Informar a las partes el envío del acta y/o constancia por medio electrónico, dentro de los 3 días siguientes a la celebración de la audiencia.
10. El conciliador debe enviar el resultado listo y organizado al director para el correspondiente registro final en el SICAAC y firma. El director es quién envía el resultado en PDF con todas las formalidades.

Del fiel cumplimiento de este protocolo dependerá el éxito y resultado de las audiencias virtuales.

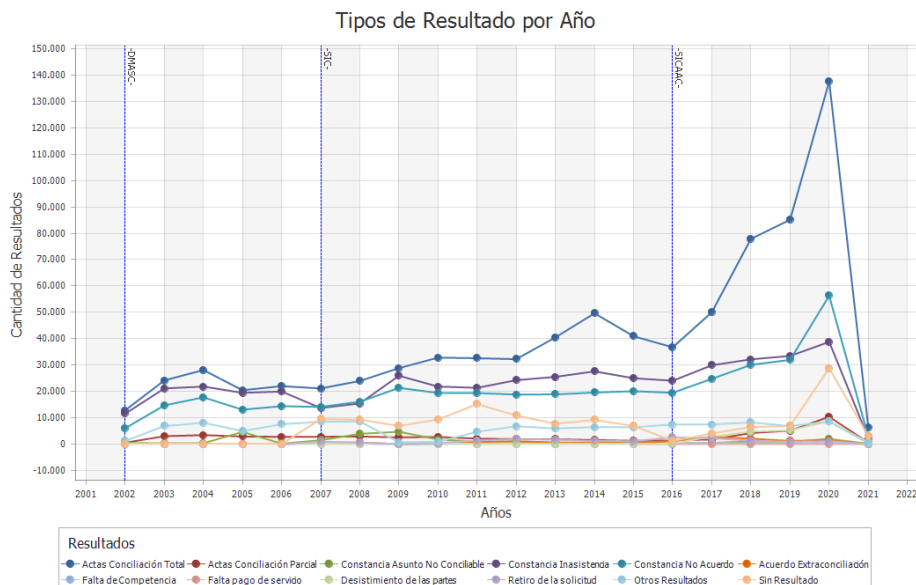
Con la implementación adecuada de los protocolos para la conciliación virtual, se ha visto una reducción importante en la duración de estos trámites conciliatorios. Como se muestra en la figura 12 entre los años 2016-2020 los procedimientos tardaron alrededor de 1 y 3 meses, luego estarían los que duraron menos de un mes y por último entre 4 y 6 meses.



**Figura 12.** Duración del trámite conciliatorio por año.

Fuente: Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC (> 2016).

Es necesario resaltar la relación entre las cuatro figuras trabajadas, y la importancia que estos datos tienen a la hora de analizar cuál ha sido el proceso de consolidación de la conciliación y los MASC en el país. De esta manera, es importante promover espacios de información y formación sobre estos procesos en las escuelas y facultades de derecho de las universidades del país. Se debe resaltar la importancia que tiene formar conciliadores capacitados para resolver los conflictos con posturas más humanas y éticas.



**Figura 13.** Tipos de resultado por año.

Fuente: Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos-DMASC (2001-2006), Sistema de Información de la Conciliación SIC (2007-2015) y Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC (> 2016).

En la figura 13 se encuentran los datos de los resultados de los procesos de conciliación. El principal resultado muestra los procesos que tuvieron una conciliación total, siendo el año 2020 el pico más alto en los resultados. Este año tiene una particularidad, ya que para el mes de marzo del mismo año inició la emergencia sanitaria mundial por la pandemia del covid-19, lo que impulsó el crecimiento de los trámites y procesos virtuales.

## 8.4 Conclusiones

La conciliación en Colombia como uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos más importantes, se ha convertido en un proceso real, al cual se puede acceder de manera pacífica; es un mecanismo que proporciona soluciones en la misma vía para las partes que se encuentran en una controversia. No implica la participación de ningún juez de la República por lo que la decisión se toma de manera dialogada con los respectivos cumplimientos éticos y morales de una visión humanista del conflicto.

Con respecto a la solución de controversias, se reitera el papel del conciliador como un elemento trascendental, en tanto es un facilitador que busca el logro de una conciliación con imparcialidad y transparencia en sus decisiones, lo que implica que el proceso sea mucho más rápido, sencillo, simple y efectivo frente a los procesos de la justicia adversarial del sistema judicial.

Para finalizar, se hace un llamado a la adopción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el país como los medios por excelencia para la gestión y resolución adecuada de los conflictos, entendiendo estos como un escenario natural de los sujetos sociales y permitiendo reconstruir el tejido social permanentemente.

Estos mecanismos son efectivos para devolver la confianza en los medios de justicia, ya que estos son más eficaces y eficientes que los medios adversariales tradicionales, como ha demostrado ampliamente la literatura en esta materia. Por esta razón las diversas regulaciones internacionales a los MASC los han posicionado en muchos países, lo que implica importantes esfuerzos para su implementación con transparencia e integridad.

## Bibliografía

- Acosta Argote, Cristian. La era digital alcanzará 56 % de los despachos judiciales y facilitará los procesos. *Asuntos Legales*, abril 13 de 2021. <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/la-era-digital-alcanzara-56-de-los-despachos-judiciales-y-facilitara-los-procesos-3152398>.
- Arboleda López, Adriana Patricia. «Conciliación interdisciplinaria virtual». *Revista Lasallista de Investigación*, 12, 1, 2015: 84-93.



- Bohórquez Rueda, Camila Andrea y José Fabio Nazar Meneses. «Viabilidad de la conciliación electrónica dentro del ordenamiento jurídico colombiano, una mirada desde la experiencia española». *Dissértum*, 8, 2014: 53-66.
- Centro de Arbitraje y Conciliación-CAC. *Conciliadores*. 2021. <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Conciliacion-e-insolvencia/Conciliadores>.
- Carrillo Flórez, Fernando. «Proyecto de Ley 066 de 2020. Estatuto de la conciliación». En *Los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia + masc*, de Fernando Carrillo Flórez e Iván Darío Gómez Lee, 188-238. Bogotá: Instituto de Estudios del Ministerio Público, 2020.
- El Tiempo. *Firma de abogados pionera en acceso a la justicia virtual*. Consultado abril 28 de 2021. <https://www.eltiempo.com/contenido-comercial/firma-de-abogados-pionera-en-acceso-a-la-justicia-virtual-584401>.
- Estrada Rudas, Cristina. «Así avanzó la digitalización de la justicia en Colombia tras la llegada del covid-19». *La República*, marzo 26 de 2021. <https://www.larepublica.co/especiales/transformacion-digital-de-los-bufetes/asi-avanza-la-digitalizacion-de-la-justicia-en-el-pais-3144864>.
- Montoya Sánchez, Miguel Ángel y Natalia Andrea Salinas Arango. *Opinión Jurídica*, 15, 30, 2016: 127-144. <https://doi.org/10.22395/ojum.v15n30a6>
- Peña Sandoval, Harbey. «20 años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia: breve análisis normativo». *Banco de la República Biblioteca Virtual*. 2012. <https://babel.banrepcultural.org/digital/collecion/pl7054coll23/id/697>.
- Peña Sandoval, Harbey. «Procedimiento conciliatorio en Colombia». *Mediate.com*, julio de 2009. [https://www.mediate.com/articles/procedimiento\\_conc\\_en\\_colombia.cfm](https://www.mediate.com/articles/procedimiento_conc_en_colombia.cfm).
- Pérez Díaz, Vanessa. «Así se ajustaron los Centros de Arbitraje y Conciliación frente a la pandemia del covid-19». *Asuntos Legales*, 1 de marzo de 2021. <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/asi-se-ajustaron-los-centros-de-arbitraje-y-conciliacion-frente-a-la-pandemia-del-covid-19-3132455>.
- Solórzano, Sofia. «Centro de Arbitraje y Conciliación de la CCB hará trámites arbitrales virtuales». *Asuntos Legales*, 25 de marzo de 2020. <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/el-centro-de-arbitraje-y-conciliacion-de-la-ccb-hara-tramites-arbitrales-de-forma-virtual-2983069>.
- Universidad Pontificia Bolivariana. *Centro de conciliación UPB: Pionero en estrategias de conciliación virtual en Santander*. Consultado abril 23 de 2020. <https://www.upb.edu.co/es/noticias/centro-de-conciliacion-virtual-upbbga-2020>.

## Capítulo 9.

# Nuevos horizontes en los ODR: el *oversight board* de Facebook<sup>19</sup>

Omar Alfonso Cárdenas Caycedo

### 9.1 Introducción

Los ODR (*online dispute resolution* o, en español, sistemas de solución de disputas en línea)<sup>20</sup> son un fenómeno que surgió en el marco de relaciones de consumo y poco a poco se ha ido extendiendo a nuevos escenarios y tipos de controversias.<sup>21</sup> De la idea mundialmente recono-

<sup>19</sup> Trabajo resultado de la investigación «Observatorio de comercio electrónico fase II» financiado por la VIIS de la Universidad de Nariño.

<sup>20</sup> La doctrina ha identificado diferentes nombres para el mismo fenómeno, siendo odr el más común en la literatura; así, por ejemplo, se toman como nombres: “Electronic Dispute Resolution (EDR), Internet Dispute Resolution (IDR), Online Alternative Dispute Resolution (OADR), Technology Mediated Dispute Resolution (TMDR) o Consumer Dispute Resolution (CDR)” María José Catalán Chamorro, “El acceso de justicia de consumidores: los nuevos instrumentos del ADR y odr de Consumo”(Valencia: Tirant lo Blanch, 2019).

<sup>21</sup> La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (cnudmi/uncitral) creó las Notas Técnicas sobre la Solución de Controversias en Línea, el documento más relevante en el mundo como *soft law* en la materia, en el cual se presenta la siguiente definición de ODR: “La solución de controversias en línea, u “ODR”, es un “mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones”. Ese sistema puede implementarse de maneras diferentes por los distintos administradores, y puede evolucionar con el tiempo”. “La ODR requiere un intermediario de base tecnológica. En otras palabras, a diferencia de las vías alternativas de solución de controversias que no son en línea, un proceso ODR no se puede sustanciar en forma ad hoc, con la participación únicamente de las partes en la controversia y un tercero neutral (es decir, sin un administrador). Por el contrario, para que se pueda usar la tecnología a fin de posibilitar la solución de una controversia, la vía ODR requiere un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones de una manera que garantice la seguridad de los datos. En el presente documento ese sistema se denomina ‘plataforma ODR.’ [...] “La plataforma odr debería ser administrada y coordinada. En el presente documento, la entidad que lleva a cabo esa tarea de administración y coordinación se denomina ‘administrador ODR’”. El administrador odr puede ser una entidad separada de la plataforma odr o formar parte de esta”. Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, “Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea” (Viena: cnudmi, 2017).

cida del centro de resolución de disputas de eBay,<sup>1</sup> el concepto evolucionó para cobijar, ahora, a un abanico de opciones tales como el derecho de familia, el arrendamiento, el arbitraje, conflictos al interior de instituciones, entre otros. Las razones de este avance son variadas y aquí se pretende incorporar algunas: (i) los odr mejoran los costes de transacción en la medida que se reducen los pleitos judiciales<sup>2</sup> o arbitrales tradicionales, sustituyéndolos por un medio más expedito y económico; (ii) mejora sustancial en los tiempos de respuesta a favor del usuario, toda vez que los odr tienen como objetivo alcanzar respuestas ágiles y prontas<sup>3</sup> a favor de las partes, que distan de las esperas típicas de procesos judiciales tradicionales; (iii) los odr cuentan con la posibilidad de resolver conflictos entre partes con idiomas y husos horarios diferentes, sin necesidad de interacción presencial; (iv) los odr no quedan limitados a la jurisdicción de un país ni requieren que las partes se trasladen a ejercer sus pretensiones en legislaciones que les son extrañas; (v) los odr presentan soluciones que privilegian la mediación<sup>4</sup> generando respuestas prontas a las disputas; (vi) en plataformas complejas, como el

---

<sup>1</sup> “Así por ejemplo, en 1999 el eBay solicitó a la Universidad de Massachusetts a través de NCTDR que dirigiera un proyecto piloto, a fin de determinar si la mediación en línea podía ayudar a resolver los conflictos entre comprador y vendedor que se originaban con motivo del uso del servicio de subasta proporcionado por ellos. El resultado fue asombroso, durante las primeras dos semanas el proyecto procesó 200 conflictos. Inmediatamente eBay pidió a SquareTrade, proveedor de servicios odr, que se encargara de resolver los conflictos derivados del uso del sitio en Internet. Hasta 2005, SquareTrade había resuelto más de un millón de disputas derivadas de eBay. Actualmente eBay tiene su propio sistema de resolución de conflictos en línea bastante exitoso, y en 2010 informó que había tramitado más de 60 millones de controversias”. Wendolyne Nava Gonzáles y Jorge Antonio Breceda Pérez, “México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico”. *Anuario mexicano de derecho internacional*, 15 (2015): 717-738.

<sup>2</sup> Si se desea conocer sobre el tratamiento judicial que se ha dado en Colombia a las disputas sobre contenido en redes sociales, blogs y similares, consultar: Omar Alfonso Cárdenas Caycedo, “El desarrollo jurisprudencial en Colombia sobre los derechos constitucionales en la web: estudio de casos relevantes”, *Infometric@-serie sociales y humanas*, 1 (2018): 243-265.

<sup>3</sup> «Consumers do not need such long and complicated procedures. They want to obtain redress when they consider that the product or the service they purchased is not satisfactory, most commonly because it is not in conformity with what they ordered, or for late or failure of delivery. The UNCITRAL ODR WG considered that consumer disputes submitted to state courts are difficult to handle mainly because of the low-value, high-volume claims, and because of the contrast between the value of the transaction and the high cost of litigation. Consumers need to have a fair redress system, including for cross-border transactions, which will allow any person, whether familiar or unfamiliar with dispute resolution, to use a simple online mechanism, fast, effective and possibly for no costs. They expect a consumer-friendly service and interface, as well as to be guided swiftly through an online system. A good example is the settlement process offered by eBay for consumers’ complaints. If the mechanism is complicated and if the redress system is an arbitration procedure with all the complications it may entail, the consumers may end up dropping the complaint and the redress. In this event, the redress system that merchants wanted to offer to consumers would serve no purpose. In addition, consumers may lose confidence in online transactions». Philippe Miréze, “odr Redress system for consumer disputes. Clafications, UNCITRAL Works & EU regulation on odr”, *International journal of Online Dispute Resolution 1*, (2014): 57-69.

