Buenas prácticas virtuales para celebrar una audiencia

Héctor E. Peña Salgado

Abogado. Master Universitario en Dirección de Empresas MBA. Especialista en: Regulación y Gestión de las Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías (en curso); Derecho Procesal; Derecho Administrativo; Instituciones Jurídico-políticas y Derecho Público; Tributación; Instituciones Jurídico-familiares. Tecnólogo en Administración Municipal.

Correo electrónico: hepsog@gmail.com

Resumen

Entre las etapas que se contemplan en las audiencias virtuales, se destaca la planeación, que debe tener en cuenta la identidad de las personas que van a participar; su posición frente al conflicto (como partes, apoderados, representantes legales, testigos o terceros); los tiempos necesarios para adelantar el debido proceso (notificaciones y preparación del caso), de tal manera que haya tiempo, pero que sea oportuno frente a la inmediatez; los medios tecnológicos que utilizar (tales como plataformas); tener a la mano correos electrónicos, el domicilio físico de las personas; los efectos de los horarios si están ubicados en diferentes países, su equivalencia en el horario local.

Palabras clave: Prácticas virtuales, audiencias virtuales, partes del proceso, derechos fundamentales, plataformas virtuales.

Abstract

Among the stages contemplated in virtual hearings, planning stands out, which must take into account the identity of the people who are going to participate; their position in the conflict (as parties, proxies, legal representatives or witnesses or third parties); the times necessary to carry out due process (such as notifications and preparation of the case), so that there is time but that it is opportune in the face of immediacy; the technological means to be used (such as platforms); having e