<sup>4</sup> Cfr. Immaculada Barral Viñals, “La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de odr”, *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*. 11 (2010): 1-12.

caso de EBay, los odr pueden tener sus propios sistemas de ejecución de la decisión a través de sanciones a la reputación de los usuarios.<sup>5</sup>

De manera reciente, el gigante corporativo Facebook Inc. constituyó el *Oversight Board* (<https://oversightboard.com/>): una junta asesora que se encarga de resolver determinadas disputas sobre el contenido incorporado en las redes sociales Facebook e Instagram, de cara a las normas o políticas comunitarias, los valores de la misma e incluso normas de derechos humanos. El ente, que ya empezó su funcionamiento, ha emitido las primeras decisiones en casos altamente polémicos, contando con la potestad para permitir o excluir contenido en las plataformas mencionadas. El *Oversight Board* de Facebook se constituye en un novedoso ODR, puesto que permite la solución de disputas en el marco de dos redes sociales, que no corresponden a temas de consumo, sino al contenido que un usuario puede subir o no, y ello conlleva problemas relativos de libertad de expresión, libertad religiosa, libertad de pensamiento, buen nombre, dignidad humana, entre otros.<sup>6</sup>

En este capítulo, resultado de investigación, se explora el funcionamiento del *Oversight Board* de Facebook, se ilustran algunas de sus decisiones más emblemáticas y, finalmente, se proponen algunos interrogantes sobre la forma en que el derecho procesal tradicional debe enfrentar este tipo de sistemas.

---

<sup>5</sup> “Los sistemas de valoración o puntuación consisten en invitar a los usuarios a que voluntariamente den su opinión acerca de su grado de satisfacción con el servicio recibido, a través de puntuaciones. Facilitan información estadística sobre los datos e indicadores recogidos a partir de las opiniones y valoraciones de los usuarios. A estos fines, los sistemas de valoración hacen uso de algoritmos para procesar dinámicamente tales indicadores de reputación sobre la base de las opiniones y valoraciones recibidas. Muchas veces son incorporados por el comerciante en sus webs, aunque en ocasiones son los propios usuarios los que generan sitios dedicados específicamente a calificar productos y servicios o a recopilar opiniones y testimonios”. Aura Esther Vilalta Nicuesa, “Los sistemas reputacionales como mecanismos de compulsión privada”, en *La Resolución de Conflictos de Consumo: la adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y el línea (ODR)*, editado por Fernando Esteban de la Rosa y Ozana Olariu (Pamplona: Thomson Reuters, 2018), 443-464.

<sup>6</sup> El *Oversight Board* de Facebook cuenta, entre sus normas de funcionamiento, con el acta constitutiva, en cuya introducción se reconoce, “la tensión que existe entre la libertad de expresión y otros derechos en el contexto de una red social, así: La libertad de expresión es un derecho humano fundamental. Facebook quiere brindar a las personas la posibilidad de expresarse a fin de que puedan conectarse, compartir ideas y experiencias, y comprender a los demás. [...] Si bien la libertad de expresión es de suma importancia, en ocasiones puede entrar en conflicto con la autenticidad, la seguridad, la privacidad y la dignidad. Ciertas expresiones pueden poner en peligro la capacidad de las personas de decir libremente lo que piensan. Por este motivo, se debe alcanzar un equilibrio entre estas consideraciones. [...] En vista de este equilibrio, los servicios de internet tienen la responsabilidad de establecer normas sobre lo que se puede o no se puede compartir en sus plataformas. Dichas normas deben proteger a las personas y su capacidad de expresión, y los límites impuestos se deben basar en valores específicos que las empresas tienen la obligación de formular. Para garantizar una toma de decisiones justa en función de normas y valores, los servicios de internet pueden establecer organismos que se dediquen a supervisar asuntos importantes de expresión y tomar decisiones definitivas independientes”. Oversight Board, “Acta constitutiva del consejo asesor de contenido”, Oversightboard.com, 8 de junio de 2021.

## 9.2 ¿Qué es el *Oversight Board* de Facebook?

El *Oversight Board* de Facebook (en adelante OB)<sup>7</sup> nace del intento de la compañía por otorgar una instancia independiente que cumpla al menos con dos funciones esenciales: por un lado, la solución de disputas que puedan surgir con usuarios por comentarios, publicaciones o fotografías que cargan a las redes sociales Facebook e Instagram, y, por el otro, realizar recomendaciones a la empresa sobre el manejo de sus políticas y normas comunitarias. Según el acta constitutiva del OB sus facultades son las siguientes:

1. Solicitar que Facebook proporcione información que el Consejo solicite de manera razonable para llevar a cabo sus deliberaciones de un modo oportuno y transparente.
2. Interpretar las Normas comunitarias de Facebook y otras políticas relevantes (en conjunto, denominadas “políticas de contenido”) en virtud de los valores que Facebook formuló.
3. Dar instrucciones a Facebook para aprobar o eliminar contenido.
4. Dar instrucciones a Facebook para sostener o revertir una designación que condujo a un resultado en el cumplimiento de las Normas comunitarias.
5. Emitir explicaciones inmediatas por escrito acerca de las decisiones del Consejo.

Además, el Consejo puede ofrecer asesoramiento normativo sobre las políticas de contenido de Facebook en función de la decisión tomada en cada caso particular o si Facebook así lo solicita. El Consejo no tendrá otra autoridad ni otras facultades más allá de las que se definen expresamente en esta acta.<sup>8</sup>

La dinámica es la siguiente: un usuario realiza una publicación (imagen, video o texto) que infringe las normas comunitarias de la red social respectiva (Facebook o Instagram); esta cuenta con mecanismos para restringir la publicación y tomar una primera decisión; ante la decisión, el usuario podrá interponer un recurso de apelación a fin de que el caso entre a estudio del *Oversight Board*: una instancia independiente de estudio y del más alto nivel,

---

<sup>7</sup> Evelyn Douek relata la historia del OB así: “Mark Zuckerberg, the Founder and Chief Executive Officer of Facebook, is engaged in one of the most ambitious constitutional projects of the modern era. On November 15, 2018, he announced in a blog post that by the end of 2019, Facebook will “create a new way for people to appeal content decisions to an independent body whose decisions would be transparent and binding. Facebook has since released a “Draft Charter,” describing the “Oversight Board” as “a body of independent experts who will review Facebook’s most challenging content decisions - focusing on important and disputed cases.”<sup>2</sup> In an earlier interview, when he first floated the idea, Zuckerberg analogized the proposed body to a “Supreme Court.”<sup>3</sup> Thus, it seems that Zuckerberg is intending to introduce a check and balance into the governance of his sovereign domain of “Facebookistan”. Evelyn Douek, “Facebook’s Oversight Board: Move Fast with Stable Infrastructure and Humility”, *North Carolina Journal of Law & Technology* 21, 1 (octubre de 2019): 1-78.

<sup>8</sup> Oversight Board, “Acta constitutiva...”.

que tomará la decisión definitiva. El sistema es selectivo, es decir, no todas las apelaciones entran a estudio, sino que se realiza un procedimiento de revisión de casos relevantes.

En un escenario como el propuesto, el primer interrogante que surge es sobre la independencia que tendría el *Oversight Board* respecto del gigante corporativo, frente a lo cual debe aclararse que pretende garantizar a través de un fideicomiso<sup>9</sup> constituido por Facebook Inc., tales recursos no son ya de manejo de la compañía y servirán únicamente para el financiamiento del OB.<sup>10</sup> El fideicomiso, a su vez, cuenta con un equipo del máximo nivel —nombrado por Facebook— que se encarga de su manejo. Entre los *trustee* (fiduciario), se encuentran: Wanda Felton, Kristina Arriaga, Robert Post, Cherine Chalaby, Kate O'Regan, y Paul G. Hagga Jr. (*chairperson of the trust*).<sup>11</sup> Los *trustee* no interfieren en la toma de decisiones ni en el trámite de los casos, pero sí confirman a los miembros del OB propiamente dicho seleccionados por el comité de membresía.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Para conocer del fideicomiso y su visión desde la doctrina ver: Kate Klonick, “The Facebook Oversight Board: Creating an Independent Institution to Adjudicate Online Free Expression”, *Yale Law Journal* 129, 8 (junio de 2020): 2418-2499.

<sup>10</sup> Desde el acta constitutiva se define el funcionamiento del OB a través del fideicomiso otorgando: (i) un alcance: “El fideicomiso garantizará que haya gobernanza y responsabilidad, y se asegurará de que el Consejo cumpla con el propósito estipulado.» (ii) relación con Facebook: El fideicomiso recibirá financiación de Facebook, y los fiduciarios actuarán de acuerdo con sus obligaciones fiduciarias. Facebook designará a fiduciarios independientes; (iii) Los fiduciarios mantendrán y aprobarán el presupuesto operativo del Consejo, incluida la compensación a los miembros, la administración y otras necesidades. Los fiduciarios designarán formalmente a los miembros y, de ser necesario, los removerán si no cumplen con el Código de conducta del Consejo.” Oversight Board, “Acta constitutiva...”. Posteriormente, en los estatutos (*bylaws*) del OB se reafirma la importancia del fideicomiso, en el artículo 4 sección 1 (*Trust Structure*), sección 1.1 (*structure*), sección 1.2 (*Trustee Composition and Size*) se puede apreciar lo siguiente: “The trust will ensure governance and accountability, as well as the board’s adherence to its stated purpose. Facebook will appoint independent trustees [...] The trust carries out its purpose through the LLC, whose managers are the trustees of the trust. The LLC will enter into contracts (including a service agreement with each board member), pay compensation and other operating expenses of the board, and employ administrative staff<sup>53</sup> to support the board’s operations [...] The trust will be comprised of at least three and no more than eleven individual trustees and one corporate trustee who will be selected by Facebook. The trustees will be responsible for confirming future board members and ensuring that the board is operating according to its purpose and its governing documents. The trust will not have a role in reviewing cases or interfere with the board’s exercise of its independent judgment on substantive content issues. The administration will provide support to the board in connection with reviewing cases, but will not interfere with the board’s exercise of independent judgment on substantive content issues.” Oversight Board, “Estatutos (Oversight Board Bylaws)”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2021.

<sup>11</sup> Oversight Board, “Fiduciarios”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2021.

<sup>12</sup> Lo cual se deja claro en los estatutos del OB artículo 4 sección 1.2: “The trust will be comprised of at least three and no more than eleven individual trustees and one corporate trustee who will be selected by Facebook. The trustees will be responsible for confirming future board members and ensuring that the board is operating according to its purpose and its governing documents. The trust will not have a role in reviewing cases or interfere with the board’s exercise of its independent judgment on substantive content issues. The administration will provide support to the board in connection with reviewing cases, but will not interfere with the board’s exercise of independent judgment on substantive content issues”. Oversight Board, “Estatutos...”.

El OB como tal es el organismo que se encarga de la decisión de los casos. Está integrado por un total de cuarenta miembros, de los cuales hasta el momento se han nombrado a veinte, así:13 Catalina Botero Marino (Colombia–profesora universitaria), Emir Palmor (Israel–profesora universitaria), Helle Thorning-Schmidt (Dinamarca–ex primera ministra de Dinamarca), Alan Rusbridger (Reino Unido–Director del *Lady Margaret Hall*), Andrés Sajó (Hungria–profesor universitario y ex magistrado del Tribunal Europeo de Derechos Humanos), Evelyn Aswad (ee.uu. profesora universitaria), Tawakkol Karman (Yemen–Premio Nobel de Paz), Julie Owono (Camerún y Francia–Directora ejecutiva Internet Sans Frontières), Endy Bayuni (Indonesia–The Jakarta Post), John Samples (ee.uu–Instituto Cato), Katherin Chen (Taiwán–profesora universitaria), Ronaldo Lemos (Brasil–profesor universitario), Maina Kiai (Kenia–Human Rights Watch), Jamal Greene (ee.uu.– profesor universitario), Afia Asantewaa Asare-Kyei (Senegal y Ghana–Open Society Initiative for West Africa), Nighat Dad (Pakistán – Digital Rights Foundation), Nicolas Suzor (Australia–profesor universitario), Sudhir Krishnaswamy (India–vicerrector Universidad de la India), Michael McConnell (ee.uu.–profesor universitario y ex juez), Suzanne Nossel (ee.uu.–ceo de PEN América).

Respecto de la composición del OB deben resaltarse varios aspectos: (i) se trata, sin duda, de un panel de primer nivel en el que se encuentran personalidades académicas, políticas, jurídicas, activistas de derechos humanos, periodistas, entre otros, lo que permite inferir que las decisiones serán ponderadas y argumentadas; (ii) el panel es participativo en cuanto a género y región del mundo,<sup>14</sup> no obstante es evidente que Estados Unidos —con cinco miembros— es el país con la mayor representación y el único que cuenta con varios miembros en el OB. Si bien Facebook tiene asiento en dicho país y gran parte de sus usuarios también, es claro que el OB puede avanzar hacia una participación más abierta a otras nacionalidades; (iii) el OB cuenta con miembros con formación jurídica, pero no se limita a ello, por el contrario, varios de sus miembros ejercen otras profesiones; (iv) existe una importante presencia del sector de la academia.

---

<sup>13</sup> Cfr. Oversight Board, “Miembros”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2021.

<sup>14</sup> Los estatutos del *Oversight Board* cuentan con una normatividad expresa en materia de equilibrio geográfico (*geographic balance*) (sección 1.4.1. artículo 1): “At all times the board must include a globally diverse set of members, given the needs of panel composition”. Oversight Board, “Estatutos...”. Norma en la que además se aclara que siempre debe existir representación de las siguientes regiones: (i) Estados Unidos y Canadá, (ii) Latinoamérica y el Caribe, (iii) Europa, (iv) África Sub-sahariana, (v) Oriente medio y norte de África, (vi) Asia central y meridional; (vii) Asia-pacífico y Oceanía.

### 9.3 ¿Cuáles son los principios que gobierna el Oversight Board de Facebook Inc.?

El OB se asienta sobre unos principios básicos. En primer lugar, la independencia, la cual, según la página oficial del panel, se entiende así:

La independencia de criterio del Consejo es fundamental para su funcionamiento. Se selecciona cuidadosamente a los miembros del Consejo por la diversidad de sus conocimientos y la calidad de sus decisiones. Para garantizar la independencia de su proceso de toma de decisiones, tanto el Consejo como su órgano administrativo están financiados por un fideicomiso independiente y se encuentran respaldados por una empresa independiente, separada de la empresa Facebook. La estructura, las responsabilidades, la finalidad y la relación del Consejo con Facebook se detallan en el Acta constitutiva del Consejo asesor de contenido.<sup>15</sup>

El segundo principio es el de competencia, esto es, el OB no es decorativo sino que, por el contrario, tiene ciertas competencias respetadas por la compañía, tales como decidir sobre la permanencia o no de un determinado contenido de manera vinculante<sup>16</sup> para Facebook e Instagram, salvo que la decisión implique alguna vulneración de la ley; como si ello fuera poco, el OB puede, además, hacer recomendaciones y observaciones a las normas y políticas comunitarias, las cuales si son de voluntaria adopción.

El tercer principio es el de accesibilidad sobre el cual se afirma en la página oficial del OB: “Las personas podrán apelar las decisiones de contenido de Facebook e Instagram ante el Consejo. Cualquier persona cuyo contenido el Consejo seleccione para revisión tendrá la posibilidad de compartir una declaración en la que exponga su postura”.<sup>17</sup>

Finalmente, el cuarto principio es el de transparencia que se garantiza a través de la publicación de las decisiones del OB en su sitio web para consulta pública e informes anuales

<sup>15</sup> Oversight Board, “Inicio”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2021.

<sup>16</sup> El artículo 2 de los estatutos reafirma el compromiso de Facebook con las decisiones del OB: “Facebook will commit to the board’s independent oversight on content decisions, and it will fund the trust and appoint trustees” y más adelante en la sección 2.3 del mismo artículo se deja claro que las decisiones son vinculantes para Facebook y no optativas: “The board’s resolution on each case will be binding on Facebook, unless implementation of a resolution could violate the law, while the policy advisory statement from the board will be considered as a recommendation. On both content decisions and policy advice, Facebook will publicly disclose the action it takes in response to the board’s decision”. Oversight Board, “Estatutos...”.

<sup>17</sup> Oversight Board, “Inicio”.



sobre su trabajo.<sup>18</sup> Las decisiones del OB son fundamentadas y se exponen abiertamente sus razones o argumentos.

## 9.4 ¿Cómo es el funcionamiento del Oversight Board?

El funcionamiento del OB parte de un contenido o publicación que es cargada por un usuario a las redes Facebook o Instagram, y que es detectado como violatorio de las normas, políticas o valores comunitarios de la respectiva red social (ej. una fotografía con desnudos), o bien es denunciado por otros usuarios por el mismo motivo; la primera revisión la hace la red social y puede permitir o excluir el contenido, una vez adoptada la decisión, la persona afectada puede interponer una apelación ante el OB, para lo cual cuenta con el término de quince días contados desde la primera respuesta de la red.

Por contenido debe entenderse comentarios, imágenes, frases, videos, memes, etc., que se hayan publicado en las redes sociales Facebook o Instagram. Existe cierto contenido que de manera expresa no puede llevarse al conocimiento del OB, tal como se observa en el artículo 2 sección 1.2.1. de los estatutos,<sup>19</sup> bajo tres criterios: (i) tipo de contenido: publicado a través del mercado, eventos para recaudar fondos, el aplicativo de citas de Facebook, mensajes y *spam*; (ii) tipo de decisión: aquellas que tengan que ver con afectaciones a la propiedad intelectual o en las que la red social deba cumplir obligaciones legales; (iii) servicios: no queda incluido en las atribuciones del OB otros servicios de la compañía como WhatsApp, Messenger, Instagram Direct y Oculus.

En este punto es importante aclarar que el OB no tramita todas las apelaciones que se interpongan, pues sería una labor imposible en una red social con más de 2400 millones de usuarios, sino que se realiza una escogencia de los casos más relevantes o emblemáticos, para lo cual se cuenta con un comité dentro del mismo OB<sup>20</sup> que utiliza unos criterios públicos

---

<sup>18</sup> Sobre el informe anual, el artículo 1 sección 4 de los estatutos del OB, lo contempla como parte de las obligaciones requeridas para alcanzar transparencia en el funcionamiento de la figura; el informe debe publicarse en el sitio web del OB y contener una información mínima así: (i) número y tipo de casos, resumen de decisiones y de recomendaciones; (ii) desglose por región, referencia y plataforma (Facebook vs Instagram); (iii) análisis sobre la consideración de los derechos humanos en las decisiones; (iv) implementación por Facebook de las decisiones. Cfr. Oversight Board, “Estatutos...”.

<sup>19</sup> Ibid.

<sup>20</sup> El OB cuenta con un Comité de Selección de Casos (regulado en el artículo 1 sección 1.2.1 de los Estatutos) bajo los siguientes parámetros: “Members of the case selection committee will serve three month terms on a rotating basis. Co-chairs will rotate leadership of this committee every three months. The case selection committee will set criteria (e.g. importance and precedential impact) for the cases that the board will prioritize and select for review, which may change over time. Decisions of the committee will be by majority vote, subject to override by a majority vote of the full board. The case selection committee will document its selection criteria, as well as the volume and types of cases that: Facebook has submitted; people have submitted; and the board has selected for review”. Oversight Board, “Estatutos...”.

(*Overarching Criteria for Case Selection*)<sup>21</sup> y adopta la decisión por mayoría de votos.<sup>22</sup> Siguiendo la lógica de los odr de brindar una respuesta ágil, el procedimiento desde la primera decisión de Facebook hasta la implementación de la decisión por el OB —pasando por apelación, selección, discusión, decisión, implementación— no debe tardar más de noventa días.<sup>23</sup>

Una vez se ha seleccionado un caso,<sup>24</sup> las partes pueden presentar sus consideraciones y luego se conforma un panel de cinco miembros del OB quienes realizan el estudio respectivo —cuatro miembros al azar y un miembro de la región donde la publicación genera más impacto—<sup>25</sup> y adoptan la decisión por mayoría, que se presenta al OB en pleno para su revisión, pudiendo aceptarla o solicitar la conformación de otro panel de cinco miembros para un segundo proyecto. Las deliberaciones son secretas.<sup>26</sup> Si la decisión es aceptada por el pleno se comunica a las partes, a Facebook y se publica en el sitio web del OB ([oversightboard.com](https://oversightboard.com)). El OB también puede pedir la opinión de expertos en la materia (académicos, lingüistas, investigadores), en una figura que recuerda en cierto modo la figura del *amicus curiae* usada por algunas cortes.

La decisión del OB es muy parecida a una sentencia —sin que llegue a constituir una, por supuesto— que incluye: la determinación sobre el contenido, justificación de la decisión, opativamente tendrá el asesoramiento o recomendaciones sobre las políticas de la plataforma; finalmente, las opiniones disidentes de los miembros en caso de que la decisión no se tome de forma unánime.<sup>27</sup>

---

<sup>21</sup> Los criterios son los siguientes: “The overarching criteria are set by the Board annually. [...] The Oversight Board will select cases for review that raise important issues pertaining to respect for freedom of expression and other human rights and/or the implementation of Facebook’s Community Standards and Values. [...] These cases will be of critical importance to public discourse, directly or indirectly affect a substantial number of individuals, and/or raise questions about Facebook’s policies. [...] These cases will reflect the user base of Facebook and ensure regional and linguistic diversity” Oversight Board; “Overarching Criteria for Case Selection”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2021.

<sup>22</sup> Ver artículo 1 sección 3.1.2 de los estatutos del OB. Cfr. Oversight Board, “Estatutos...”.

<sup>23</sup> Ver artículo 1 sección 3.1. de los estatutos del OB. Ibid.

<sup>24</sup> La selección de casos no está exenta de críticas, dado los impresionantes volúmenes de publicaciones que existen, resulta abrumador el número de casos que no se tramitan. “Many commenters expressed concern that whether or not the Board was a good idea, it simply would not work in practice. Their chief concern was scale. In the second and third quarters of 2019, 30.8 million pieces of content remained down even after appeal. This equates to approximately 170,000 pieces of content per day that would be potentially eligible for Board review.<sup>405</sup> Even if just one percent of those cases were appealed, that would still amount to around 1,700 cases a day. This is a daunting number of cases to process by a Selection Committee that forms a subset of an eleven-to-forty-person Board, even with staff support. Meaningfully processing the volume of cases submitted will be challenging - especially given the timeline of ninety days from filing to decision on appeal”. Klonick, “The Facebook Oversight...”.

<sup>25</sup> Ver artículo 1 sección 3.1.3 de los estatutos del OB. Cfr. Oversight Board, “Estatutos...”.

<sup>26</sup> Ver artículo 1 sección 3.1.6 de los estatutos del OB. Ibid.

<sup>27</sup> Ver artículo 1 sección 3.1.7 de los estatutos del OB. Ibid.

La decisión es vinculante para Facebook —salvo que implique la vulneración de una ley en el sentido tradicional del término— y deberá darle aplicación, tanto para permitir o para excluir el contenido examinado.<sup>28</sup> Además, como ya se indicó, la decisión puede venir acompañada de recomendaciones para que Facebook mejore sus políticas internas, estas con carácter optativo. La decisión debe cumplirse en el término de 7 días.

Finalmente, Facebook —entendido como compañía— cuenta con un procedimiento expedito o exprés para someter un caso al *Oversight Board*, bastando para ello su envío oficial por considerarlo de interés, evento en el cual no se somete al comité de selección de casos, sino que pasa directamente y de manera obligatoria a estudio de un panel de decisión.<sup>29</sup>

## 9.5 ¿El *Oversight Board* de Facebook es un ODR?

El punto crucial sobre el cual debatir es el de la naturaleza jurídica del OB. ¿Es solo la cláusula de un contrato?, ¿un nuevo invento de los gigantes tecnológicos para mejorar su imagen y por ello se trata solo de un producto de marketing digital?, ¿es una suerte de tribunal supremo al interior de la red?, ¿es un fenómeno de justicia digital o un ODR?

Lo primero que debe advertirse es que el OB es un MASC/ADR (método alternativo de solución de conflictos/*Alternative Dispute Resolution*),<sup>30</sup> toda vez que no tiene un carácter judicial

---

<sup>28</sup> El artículo 1, sección 3.2. deja claros ciertas obligaciones de traducción y publicidad de la decisión: “Once approved for release, the administration will approve the publication of the final decision on the board’s website [...] The administration will promptly notify the person(s) involved and Facebook of the board’s decision within three (3) business days. The board will publish its decision as soon as it is complete. The administration will then translate each decision into the board’s official languages within twenty-one (21) days so that the decision will be available on the board’s website for review in these languages as well”. Ibid.

<sup>29</sup> Este mecanismo se encuentra regulado en la sección 2 artículo 2 de los estatutos del OB. Ibid.

<sup>30</sup> No obstante, algunos autores resaltan que la intención de *Zuckerberg* era distanciarse de sistemas ODR tradicionales para presentar al *Oversight Board* como un sistema mucho más sofisticado y relevante: “The matter should not be overstated-Zuckerberg is not recreating liberal democratic governance. He is not subjecting himself or his role to democratic accountability. But the FOB initiative is in keeping with Zuckerberg’s long-standing pronouncements that Facebook is “more like a government than a traditional company. ‘ By initially referring to the FOB as a “Supreme Court” and calling its rules of operation a “Charter,” for example, Zuckerberg is implicitly distinguishing the FOB from other, more well-known forms of online dispute resolution (odr) such as eBay’s Resolution Center. “The message is that this is not ordinary commercial customer relations management; this is something grander. And the distinction is accurate. While most odr systems are directed at resolving disputes between two private parties (such as a buyer and seller), the FOB will be resolving disputes more analogous to public law. The disputes it will hear will revolve around the exercise of power by the “government” of Facebook. In making decisions about the rules in what has become a key channel of public discourse, the FOB’s decisions will also need to take into account a broader conception of the “public interest,” rather than the mere resolution of the immediate dispute before it. So, while many of these other odr systems are increasingly looking to automate processes and displace human dispute handlers, the FOB looks to reintroduce and elevate the human component, recalling more conventional offline dispute resolution bodies”. Douek, “Facebook’s Oversight”.

ni vínculos con juzgados o tribunales de país alguno. De ahí que, de entrada, deba dejarse en claro que las decisiones del OB no son sentencias judiciales, ni el OB es un tribunal tradicional, ni mucho menos puede atribuirse consecuencias típicas de una sentencia común tal y como la cosa juzgada o la posibilidad de ejecutarse más allá de la misma plataforma o red social.

Siguiendo con lo expuesto, si se entiende por justicia digital<sup>31</sup> los servicios de justicia tradicional orientados o prestados con auxilio de las TIC,<sup>32</sup> es claro que el OB no es un fenómeno de justicia digital; puesto que esta hace referencia a la labor de juzgados, tribunales y abogados litigantes con el uso de herramientas digitales.

Los ODR (*online dispute resolution*) son sistemas de solución de disputas en línea mucho más cercanos a los MASC/ADR, en los cuales se pueden incluir servicios de conciliación o arbitraje virtual, y plataformas especialmente desarrolladas para funcionar en ciertos servicios o páginas web, como el caso emblemático del centro de resolución de diferencias de EBay, el cual hace uso de la mediación solo para disputas surgidas entre vendedores y compradores de su sitio. Los odr suelen incluir etapas automatizadas de funcionamiento, en las cuales el sistema opera sin intervención humana, tratando de que las partes alcancen un acuerdo y el conflicto termine.

En la Unión Europea (ue) se gestó un odr bajo el amparo del Reglamento ue 524/2013 que puso a disposición de los usuarios una plataforma que permite solucionar conflictos entre empresarios y consumidores del mercado común (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>). El usuario se registra, presenta la reclamación, las partes involucradas son contactadas y se pone a su servicio un listado de entidades acreditadas en la solución de conflictos ante la ue, la cual continúa con el caso hasta lograr una mediación o una decisión arbitral.

En Colombia se resalta la experiencia de la plataforma SIC FACILITA autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>33</sup>, que sin duda se constituye como el primer odr institucional del país. Su estructura de funcionamiento gira en torno al contrato de transacción: el empresario voluntariamente se registra en el aplicativo, una vez surge una disputa de consumo el consumidor puede presentar su reclamación a través del sistema, el cual a su

---

<sup>31</sup> “De este modo nace el concepto de e-Justicia, que por tanto se podría definir como el gobierno electrónico especializado en temas jurídicos o la inclusión del uso de las tecnologías del conocimiento e información en la Administración de Justicia. La e-justicia supone el uso de una pluralidad de instrumentos y canales tecnológicos a la hora de impartir justicia”. Federico Bueno de Mata, “E-justicia: hacia una nueva forma de entender la justicia”, *Revista Internacional de Estudios en Derecho Procesal y Arbitraje*, 1 (2010): 1-10.

<sup>32</sup> Cfr. José Faustino Arango Escámez. “Ciberjusticia, un acercamiento a su estudio como buena práctica en la labor judicial”, en *Memoria del Primer Encuentro Nacional de Magistrados de Circuito y Jueces de Distrito, sobre buenas prácticas para la impartición de justicia*. <https://www.ijf.cjf.gob.mx/publicaciones/2019/1erEncuentro/50%20Jose%20Faustino%20Arango%20Escamez.pdf>

<sup>33</sup> Super Intendencia de Industria y Comercio, “SIC FACILITA” (Colombia: Web <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>, 2021).

vez es utilizado por la SIC para orientar a las partes y llevarlos a la solución amistosa la cual se plasma en un contrato de transacción, instrumento que, bajo la legislación colombiana, hace tránsito a cosa juzgada y permite su ejecución a través del proceso ejecutivo reglado en el artículo 422 y siguientes del Código General del Proceso.

Explorado el concepto de odr resulta evidente que el OB encuadra como un ejemplo de aquellos, por las siguientes razones: (i) se trata de un método alternativo de solución de disputas; (ii) es creado específicamente para una determinada expresión digital, en este caso, para las redes sociales Facebook e Instagram; (iii) es un sistema multilengua, característica típica de los odr;<sup>34</sup> (iv) es un sistema que no está atado a una legislación, jurisdicción o institución gubernamental determinada, sino que se trata de una expresión digital con alcance global, donde se use las redes sociales vinculadas; (v) es un mecanismo enteramente en línea que versa sobre disputas propias del universo digital (contenido en redes sociales); (vi) no requiere de representación de abogados para su uso; (vii) está destinado al usuario promedio de la plataforma y no cuenta con mecanismos especiales de acceso; (viii) sus normas de trabajo son las políticas o normas comunitarias de las redes sociales vinculadas, no las leyes de un país determinado; (ix) su uso no implica costes para el usuario de la red social, el pago está garantizado por el fideicomiso constituido por Facebook; (x) los terceros que intervienen en el conflicto son neutrales, imparciales y altamente calificados; (xi) el OB suple la carencia de un juez o tribunal internacional al cual presentar demandas por contenidos en redes sociales, sumado a las dificultades que tienen los jueces domésticos o tradicionales para lograr el cumplimiento de sus sentencias cuando el autor del contenido se encuentra fuera de su jurisdicción.

Las consideraciones antecedentes permiten concluir que el OB de Facebook es un odr; no obstante, abre nuevos horizontes al generar innovaciones impresionantes en el campo de la solución de disputas como las siguientes: (i) es el primer odr que trata temas de derechos humanos como libertad de expresión, dignidad humana, buen nombre, libertad religiosa, entre otros, demostrando que la figura va más allá de las pequeñas causas (*small claims*)<sup>35</sup> o de asuntos de consumo; (ii) es un odr que, en lugar de acudir a la figura de un tercero neutral para cada caso, cuenta con un panel organizado de primer nivel, con un sistema más parecido a una corte tradicional; (iii) el sistema del OB tiene una modalidad selectiva de los casos, luego no llegan al panel la totalidad de apelaciones —lo que tornaría el sistema poco práctico—, sino aquellos que cuentan con ciertos criterios de relevancia; (iv) el OB tiene la potestad de recomendar cambios en las políticas y normas comunitarias de Facebook e Instagram; (v)

<sup>34</sup> Ejemplos emblemáticos de ODR multilengua, son los odr en la modalidad de arbitraje de algunas Juntas Arbitrales de Consumo en España que ofrecen sus servicios en euskera o catalán. Igualmente, la doctrina resalta la odr multilengua en el mundo anglosajón como Youjustice Cfr. Catalán Chamorro, “El acceso de justicia de consumidores...”.

<sup>35</sup> Cfr. Wolfgang Hau, “Las pequeñas causas en el proceso civil: tribunales, vías procesales (tracks) y procedimientos de escasa cuantía”. *Revista Ítalo-Española de Derecho Procesal*, 1 (2019): 1-34.

las decisiones del OB se soportan argumentativamente de manera muy similar a una sentencia tradicional, con razones que recogen las políticas y normas comunitarias de Facebook o Instagram, o bien instrumentos de derechos humanos en el ámbito internacional; (vi) se trata de un servicio gratuito y de obligatorio cumplimiento para las redes sociales involucradas, así como el carácter de sus decisiones, garantizando con ello un sistema eficaz de solución de controversias en línea; (vii) la estructura, los estatutos y la carta de compromiso del OB garantizan el cumplimiento de la decisión al interior de las redes sociales, lo cual soluciona el problema de la ejecutabilidad de la decisión; (viii) en lugar de automatizar la decisión, se resalta el componente humano del panel como instancia que tiene el control.<sup>36</sup>

## 9.6 Algunos casos emblemáticos

El *Oversight Board* empezó a funcionar de forma oficial el 22 de octubre de 2020 y rápidamente comenzó la publicación de sus decisiones en el sitio web. De este modo, y a la fecha de elaboración de este trabajo académico, el OB había publicado un total de doce decisiones sobre diferentes temas. A continuación, se hace una presentación de cuatro casos emblemáticos.

En el caso 2020-005-FB-UA se discutió acerca de una publicación en la cual se hizo una cita incorrectamente atribuida a Joseph Goebbels<sup>37</sup> —el tristemente célebre jerarca de la Alemania nazi— frente a lo cual Facebook eliminó la publicación bajo el argumento de que se trataba de apología a una persona potencialmente peligrosa para la compañía. El OB anuló la decisión puesto que no encontró apología a las actividades propias del nazismo, sino todo lo contrario —una crítica a las actitudes de un determinado gobierno—, sumado a que el listado de personalidades peligrosas para Facebook no había sido publicado, concluyendo que el contenido debía mantenerse en línea. El OB recomendó publicar el listado de personas peligrosas para la compañía.

La decisión en comento (2020-005-FB-UA) es una muestra clara del doble carácter o tipo de decisiones que maneja el OB; por un lado, resolvió la disputa —anuló la decisión de la red social y por ende el contenido volvió a estar disponible en línea— y, por el otro, brindó recomendaciones para la mejora del servicio prestado.

---

<sup>36</sup> Punto que ha sido resaltado por varios autores como algo que contraviene lo que normalmente ocurre en los ODR: sistemas automatizados de mediación. CFR. DOUEK, “Facebook’s Oversight...”.

<sup>37</sup> “La cita, en inglés, decía que los argumentos no deben apelar al intelecto, sino a las emociones y los instintos. Afirmaba que la verdad no importa, sino que está subordinada a las tácticas y la psicología. La publicación no mostraba fotos de Joseph Goebbels ni símbolos nazis. En su declaración ante el Consejo, el usuario afirmó que su intención era comparar el sentimiento plasmado en la cita con la presidencia de Donald Trump”. Oversight Board, “Decisión del caso 2020-005-FB-UA (FB-2RDRCVQ)”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2020.

Resulta interesante resaltar que en esta decisión el OB citó, como tres tipos de fuentes normativas: (i) las normas comunitarias de Facebook, (ii) los valores de Facebook y (iii) normas pertinentes a derechos humanos. En este último aparte —el referido a derechos humanos— se citaron varios instrumentos:<sup>38</sup> Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la onu, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, informes del relator especial de la onu sobre libertad de opinión, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, entre otras.

Un segundo caso emblemático es el resuelto con el número 2020-004-16-UA, referente a una fotografía publicada en Instagram, con ocasión de una campaña contra el cáncer de mama, en la que se apreciaba el pezón femenino con el fin de mostrar los síntomas más comunes de la enfermedad para facilitar su detección. La plataforma, como primera intervención, eliminó de manera automatizada el contenido por vulnerar las reglas comunitarias sobre desnudos de la red social, los cuales se encuentran prohibidos.<sup>39</sup>

El OB anuló la decisión de la red social y ordenó que se restaure la publicación. Las razones giraron en torno a varios argumentos,<sup>40</sup> siendo el primero el contexto de la publicación, en la cual el desnudo no tiene fines pornográficos, sino objetivos claramente altruistas, en el sentido de promocionar la prevención y protección frente al cáncer de mama. En segundo punto, se citaron varios instrumentos jurídicos a saber: Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la onu, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación de la mujer (cedaw) y la Convención sobre los derechos del niño, entre otras. En tercer lugar, se rescata el análisis en materia de derechos, en el cual se planteó un test que incluyó tres puntos: legalidad, fin legítimo, necesidad y proporcionalidad, igualdad y no discriminación.

En el caso 2021-005-FB-UA se analizó una publicación con el famoso meme de los dos botones, una imagen donde un personaje se nota nervioso porque no sabe que botón apretar, y dos botones rojos como opciones.<sup>41</sup> La publicación giraba en torno a la posición del Estado turco frente a aceptar o no el genocidio del pueblo armenio.<sup>42</sup> Facebook eliminó

---

<sup>38</sup> Ibid.

<sup>39</sup> Oversight Board, “Decisión del caso 2020-004-IG-UA (IG-7THR3SI1) del 28 de enero de 2021”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2020.

<sup>40</sup> Cfr. *Ibidem*.

<sup>41</sup> Cfr. Oversight Board, “Decisión del caso 2021-005-FB-UA (FB-RZL57QHJ) del 20 de mayo de 2021”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2020.

<sup>42</sup> “Un meme es un elemento multimedia que suele ser humorístico y se difunde rápidamente en internet. Este mostraba el mismo personaje de dibujo animado en pantalla dividida del meme original, pero el rostro del personaje se sustituyó por una bandera turca. El personaje de dibujo animado tenía la mano derecha sobre la cabeza y parecía estar sudando. Encima del personaje, en la otra mitad de la pantalla dividida, había dos botones rojos con las afirmaciones correspon-

la publicación por considerar que incorporaba lenguaje de odio en contra de los armenios; sin embargo, el OB anuló la decisión y ordenó que la publicación se mantenga en la red social.

Deja entrever los elementos participativos en la construcción de la decisión, el hecho de que el OB:

recibió 23 comentarios públicos relacionados con este caso. Cuatro de ellos procedían de Europa; uno, de Oriente Medio y África septentrional; y 18, de Canadá y los Estados Unidos. [...] El Consejo recibió comentarios de partes directamente vinculadas con los temas de interés de este caso, entre ellas, de un descendiente de víctimas del genocidio armenio, de organizaciones que estudian la naturaleza, y las causas y consecuencias del genocidio, así como de un exmoderador de contenido.<sup>43</sup>

En el caso en mención, el OB analizó la excepción de la sátira, puesto que el meme podía interpretarse como una crítica al Estado turco por no reconocer el genocidio del pueblo armenio;<sup>44</sup> de esta forma, se crea conciencia —justamente— sobre el odio a determinadas etnias. El OB citó a la Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticas, entre otros instrumentos internacionales en materia de derechos humanos, junto con un test en el cual analizó la legalidad, el fin legítimo, la necesidad y la proporcionalidad; y, finalmente, brindó o gestó un asesoramiento normativo a la plataforma sobre las reglas que deberían incorporarse a futuro.

La cuarta y última decisión que aquí se analiza es la 2021-001-FB-FBR, referente a la suspensión de la cuenta de Facebook que se realizó al expresidente Donald Trump,<sup>45</sup> por los hechos ocurridos en torno a la toma del capitolio de los Estados Unidos. El OB encontró justificada la suspensión a la cuenta en las dos redes sociales del exmandatario, toda vez que violó varias normas que a su vez elogiaban acontecimientos infractores de las políticas comunitarias de la red social; no obstante, el OB planteó que no resultaba apropiado suspender la cuenta indefinidamente, sino que debía reexaminarse, en el término de seis

---

dientes en inglés: “The Armenian Genocide is a lie” (El genocidio armenio es una mentira) y “The Armenians were terrorists that deserved it” (Los armenios eran terroristas que se lo merecían). Antes del meme aparecía el emoji de “cara pensante”. Oversight Board, “Decisión del caso 2021-005-FB-UA (FB-RZL57QHJ) del 20 de mayo de 2021”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2020.

<sup>43</sup> Ibid.

<sup>44</sup> “En la sección de “contenido que no se puede publicar” de la política sobre lenguaje que incita al odio, Facebook prohíbe “burlarse del concepto de crímenes de odio, de eventos de este tipo o de sus víctimas, incluso si no aparece una persona real en una imagen”. Sin embargo, una mayoría del Consejo afirmó que la intención del usuario no era burlarse de las víctimas de los eventos que se mencionan en la afirmación, sino usar el meme en forma de sátira como crítica de la afirmación en cuestión. Para la minoría, no quedó demasiado clara la intención del usuario. Este podría compartir el contenido para apoyar la afirmación, no para refutarla”. Ibid.

<sup>45</sup> Cfr. Oversight Board, “Decisión del caso 2021-001-FB-FBR (FB-691QAMHJ) del 5 de mayo de 2021”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2020.



meses, el tiempo de la sanción. En esta decisión se observa un sistema de precedente autorizado por los estatutos, en el cual el OB tiene en cuenta posiciones fijadas en anteriores pronunciamientos así:

Con respecto a las penalizaciones por infracciones, las Normas comunitarias y la información relacionada sobre restricciones de cuentas están publicadas en varias fuentes, incluidas las Condiciones del servicio, la introducción a las Normas comunitarias, la norma comunitaria sobre integridad de la cuenta y autenticidad de identidad, Facebook Newsroom y el servicio de ayuda de Facebook. Como se observó en el caso 2020-006-FB-FBR, el Consejo reitera que la diversidad de reglas aplicables dificulta a los usuarios entender por qué y cuándo Facebook restringe cuentas, y genera preocupaciones relativas a la legalidad.<sup>46</sup>

La decisión sin duda constituye un hito en la historia del OB, de Facebook y de la política norteamericana. Es llamativo que la relación entre las redes sociales con el presidente norteamericano haya sido decidida por el *Oversight Board*, lo que recalca lo novedoso e intrépido de la figura, así como los poderes —y con ello, los peligros— que encarna.

## 9.7 Interrogantes procesales en torno al *Oversight Board* de Facebook

El OB de Facebook genera una serie de interrogantes desde la perspectiva procesalista que deben ser abordados o, al menos, planteados. La primera inquietud surge de determinar si se trata de un arbitraje; la respuesta parece —en principio— negativa. El OB no coincide con las formas tradicionales del arbitraje, en las cuales existe un pacto arbitral y una parte puede presentar una demanda en contra de la otra suscriptora del acuerdo; en cambio, en el OB se trata de una suerte de apelación frente a la decisión de Facebook o Instagram y que, en todo caso, queda sometida a la voluntad del panel seleccionar el caso para su revisión, no siendo obligatorio su tratamiento. Nótese que, mientras en un arbitraje existe un auténtico ejercicio del derecho a accionar, en el OB no se presenta tal fenómeno y, además, en el arbitraje el tribunal debe asumir el caso —siempre que cuente con competencia para ello dentro de los límites del pacto— y en el OB el trámite está sometido a que la apelación resulte seleccionada.

La postura que aquí se defiende según la cual el OB no es un trámite arbitral se ve además corroborada, en la medida en que la decisión del mismo no se describe como un laudo ni mucho menos queda sometida a la exigencia de homologación o reconocimiento reglada por la Convención de Nueva York de 1958. Todo lo contrario: la decisión del OB se cumple

---

<sup>46</sup> Oversight Board, “Decisión del caso 2021-001-FB-FBR (FB-691QAMHJ) del 5 de mayo de 2021”, *Oversightboard.com*, 8 de junio de 2020.

por la plataforma sin necesidad de homologación ni ratificación por entidad estatal alguna, sumado a que tiene capacidad de cumplimiento frente a usuarios ubicados en cualquier parte del mundo donde la red tenga acceso.

Un segundo interrogante que surge es la naturaleza de la decisión adoptada por el OB: ¿laudo?, ¿sentencia?, ¿contrato? En términos generales resulta complejo enmarcar las decisiones emanadas del OB de Facebook en los tradicionales conceptos jurídicos propios de la justicia ordinaria o de los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC/ADR) ya conocidos (arbitraje, conciliación, mediación, etc.); máxime cuando se observa, al revisar las más recientes decisiones del OB, que se realiza una argumentación altamente razonada e incluso apalancada en la aplicación de instrumentos internacionales en materia de derechos humanos que tienen un aire más similar a las sentencias de cortes internacionales.

En este punto, y siguiendo la tesis expuesta aquí de que el OB no es arbitraje, es necesario concluir que las decisiones del OB no pueden catalogarse como laudos arbitrales. Naturalmente, tampoco pueden encasillarse en el concepto de sentencia al no ser el OB un juez tradicional o estatal.

Una alternativa es reconocer a los odr como una nueva categoría de MASC/ADR autónoma, en la que fenómenos como el OB de Facebook pueden presentarse como desarrollos de tal concepto y, en consecuencia, las decisiones del OB constituyen manifestaciones altamente desarrolladas de los odr. Esta visión implica abrir el espectro de los masc/adr más allá de las clásicas instituciones de arbitraje, conciliación y mediación, y reconocer que la solución de disputas en línea tiene una historia, conceptualización y expresiones propias, en virtud de su naturaleza digital. Aceptando esta estructura, las decisiones del OB son la emisión final de un odr específico (el de Facebook e Instagram) para resolver la disputa, que no constituye un laudo arbitral, ni cosa juzgada, y su efectividad o ejecutabilidad solo es posible al interior de la misma red social.

Esta alternativa, además, permite garantizar que las decisiones del OB de Facebook no se pretendan imponer con autoridad de cosa juzgada ante las autoridades judiciales o administrativas estatales, como sí ocurriría si se les otorga el carácter de laudo arbitral.

Un tercer interrogante que se propone emerge de la posibilidad de llevar una decisión del OB ante un juez común para, por ejemplo, solicitar el cobro de perjuicios. Se propone un ejemplo: un usuario realiza una publicación y Facebook procede a bloquearla porque vulnera alguna norma comunitaria; el asunto llega al OB y este decide anular la decisión y que la publicación sea reestablecida; en este escenario, el usuario afectado podría considerar que se le ha causado un perjuicio y pretender su pago. ¿La decisión del OB puede aportarse como prueba? ¿Cómo debe valorarse?

Esta pregunta es difícil de responder, pues dependería mucho de la normatividad aplicable. En el caso colombiano, si un litigante presenta una decisión del OB, se debe tratar como una prueba documental y no debe dársele el tratamiento de sentencia o de laudo arbitral, sino el de un documento emanado de terceros (entendiendo que el OB no sería parte en la disputa). En este supuesto, la aportación y contradicción se daría como las de cualquier documento en la modalidad de mensaje de datos (la decisión del OB se publica en su sitio web).

Finalmente, el juez ordinario o arbitral debe tener claro que las decisiones del OB no lo condicionan, no son cosa juzgada, ni mucho menos quedan aquellos sometidos a este; todo lo contrario, la justicia tradicional e incluso los organismos administrativos no ven disminuida o limitada su competencia por los pronunciamientos del OB de Facebook.

## 9.8 Conclusiones

Los ODR han trascendido su origen, centrado en temas de consumo<sup>47</sup> y de contenido patrimonial, para avanzar a cuestiones relativas a derechos humanos. El gran ejemplo es el *Oversight Board* de Facebook: un sistema de resolución de disputas totalmente en línea que, a través de un panel de máximo nivel, adopta decisiones sobre el contenido en redes sociales con un análisis en puntos neurálgicos como libertad de expresión, dignidad humana, derechos civiles y políticos, entre otros.

El OB de Facebook cuenta con una estructura organizada y altamente regulada (acta constitutiva, estatutos, criterios de selección de casos, etc.) que permite catalogarla como una figura jurídica y social compleja, que invita a rediseñar los conceptos de masc/adr hacia una visión más amplia y tecnológicamente activa.

Desde esta visión, el OB puede catalogarse como un odr dadas sus particularidades que lo acercan a esta nueva expresión del derecho y el comercio; al tiempo que se reconoce su carácter revolucionario al incorporar nociones antes no exploradas en los sistemas odr ya conocidos.

El OB puesto en funcionamiento ha proferido varias decisiones en las cuales se ha debatido casos con alta relevancia jurídica, con citación de instrumentos típicos de derechos humanos y que usan, para la toma de la decisión, un test muy cercano a los implementados por tribunales constitucionales. Estas decisiones merecen la atención de la comunidad jurídica y requieren replantear las nociones clásicas del derecho procesal.

---

<sup>47</sup> Respecto de los conflictos en materia de consumo ver: Christian Camilo Gómez Gómez, “El comercio electrónico: incidencias y desafíos en el derecho del consumidor”, *Revista Científica Codex*. 3 (2017): 35-51.

## Bibliografía

- Arango Escámez, José Faustino. “Ciberjusticia, un acercamiento a su estudio como buena práctica en la labor judicial”. En *Memoria del Primer Encuentro Nacional de Magistrados de Circuito y Jueces de Distrito, sobre buenas prácticas para la impartición de justicia*. [https://www.ijf.cjf.gob.mx/publicrecientes/2019/1er Encuentro/50%20Jose%20Faustino%20Arango%20Escamez.pdf](https://www.ijf.cjf.gob.mx/publicrecientes/2019/1er%20Encuentro/50%20Jose%20Faustino%20Arango%20Escamez.pdf)
- Barral Viñals, Inmaculada. “La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de odr”. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*, 11 (2010): 1-12. [https://www.researchgate.net/publication/49111870\\_La\\_mediacion\\_y\\_el\\_arbitraje\\_de\\_consumo\\_explorando\\_sistemas\\_de\\_odr](https://www.researchgate.net/publication/49111870_La_mediacion_y_el_arbitraje_de_consumo_explorando_sistemas_de_odr)
- Bueno de Mata, Federico. “E-justicia: hacia una nueva forma de entender la justicia”. *Revista Internacional de Estudios en Derecho Procesal y Arbitraje*, 1 (2010): 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3700453>
- Cárdenas Caycedo, Omar Alfonso. “El desarrollo jurisprudencial en Colombia sobre los derechos constitucionales en la web: estudio de casos relevantes”. *Infometric@-serie sociales y humanas*, 1 (2018): 243-265. <http://www.infometrica.org/index.php/ssh/article/view/90>
- Catalán Chamorro, María José. *El acceso de justicia de consumidores: los nuevos instrumentos del ADR y odr de Consumo*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2019.
- Colombia, Superintendencia de Industria y Comercio. *SIC FACILITA*. <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. *Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea*. Viena: cnudmi, 2017. [https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385\\_Spanish\\_Technical\\_Notes\\_on\\_odr.pdf](https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_odr.pdf)
- Douek, Evelyn. “Facebook’s Oversight Board: Move Fast with Stable Infrastructure and Humility”. *North Carolina Journal of Law & Technology* 21, 1 (2019): 1-78.
- Gómez Gómez, Christian Camilo. “El comercio electrónico: incidencias y desafíos en el derecho del consumidor”. *Revista Científica Codex*. 3 (2017): 35-51, <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/codex/article/view/4353>
- Hau, Wolfgang. “Las pequeñas causas en el proceso civil: tribunales, vías procesales (tracks) y procedimientos de escasa cuantía”. *Revista Ítalo-Española de Derecho Procesal*, 1 (2019): 1-34. <http://www.rivitsproc.eu/es/articulos/las-pequenas-causas-en-el-proceso-civil-tribunales-vias-procesales-tracks-y-procedimientos-de-escasa-cuantia/>
- Klonick, Kate. “The Facebook Oversight Board: Creating an Independent Institution to Adjudicate Online Free Expression”. *Yale Law Journal*, 129, 8 (2020): 2418-2499.
- Miréze, Philippe. “odr Redress system for consumer disputes. Clafications, UNCITRAL Works & EU regulation on odr”, *International journal of Online Dispute Resolution* 1, (2014): 57-69. [http://www.international-odr.com/documenten/ijodr\\_2014\\_01\\_01.pdf](http://www.international-odr.com/documenten/ijodr_2014_01_01.pdf)

- Nava Gonzáles, Wendolyne y Jorge Antonio Breceda Pérez. “México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico”. *Anuario mexicano de derecho internacional*, 15 (2015): 717-738. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S187046542015000100019](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S187046542015000100019)
- Oversight Board. *Acta constitutiva del consejo asesor de contenido*. Oversightboard.com., 8 de junio de 2021. <https://oversightboard.com/governance/>
- Oversight Board. *Estatutos (Oversight Board Bylaws)*. Oversightboard.com., 8 de junio de 2021. <https://oversightboard.com/sr/governance/bylaws>
- Oversight Board. *Fiduciarios*. Oversightboard.com., 8 de junio de 2021. <https://oversightboard.com/governance/>
- Oversight Board. *Inicio*. Oversightboard.com., 8 de junio de 2021, <https://oversightboard.com/>
- Oversight Board. *Miembros*. Oversightboard.com., 8 de junio de 2021, <https://oversightboard.com/meet-the-board/>
- Oversight Board. *Decisión del caso 2020-004-IG-UA (IG-7THR3SI1) del 28 de enero de 2021*. Oversightboard.com, 8 de junio de 2020. <https://oversightboard.com/decision/IG-7THR3SI1/>
- Oversight Board. *Decisión del caso 2020-005-FB-UA (FB-2RDRCVQ)*. Oversightboard.com, 8 de junio de 2020. <https://oversightboard.com/decision/FB-2RDRCVQ/>
- Oversight Board. *Decisión del caso 2021-001-FB-FBR (FB-691QAMHJ) del 5 de mayo de 2021*. Oversightboard.com, 8 de junio de 2020. <https://oversightboard.com/decision/FB-691QAMHJ/>
- Oversight Board. *Decisión del caso 2021-005-FB-UA (FB-RZL57QHJ) del 20 de mayo de 2021*. Oversightboard.com, 8 de junio de 2020. <https://oversightboard.com/decision/FB-RZL57QHJ/>
- Oversight Board. *Overarching Criteria for Case Selection*. Oversightboard.com., 8 de junio de 2021, <https://oversightboard.com/sr/overarching-criteria-for-case-selection>
- Vilalta Nicuesa, Aura Esther. “Los sistemas reputacionales como mecanismos de compulsión privada”. En *La Resolución de Conflictos de Consumo: la adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa (adr) y en línea (odr)*, editado por Fernando Esteban de la Rosa y Ozana Olariu, 443-464. Pamplona: Thomson Reuters, 2018.

## Capítulo 10.

---

# Consumo digital y justicia digital administrativa en las relaciones de consumo. Los avances en el Perú

Pierino Stucchi

Maryliz Rojas Barandiarán

### 10.1 Introducción: sobre las empresas y los negocios digitales

A causa de la pandemia de la covid-19, una significativa cantidad de los bienes y servicios que antes se contrataban y prestaban de manera presencial se encuentran de manera digital.

La contratación electrónica en el marco del comercio electrónico (e-commerce) es uno de los hechos revolucionarios actuales, que presenta una nueva forma de realizar intercambios de bienes y servicios. La importancia que va adquiriendo esta manifestación se basa en el avance tecnológico alcanzado por los elementos electrónicos que interactúan con las redes de comunicación y por el grado de confianza que van logrando los agentes económicos en estas transacciones. La contratación electrónica en el marco del comercio electrónico y el desarrollo de los negocios digitales se constituye como una materia de alto interés jurídico por su creciente y constante aplicación práctica, siendo esta uno de los ejes fundamentales a través de los cuales se genera bienestar y riqueza en la sociedad.<sup>48</sup>

Un negocio digital implica el desarrollo de una actividad empresarial que permite ofrecer un bien o un servicio, entregando valor a los consumidores intermedios o finales, y obtener ingresos utilizando canales digitales. Estos negocios aprovechan la tecnología que permite crear nuevos valores y experiencias que diferencian a las empresas y les dan una ventaja competitiva sobre otras. Las empresas que desarrollan negocios digitales pueden ser:

---

<sup>48</sup> José Espinoza, “Contratación Electrónica, Medidas de Seguridad y Derecho Informático” (Lima: Editora ROA, 2000), 14.

**Esencialmente digitales.** Cuando presentan su oferta comercial, contratan, reciben pagos y entregan los bienes o cumplen con los servicios contratados, a través de medios digitales (vía App, Internet o VPN-Redes Privadas Virtuales). Se trata de empresas con negocios digitales integrales. Este es el caso, por ejemplo, de Spotify o de Open English, que ofrecen servicios de suministro musical y de enseñanza del idioma inglés, respectivamente, cuya contratación y su cumplimiento se producen a través de medios digitales. Dentro de esta actividad digital encontramos a los cada vez más comunes y variados servicios de *streaming* (Netflix, Prime Video, Disney+ y Apple Music, entre otros), así como la adquisición de Apps, de espacio de almacenamiento en la nube, y todas las formas de educación digital (*e-learning*), entre otros.

**Parcialmente digitales.** Cuando, si bien presentan su oferta comercial, contratan y reciben pagos a través de medios digitales (vía App, Internet o VPN), su entrega de los bienes o el cumplimiento de sus servicios contratados requieren vías físicas o presenciales (es lo que actualmente se denomina *phygital*, que es *physical + digital*). Este es el caso, por ejemplo, de una aerolínea o de una mueblería, que poseen plataformas para la contratación de sus servicios de transporte aéreo y venta de muebles, respectivamente. Dado que la prestación del servicio de transporte aéreo requiere de la presencia física del pasajero en el aeropuerto para abordar el avión que lo trasladará, aun cuando se haya comprado el pasaje por Internet. La mueblería debe siempre entregar físicamente los muebles en la dirección indicada por el cliente. Dentro de esta actividad digital encontramos también, por ejemplo, la compra de bienes a través de un *market place*, la solicitud de un taxi mediante una aplicación como Uber o la reserva de una habitación o un inmueble para estancias cortas a través de Airbnb.

Las empresas digitales utilizan diferentes modalidades para tomar contacto y contratar con sus clientes, muchos de ellos consumidores finales. Sus negocios presentan ofertas de valor basadas en la eficiencia que permiten estos estos medios (deslocalización, aumento de la escala, reducción de costos, etc.).<sup>1</sup>

Entre los modelos de negocios digitales más utilizados tenemos al modelo *freemium*, término combina la palabra gratis y premium, que se caracteriza por brindarle a los usuarios algunas opciones básicas gratuitas; mientras que las opciones o características más avanzadas

---

<sup>1</sup> Una de las amenazas más claras que enfrentan las empresas digitales, en diferentes partes del mundo, es el surgimiento de una regulación o supervisión (fiscalización) inadecuada o excesiva, capaz de desnaturalizar su actividad o sacarlas del mercado. Si, por ejemplo, observamos el caso de Uber en diferentes ciudades del mundo, por citar Barcelona como una de ellas, apreciamos que se establecieron algunas exigencias para los conductores vinculados a esta aplicación, que implicaban que no pudieran circular por las vías públicas en búsqueda de pasajeros. Asimismo, otras exigencias indicaban que debían permanecer estacionados fuera de las vías públicas, en aparcamientos o garajes. Ello, a todas luces, dificultaba y encarecía su actividad, en perjuicio de los pasajeros. En el Perú, incluso, hemos apreciado el surgimiento de proyectos de ley que, sin entender esta actividad digital, pretenden regularla excesivamente. En Colombia, durante algún tiempo, las autoridades consideraron un acto de competencia desleal el formato de servicios de Uber.

se encuentran sujetas a un pago. Este modelo es utilizado por aplicaciones como Spotify, que ofrece el indicado servicio de suministro musical.

De igual forma, tenemos a los negocios digitales de suscripción, mediante los cuales el consumidor o cliente, por un monto pactado de manera periódica, puede acceder a los servicios del proveedor. Este modelo es utilizado por plataformas de *streaming* como Netflix o Hulu.

Asimismo, el mercado actual presenta el modelo *peer 2 peer* (p2p) que pone en contacto a dos partes que terminan suscribiendo un contrato. En este modelo tenemos plataformas como Uber, Taxi Beat o Airbnb.

Otro modelo que, en el ámbito financiero, se ha desarrollado recientemente es el *crowdfunding*, que implica una recaudación de fondos en el marco de un mecanismo colaborativo, y que en el Perú tiene una novísima regulación que ordena y promueve esta actividad, mediante la Resolución de Superintendente del Mercado de Valores N° 045-2021-SMV/02-Reglamento de la Actividad de Financiamiento Participativo Financiero y sus Sociedades Administradoras, que fija un procedimiento, unas reglas y unos límites a este financiamiento participativo. Con este modelo tenemos plataformas como *Kick Starter* o *GoFundMe*.

Así, debido al gran aumento de la actuación ciudadana y empresarial en el entorno digital, resulta necesario que la digitalización acompañe a la justicia digital también en el ámbito administrativo, específicamente en las relaciones de consumo.

## 10.2 Derechos del consumidor en el ámbito digital y normas aplicables

### 10.2.1. Derechos de los consumidores digitales

La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores en el marco de las relaciones de consumo. Los principales derechos que tiene un consumidor en la legislación peruana y que son aplicables a su consumo de bienes o servicios digitales son los siguientes:

**a). Derecho a la información:** Se dirige a impedir que un proveedor distorsione u omita información de carácter relevante sobre determinados bienes o servicios y, en consecuencia, altere su valoración sobre la oferta. El objetivo de este derecho es evitar que se afecte la transparencia del mercado, de modo que se distorsionen los procesos de elección racional de los consumidores. Esta información debe ser veraz, oportuna, suficiente y completa.

Dado que el consumidor, en el ámbito de las adquisiciones digitales, no siempre puede interactuar con el bien que desea adquirir, sino a través de imágenes, descripciones



o información técnica, la confianza puede verse compensada con un adecuado sistema de información, que debe ser completa y no enredada. Recordemos que la información debe ser clara, así como oportuna, pues no se le puede informar válidamente al consumidor, luego de la adquisición, sobre condiciones o restricciones adicionales a las comunicadas inicialmente y determinantes para su decisión de contratar, ya que además de poder constituir de por sí una infracción, afecta la confiabilidad del sistema.<sup>2</sup>

Este derecho se materializa en una relación de consumo digital de suscripción, por ejemplo, brindando todas las condiciones del servicio, el precio con la totalidad de los impuestos en moneda nacional o en moneda extranjera (estableciendo el tipo de cambio), los cargos que puedan aplicar antes de la contratación y las condiciones para la cancelación de las suscripciones, entre otra información relevante para la correcta adopción de la decisión de consumo y su mantenimiento.<sup>3</sup>

**b). Derecho a la libre elección:** tiene por finalidad garantizar el ejercicio de la libertad —a través de la elección—, de manera que cada individuo pueda determinar el camino hacia su bienestar mediante la realización efectiva y adecuada de actos de consumo.

El reconocimiento del derecho a la libre elección a favor del consumidor implica que su decisión de consumo, como consecuencia de una elección debidamente informada, en ejercicio de la autonomía de su voluntad, no sea distorsionada, coaccionada o condicionada por el uso de la fuerza, la amenaza o el ardid.<sup>4</sup>

**c). Derecho a la idoneidad en los bienes y servicios adquiridos:** la idoneidad a la que tiene derecho el consumidor es la adecuación o correspondencia entre aquello que se le ofrece y lo que realmente recibe por parte del proveedor, como consecuencia de una transacción que implica un acto de consumo, incluso en entornos digitales.

Debe tenerse en cuenta que la idoneidad de un bien o un servicio depende significativamente de la información que sobre estos haya puesto el proveedor a disposición del consumidor. Ello por cuanto la información determina o acota las expectativas razonables de un ciudadano respecto de aquello que evalúa adquirir para satisfacer alguna de sus necesidades.

A modo de ejemplo, en el consumo digital de servicios *E-Learning*, el proveedor deberá cumplir con la totalidad de ofrecimientos realizados al consumidor, como el programa académico, las horas programadas y los docentes publicitados, entre otros. En el supuesto

---

<sup>2</sup> Edwin Aldana, “Uno, dos, tres... ¡catorce! O sesenta y seis. Confianza y noción de consumidor final: un caso de comercio electrónico en protección al consumidor”, *Revista Derecho y Sociedad*, 50 (2018): 13-25.

<sup>3</sup> Cfr. Congreso de la República, “Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571” (Lima: 2 de septiembre, 2010), Literal b) del artículo 1.1.

<sup>4</sup> Cfr. *Ibid.*, Literal f) del artículo 1.1.

de incumplimiento de los ofrecimientos, el consumidor estará facultado para presentar una denuncia administrativa ante la autoridad por infracción al deber de idoneidad.<sup>5</sup>

**d). Derecho a la no discriminación:** este derecho exige igualdad en el trato a los consumidores potenciales o actuales, la cual tiene por expresión un mismo conjunto de derechos y deberes para cada consumidor que se encuentre en las mismas condiciones. El derecho a no ser discriminado resulta para los consumidores un pilar en el ejercicio de la ciudadanía económica en un país multicultural y unido en la diversidad como el Perú.<sup>6</sup>

**e). Derecho de arrepentimiento:** señala que el consumidor podrá dejar sin efecto el contrato celebrado por vía digital sin necesidad de probar o acreditar los motivos de su decisión y sin ninguna penalización, usualmente dentro de un plazo preestablecido. Este derecho no se encuentra aún establecido en la legislación peruana. Sin embargo, existe un proyecto normativo que podría incluirlo como ha sido reconocido en algunas legislaciones.

En el caso peruano, este proyecto señala que el consumidor podrá arrepentirse de la adquisición del bien o servicio adquirido, por vía digital, en un plazo máximo de 15 días, sin ningún tipo de penalización por parte del proveedor. Asimismo, serán nulas las cláusulas en el contrato que limiten este derecho o que interpongan penalizaciones.

Consideramos que debe tenerse especial cuidado con establecer este derecho sin limitación alguna, puesto que puede ocasionar un desequilibrio contractual y, en algunos casos, pérdida de eficiencia por causa de sobrecostos a las empresas proveedoras de bienes y servicios en entornos digitales, lo que puede traer como consecuencia el aumento en el precio o el retiro de algunas actividades del mercado.

**f). Derecho de acceso a la justicia:** garantiza el derecho a acceder y recibir tutela de un órgano resolutorio del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), que en el Perú es la autoridad administrativa de consumo, incluso en el ámbito de los bienes y servicios digitales. El acceso a la justicia se encuentra debidamente reconocido en la Constitución Política.

Este derecho se materializa en el momento en el cual se permite la interposición de un reclamo o denuncia administrativa, que puede, luego de un procedimiento administrativo, concluir con una decisión de la autoridad, con base en los elementos y medios de pruebas que se encuentran consignados en el expediente.

---

<sup>5</sup> Ibid., arts. 18 y 19

<sup>6</sup> Ibid., art. 38.

## 10.2.2 Normas aplicables a los productos y servicios digitales

En el caso de los productos y servicios digitales, en el Perú se cuenta con legislación transversal en distintas materias. A continuación mencionaremos, de manera general, la normativa aplicable.

- a) Código Civil: establece normas respecto a la celebración de contratos, aceptación de la oferta, declaración de voluntad, formas de pago, etc.
- b) Código de Protección y Defensa del Consumidor: establece normas respecto a las relaciones de consumo y los derechos de los consumidores en lo concerniente a bienes y servicios digitales.
- c) Ley de Represión de la Competencia Desleal: establece normas respecto a la publicidad que emiten los proveedores, regulación de promociones, posibles actos que afecten la leal competencia del mercado, entre otros.
- d) Regulación de Tarjetas de Crédito y Débito: establece normas de protección y obligaciones respecto al uso de tarjetas de crédito y débito.
- e) Ley de Protección de Datos Personales y Reglamento: establece normas respecto al tratamiento de los datos personales de los consumidores y establece diversos derechos que protegen el acceso, rectificación, cancelación y oposición de uso sobre sus datos personales.
- f) Ley de Certificados y Firmas Digitales: establece normas y requisitos respecto a las firmas digitales y electrónicas, otorgándoles eficacia y validez jurídica.
- g) Ley de Gobierno Digital y su Reglamento: establece normas y disposiciones respecto a la tramitación de expedientes electrónicos.

## 10.3 El procedimiento administrativo

### 10.3.1 Sobre los órganos resolutivos

En vía administrativa, ante una controversia en una relación de consumo (incluido el ámbito digital), la denuncia del consumidor que se repute afectado puede ser tramitada en dos (2) órganos resolutivos distintos, dependiendo de las características de la controversia: el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor o la Comisión de Protección al Consumidor. Las denuncias cuyo monto de la controversia sea menor a tres (3) unidades impositivas tributarias (13 200 PEN) y que no versen sobre actos de discriminación o seguridad y salud de los consumidores son tramitadas por el señalado órgano en primera instancia y, en segunda instancia (y última), los recursos impugnativos son resueltos por la

indicada Comisión. De otro lado, las controversias cuya cuantía supere las tres (3) unidades impositivas tributarias o no sean cuantificables en dinero, o que versen sobre actos de discriminación, seguridad o salud de los consumidores, son tramitadas en primera instancia por la Comisión de Protección al Consumidor y en segunda instancia las impugnaciones son resueltas por el Tribunal del Indecopi, en su Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Es relevante señalar que el Indecopi, en el marco de su proceso de descentralización, ha establecido Órganos Resolutivos y Comisiones en más de veinte (20) Oficinas Regionales en el Perú, con la finalidad de desconcentrar la justicia administrativa en materia de protección al consumidor. Es decir, para la interposición de una denuncia, también se deberá tener cuenta la competencia territorial, para lo cual se deberá tener en cuenta el domicilio del proveedor en caso de una persona natural o, la sede principal, las sucursales, agencias o establecimientos del proveedor, en el caso de una persona jurídica. Todo ello debe ser considerado incluso ante una controversia en una relación de consumo en el ámbito digital.

Los órganos resolutivos antes mencionados tienen la potestad de imponer sanciones, dictar medidas correctivas, formular requerimientos de información, convocar a audiencias de informe oral, convocar a audiencias de conciliación, imputar cargos a los proveedores, entre otros. Se debe tener en cuenta, asimismo, que en el Perú un procedimiento administrativo sancionador puede ser iniciado por denuncia de un consumidor, por iniciativa de Indecopi o por denuncia de una Asociación de Consumidores.

Por último, cabe precisar que, en el caso de que el administrado no se encuentre de acuerdo con las decisiones emitidas por la doble instancia de Indecopi, podrá interponer un proceso contencioso administrativo ante el poder judicial peruano.

### **10.3.2 Precisiones sobre la calidad de consumidor y proveedor**

En el Perú, entre otros requisitos para la procedencia de una denuncia administrativa, se requiere que el denunciante y el denunciado ostenten la calidad de consumidor y proveedor, respectivamente.<sup>7</sup>

El Código de Protección y Defensa del Consumidor cuenta con definiciones bastante extensas de lo que es considerado un consumidor y un proveedor. En el caso de consumidor, se considera como tal, incluido el ámbito digital, a las personas naturales o jurídicas que adquieren como destinatarios finales productos o servicios, en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Asimismo, los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa y cuyos productos o servicios digitales no estén destinados para

---

<sup>7</sup> Ibid., inciso 1 y 2 del artículo IV.

su actividad como proveedor.<sup>8</sup> Es trascendental que el consumidor que solicita acceso a la justicia administrativa (ya sea persona natural o jurídica) sea el destinatario final, es decir, aquel que adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato. Existe una excepción a la regla antes mencionada. Es decir, es posible que sean considerados consumidores (finales) los proveedores o comerciantes que adquieran productos o servicios para su actividad comercial, pero solamente bajo las siguientes circunstancias simultáneas:<sup>9</sup>

- i) el proveedor o comerciante debe ser un microempresario;
- ii) el microempresario debe encontrarse en una situación de asimetría informativa respecto al proveedor del que adquiere; y,
- iii) esta asimetría informativa debe basarse en que los productos o servicios materia de transacción no forman parte del giro propio del negocio del microempresario.<sup>10</sup>

En el caso de los proveedores la definición es aún más amplia, puesto que se incluye a las personas naturales o jurídicas que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, almacenan o preparan productos o servicios, incluidos los digitales. Esto incluye, de una manera enunciativa y no limitativa a los distribuidores, comerciantes, productores, fabricantes, importadores o prestadores, desde el ámbito físico o desde el ámbito digital, como los describimos en la introducción, sea que se trate de empresas esencialmente digitales o empresas parcialmente digitales.

### 10.3.3 Ley de gobierno digital y su reglamento

En el Perú se ha emitido recientemente el Decreto Legislativo 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y el Decreto Supremo 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital y establece disposiciones sobre las condiciones, los requisitos y el uso de las tecnologías y los medios electrónicos en el procedimiento administrativo, lo cual resulta de aplicación a la justicia administrativa en materia de protección al consumidor, ante el Indecopi.

Esta regulación, que con ciertas excepciones entró en vigencia el 14 de setiembre de 2018, persigue establecer el marco de gobernanza del gobierno digital, la identidad digital, el expediente electrónico, la notificación digital, entre otros, como explicaremos a conti-

---

<sup>8</sup> Ibid., inciso 2 del artículo IV.

<sup>9</sup> Ibid., inciso 1 del artículo IV.

<sup>10</sup> Cfr. Alfredo Maraví, “Breves Apuntes sobre el Sistema de Protección al Consumidor en Perú”, *Equipo de Derecho Mercantil*, II (2013): 31-41.

nuación, con impacto en los procedimientos administrativos que resuelven controversias en relaciones de consumo, incluidas las digitales.

**a). Identificación de las partes.** La Ley de Gobierno Digital y su Reglamento establecen, respecto al marco de identidad digital del Estado, los mecanismos de identificación e interacción de personas, nacionales y extranjeras, en el entorno digital. Especialmente, se establece una serie de reglas con la finalidad de que una persona pueda acreditar su identidad de manera digital.<sup>11</sup>

Sin embargo, la reglamentación solo se refiere por ahora a personas naturales,<sup>12</sup> lo cual resulta insuficiente, debido a que una persona jurídica, de acuerdo con la legislación vigente, cuenta con derechos y obligaciones, como sujeto de derecho. En relación con las normas de protección al consumidor debe notarse que las personas jurídicas actúan como proveedores y, por tanto, pueden ser parte de los procedimientos administrativos donde —como denunciados o imputados— requerirán identificarse de forma fehaciente para actuar digitalmente en su tramitación. Es decir, en la actualidad, una empresa tendría que identificarse de manera convencional y solamente podría identificar a su representante legal de manera digital, con la finalidad de acceder a la justicia digital administrativa en materia de protección al consumidor.

Esta regulación establece requisitos obligatorios que una persona debe cumplir con la finalidad de ser considerados ciudadanos digitales, entre otros, los siguientes: contar con atributos de identidad inherentes, contar con una casilla única electrónica y con credenciales de autenticación emitidas, entregadas o habilitadas. Nos parece que, en este aspecto, se necesita un ajuste, puesto que no deben establecerse requisitos o condiciones para “ser” considerado un ciudadano digital. Es decir, no debiera condicionarse ello a contar con una casilla única electrónica. Lo que podría condicionarse únicamente es el ejercicio de ciertos derechos, incluidos los procesales, en el ámbito de la justicia administrativa o el relacionamiento con la administración pública, mas no la condición de ciudadano digital como tal.

De igual forma, debemos observar la aplicación concreta de esta disposición para evitar que atente contra el principio de simplicidad,<sup>13</sup> que señala que los trámites establecidos por la autoridad deben ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad

---

<sup>11</sup> Cfr. Presidencia del Consejo de Ministros, “Reglamento del Decreto Legislativo 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo” (Lima: 18 de febrero de 2021), artículo 14.

<sup>12</sup> Cfr. *Ibid.*, artículo 12.

<sup>13</sup> Cfr. Presidencia de la República, “Decreto Supremo 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General” (Lima: Presidencia de la República, 2019), inciso 1.13 del artículo 1.

innecesaria. Es decir, los requisitos exigidos deben ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.<sup>14</sup>

Finalmente, en este punto, a efectos de una correcta identificación de las partes, se crea la Plataforma Nacional de Identificación y Autenticación de la Identidad Digital, que tiene como finalidad autenticar de manera digital y en coordinación con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Peruano y las oficinas de Migraciones a los ciudadanos digitales. Complementariamente, se establece el Documento Nacional de Identidad Digital (DNId), que permite acreditar la identidad del titular en entornos presenciales y digitales en la plataforma que se mencionó anteriormente.

**b). Documento electrónico.** Es definido normativamente así:

unidad básica estructurada de información, es susceptible de ser clasificada, transmitida, procesada o conservada utilizando medios electrónicos, sistemas de información o similares [...] es registrado en un soporte electrónico o digital, en formato abierto y de aceptación general, a fin de facilitar su recuperación y conservación en el largo plazo [...] tiene el mismo valor legal que aquellos documentos en soporte papel, de conformidad con lo establecido en el numeral 30.3 del artículo 30 del TUO de la Ley 27444.<sup>15</sup>

En el marco de un procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, los documentos electrónicos podrán contener denuncias, contestaciones, escritos en general, medios probatorios, informes, emisión de cédulas de notificación y resoluciones, entre otros actos o piezas procesales, en un formato digital que surte pleno efecto ante la autoridad que es el Indecopi.

Cabe precisar que la recepción de estos documentos electrónicos se realiza a través de una Plataforma de Recepción Documental Única del Estado Peruano, cuyo plazo para

---

<sup>14</sup> Rocio Huamán, “La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia”, *Revista Círculo de Derecho Administrativo*, 18 (2019): 467-493.

<sup>15</sup> Citas textuales tomadas del artículo 30 del T.U.O de la Ley de Procedimiento Administrativo General Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico

30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.

30.2 El procedimiento administrativo electrónico deberá respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley, sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes, debiendo prever las medidas pertinentes cuando el administrado no tenga acceso a medios electrónicos.

30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos.

implementación vence el 19 de febrero de 2022.<sup>16</sup> De acuerdo con esta regulación, solo los documentos presentados desde las 00:00 horas hasta el término del horario de atención de la entidad en un día hábil, en este caso de Indecopi, se considerarán presentados en ese mismo día. En ese mismo sentido, todos los documentos presentados luego del término del horario de atención de la entidad y hasta las 23:59 serán considerados presentados el día hábil siguiente. Esta situación se repite con los documentos presentados los fines de semana o feriados, en los cuales se tiene por presentado en el día hábil siguiente.<sup>17</sup>

En nuestra opinión, esta disposición acarrea cierta pérdida de eficiencia y un alejamiento del propósito de la digitalización, al ser una disposición que pretende rescatar el anacronismo del horario de atención, propio del ámbito físico de mesas de partes en establecimientos *off line*.

**c). Expediente electrónico.** En el marco de los procedimientos administrativos, incluidos aquellos que viabilización de la justicia del consumo en el Perú, es indispensable la creación de un expediente que, en este contexto, sea de naturaleza electrónica. Este expediente es el conjunto organizado de documentos electrónicos, que ya vimos en el punto anterior, vinculados al procedimiento administrativo en el que se registran las actuaciones del procedimiento.<sup>18</sup>

La estructura de un expediente electrónico incluye un código o número de identificación, el índice digital, los documentos electrónicos, la firma del índice digital, el metadato del expediente y su categorización. Este expediente es indispensable para que los miembros del órgano decisor del caso puedan emitir una decisión con todos los elementos del procedimiento y que este pueda ser revisado en instancias judiciales, de ser el caso, manteniendo su integridad.

**d). Notificación.** En el marco del procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor se ponen en conocimiento del administrado las actuaciones de los órganos resolutivos a través de resoluciones y proveídos, mediante notificaciones digitales. Esta notificación digital será efectuada de manera obligatoria en la casilla única electrónica del administrado, para lo cual no es necesario consentimiento o autorización expresa del destinatario.<sup>19</sup>

La casilla única electrónica es, en los términos de la norma materia de comentario, el domicilio digital que permitirá la recepción de estas notificaciones digitales y demás ac-

---

<sup>16</sup> Indecopi cuenta con una mesa de partes virtual que permite la recepción de documentos electrónicos y en la cual ya no se requiere subsanación en físico del documento a raíz de las innovaciones a causa de la covid-19.

<sup>17</sup> Cfr. Presidencia del Consejo de Ministros “Reglamento del Decreto Legislativo 1412”, artículo 46.

<sup>18</sup> Cfr. *Ibid.*, artículo 39.

<sup>19</sup> Cfr. *Ibid.*, artículo 59.



tuciones de la administración.<sup>20</sup> La dirección electrónica que identifique la casilla única electrónica, para el caso de ciudadanos peruanos, es el número de documento nacional de identidad asignado por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. En el caso de ciudadanos extranjeros será el número de identificación (carné de extranjería) asignado por la Superintendencia Nacional de Migraciones. En el caso de personas jurídicas será el número de partida registral asignado por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

En este contexto, se evidencia un vacío respecto a la dirección electrónica y casilla única mediante la cual la administración le notificará de manera digital a una empresa no domiciliada en el Perú y que no cuente con una partida registral asignada, lo cual deberá ser subsanado en breve plazo, considerando que el comercio electrónico y las relaciones de consumo en el ámbito digital pueden involucrar empresas en estas condiciones.

Al momento, esta dirección única aún no se encuentra habilitada en el Perú, siendo así que, a raíz de la covid-19 y en cumplimiento de la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo 1511, el Indecopi utiliza un correo electrónico designado por el administrado con la finalidad de notificarle las resoluciones y actuaciones emitidas en el marco del procedimiento sancionador.

**e). Reuniones y audiencias digitales.** En el marco de la regulación que se explica, se reconoce que las audiencias de medios de prueba, las actividades de fiscalización y los informes orales con funcionarios o servidores públicos pueden realizarse utilizando tecnologías digitales tales como las videoconferencias, audioconferencias, teleconferencias o similares, siempre que se garantice el debido procedimiento.<sup>21</sup>

A la fecha, Indecopi viene realizando audiencias de conciliación e informes orales a través de videoconferencias. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la identificación de las partes y la notificación aún no se realizan de acuerdo con las disposiciones desarrolladas previamente.

Reconociendo las dificultades que las reuniones digitales pueden acarrear, los autores se han permitido desarrollar en el siguiente punto consejos para una adecuada transmisión del mensaje en reuniones con estas características.

## 10.4 Conclusiones

Considerando el gran aumento de la actuación ciudadana y empresarial en el entorno digital, resulta necesario que la digitalización acompañe a la justicia digital también en el ámbito

---

<sup>20</sup> Cfr. Ibid., artículo 63.

<sup>21</sup> Cfr. Ibid., artículo 53.

administrativo, específicamente en las relaciones de consumo. En el Perú se han dado pasos en este sentido, que han sido explicados en la presente entrega, los cuales corresponderá analizar a medida que se vayan implementando plenamente, con el fin de procurar su mejora continua en beneficio de los ciudadanos y la fluidez de la actividad empresarial.

## Bibliografía

- Aldana, Edwin. “Uno, dos, tres... ¡catorce! O sesenta y seis Confianza y noción de consumidor final: un caso de comercio electrónico en protección al consumidor”. *Revista Derecho y Sociedad*, 50, 2018.
- Espinoza, José. *Contratación Electrónica, Medidas de Seguridad y Derecho Informático*. Lima: Editora ROA, 2000.
- Huamán, Rocío. “La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia”. *Revista Círculo de Derecho Administrativo*, 18, 2019.
- Maraví, Alfredo. “Breves Apuntes sobre el Sistema de Protección al Consumidor en Perú”. *Equipo de Derecho Mercantil*, II, 2013.
- Perú, Congreso de la República. *Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: 2 de septiembre de 2010.
- Perú, Presidencia de la República. *Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Lima: septiembre 13 de 2018.
- Perú, Presidencia de la República. *Decreto Supremo 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo 1412*. Lima: febrero 19 de 2021.
- Perú, Presidencia de la República. *Decreto Supremo 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: enero 25 de 2019.
- Perú, Presidencia del Consejo de Ministros. *Reglamento del Decreto Legislativo 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*. Lima: 18 de febrero de 2021.

# Lista tablas y figuras

---

<b>Tabla 1.</b> Paralelo CGP y Decreto 806/2020 . . . . .	36
<b>Tabla 2.</b> Acuerdos del Consejo Superior de la Judicatura para garantizar la virtualidad judicial. . . . .	53
<b>Tabla 3.</b> Barreras de acceso a la justicia. . . . .	88
<b>Tabla 4.</b> Desafíos de los abogados. . . . .	102
<b>Tabla 5.</b> Marco normativo. . . . .	147
<b>Figura 1.</b> Indicadores básicos de TIC EN HOGARES. . . . .	56
<b>Figura 2.</b> Formatos estándar. . . . .	74
<b>Figura 3.</b> Notificación por estados antes de la justicia digital. . . . .	94
<b>Figura 4.</b> Notificación por estados en la justicia digital. . . . .	95
<b>Figura 5.</b> Tutelas radicadas en la Corte Constitucional. Período de reporte 1992-marzo 2021. . . . .	139
<b>Figura 6.</b> Sujetos de especial protección. Sep. 2020-marzo 2021. . . . .	139
<b>Figura 7.</b> Justicia digital en Colombia. . . . .	152
<b>Figura 8.</b> Justicia digital en Colombia cifras. . . . .	152
<b>Figura 9.</b> Centros de Conciliación creados por año. . . . .	153
<b>Figura 10.</b> Solicitudes de conciliación por año. . . . .	154
<b>Figura 11.</b> Convocante según estrato por año. . . . .	155
<b>Figura 12.</b> Duración del trámite conciliatorio por año. . . . .	159
<b>Figura 13.</b> Tipos de resultado por año. . . . .	159

## Reseña de los autores

---

### **Lorenzo M. Bujosa Vadell**

Catedrático en Derecho Procesal de la Universidad de Salamanca. Presidente del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal. Miembro de la Asociación Internacional de Derecho Procesal. Doctor en Derecho por la Universidad de Salamanca.

### **Ulises Canosa Suárez**

Abogado de la Universidad Libre de Colombia. Presidente del Instituto Colombiano de Derecho Procesal. Miembro del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal, del Colegio de Abogados Comercialistas y de la Academia Colombiana de Jurisprudencia. Miembro de la Junta Directiva de la Corporación Excelencia en la Justicia. Profesor en varias facultades de derecho y en cursos de especialización y maestría en las Universidades Externado, de los Andes, Libre y Nacional, entre otras. Premio a la Docencia de Excelencia Juan Agustín Uricoechea y Navarro del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario en 2005. Formó parte de la Comisión redactora del Código General del Proceso y de la Comisión del ICDP para el Decreto 806 de 2020. Actualmente es vicepresidente ejecutivo jurídico y secretario general de BBVA Colombia. Sus opiniones no comprometen a las entidades a las que se encuentra vinculado.

### **William Yeffer Vivas Lloreda**

Doctorando en Derecho. Magister en Derecho Procesal Constitucional de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Argentina. Magister y especialista en Derecho Procesal Contemporáneo de la Universidad de Medellín. Especialista en Derecho Procesal Penal de la Universidad Cooperativa de Colombia. Magister en Derechos Humanos y Derecho de los Conflictos de la Escuela Superior de Guerra de Colombia. Especialista en Derecho Contencioso Administrativo de la Universidad Externado de Colombia. Docente universitario, conferencista y consultor internacional. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9980-011>. Correo electrónico: [wvivaslloreda@gmail.com](mailto:wvivaslloreda@gmail.com)

## **Rafael Antonio Matos Rodelo**

Abogado. Especialista en Derecho Procesal de la Universidad Libre. Especialista en Responsabilidad Civil Contractual, Extracontractual y del Estado de la Universidad Autónoma Latinoamericana. Especialista en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. Magister en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. Diplomado en Aprendizaje Significativo con Aula invertida, Gamificación y Colaboración Digital. Facilitador de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. Catedrático en pregrado y posgrado en la Universidad de Medellín, la Institución Universitaria Salazar y Herrera, la Universidad Autónoma, la Universidad Pontificia Bolivariana, entre otras. Juez Quinto Civil del Circuito de Medellín.

## **Diana María Ramírez Carvajal**

Docente investigadora, directora del Doctorado en Derecho Procesal Contemporáneo e integrante del Grupo de Investigaciones en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. Magister en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. Doctora en Derecho de la Universidad Externado de Colombia. Miembro de la Asociación Internacional de Derecho Procesal y del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal. Investigadora senior según medición Colciencias. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7833-1393>. Correo electrónico: [dramirez@udem.edu.co](mailto:dramirez@udem.edu.co)

## **Mónica María Bustamante Rúa**

Docente investigadora de la Universidad de Medellín. Directora de la Maestría en Derecho Procesal Contemporáneo e integrante del Grupo de Investigaciones en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. Magister en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín, Doctora en Derecho y Magister en Derecho Procesal de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Miembro de la Asociación Internacional de Derecho Procesal del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal. Vicepresidenta del Centro Colombiano de Derecho Procesal Constitucional. Investigadora senior según medición Colciencias. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1029-1468>. Correo electrónico: [mmbustamante@udem.edu.co](mailto:mmbustamante@udem.edu.co)

## **Sebastián Díaz Bolívar**

Abogado de la Universidad de Medellín. Especialista en Derecho Empresarial de la Universidad de Medellín. Maestrando en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7314-6412>. Correo electrónico: [sebasbolivar1@hotmail.com](mailto:sebasbolivar1@hotmail.com)

## **Jorge Iván Marín Tapiero**

Joven investigador. Politólogo y abogado. Especialista en Derecho Procesal Contemporáneo y estudiante de la Maestría en Derecho Procesal Contemporáneo de la Universidad de Medellín. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9657-062X>. Correo electrónico: [ivanmt095@gmail.com](mailto:ivanmt095@gmail.com)

## **Liliana Damaris Pabón Giraldo**

Abogada de la Universidad de Medellín. Magíster en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. Magíster en Derecho Procesal y doctora en Derecho de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Jefe de Maestrías de la Facultad de Derecho de la Universidad de Medellín. Integrante del Grupo de Investigaciones en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. Miembro titular del Instituto Panamericano de Derecho Procesal. Miembro del Centro Colombiano de Derecho Procesal Constitucional. Miembro del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal. Investigadora senior según medición Colciencias. Correo electrónico: [ldpabon@udem.edu.co](mailto:ldpabon@udem.edu.co)

## **Adriana Patricia Arboleda López**

Docente investigadora. Posdoctora en Ciencias de la Educación con enfoque en investigación compleja y transdisciplinar. Posdoctora en Derecho de la Universidad Nacional. Doctora en Derecho Procesal Contemporáneo. Magíster en Derecho Procesal. Abogada conciliadora. Especialista en Derecho Administrativo. Miembro de la Red para el estudio del Proceso y la Justicia. Investigadora senior según medición Colciencias. ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-6864-5911>. Correo electrónico: [adarboleda16@gmail.com](mailto:adarboleda16@gmail.com)

## **Omar Alfonso Cárdenas Caycedo**

Profesor investigador de planta de la Universidad de Nariño, abogado de la misma Institución. Especialista en Derecho Procesal Civil de la Universidad Externado de Colombia. Magíster en Derecho Comercial de la Universidad Externado de Colombia. Profesor invitado en posgrados de las Universidades de Nariño, Nacional, Libre y de Medellín. Miembro del Instituto Colombiano de Derecho Procesal.

## Pierino Stucchi

Doctorando y máster en Derecho por la Universidad de La Coruña. Máster en Derecho, Empresa y Justicia por la Universidad de Valencia. Director de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad ESAN. Presidente de la Sociedad de Derecho y Negocios Digitales (Sodital). Socio principal del Estudio Muñiz (Perú) y director de su área de competencia, consumo, comunicaciones y privacidad. Exfuncionario internacional de la Comunidad Andina. Exsuperintendente adjunto y defensor del inversionista de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). Fue gerente legal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y vicepresidente de la Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales no Arancelarias. Fue representante en el Grupo de Trabajo del anteproyecto del Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como secretario técnico de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal. Correo electrónico: [pstucchi@munizlaw.com](mailto:pstucchi@munizlaw.com)

## Maryliz Rojas Barandiarán

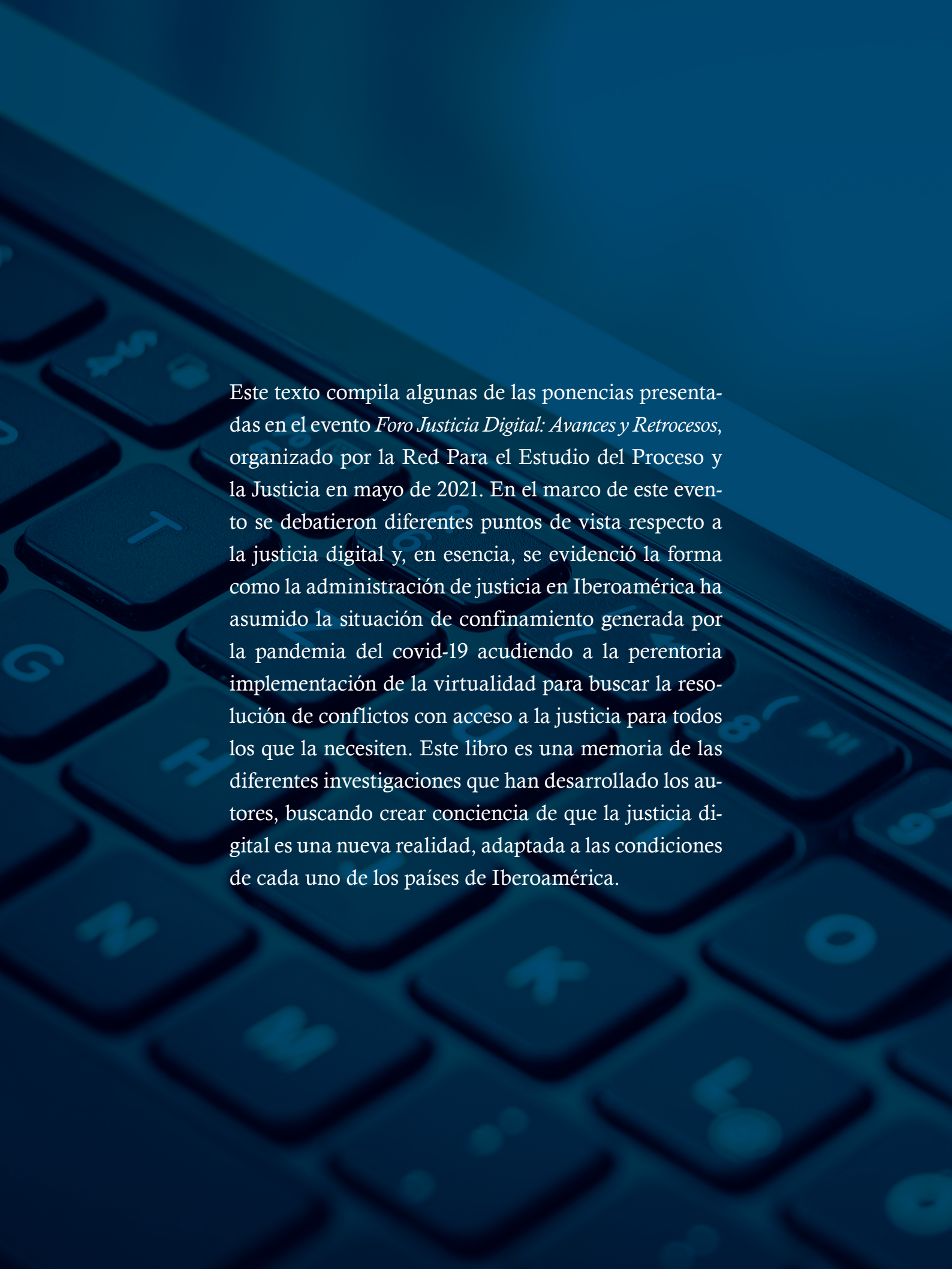
Abogada por la Universidad ESAN. Curso de postgrado Colusión (antitrust), Abuso de Posición Dominante y Acuerdos Verticales, y de Daños Ilícitos de Competencia por la Universidad de Chile. Actualmente se desempeña como abogada del área de competencia, consumo, publicidad y prácticas desleales del Estudio Muñiz, Olaya, Meléndez, Castro, Ono & Herrera en Lima, Perú. Se ha desempeñado como adjunta de docencia del curso de Derecho de la Propiedad Intelectual de la Universidad Wiener y actualmente como adjunta de docencia del curso de Introducción al Derecho en la Universidad ESAN. Correo electrónico: [mrojasb@munizlaw.com](mailto:mrojasb@munizlaw.com)

## Coordinadoras académicas del libro

**Diana María Ramírez Carvajal.** Coordinadora de la Red para el Estudio del Proceso y la Justicia.

**Adriana de Pilar Henao Ochoa.** Miembro de la Red para el Estudio del Proceso y la Justicia, en representación de la Institución Universitaria de Envigado.

**Mónica María Bustamante Rúa.** Miembro de la Red para el Estudio del Proceso y la Justicia en representación de la Universidad de Medellín.



Este texto compila algunas de las ponencias presentadas en el evento *Foro Justicia Digital: Avances y Retrocesos*, organizado por la Red Para el Estudio del Proceso y la Justicia en mayo de 2021. En el marco de este evento se debatieron diferentes puntos de vista respecto a la justicia digital y, en esencia, se evidenció la forma como la administración de justicia en Iberoamérica ha asumido la situación de confinamiento generada por la pandemia del covid-19 acudiendo a la perentoria implementación de la virtualidad para buscar la resolución de conflictos con acceso a la justicia para todos los que la necesiten. Este libro es una memoria de las diferentes investigaciones que han desarrollado los autores, buscando crear conciencia de que la justicia digital es una nueva realidad, adaptada a las condiciones de cada uno de los países de Iberoamérica.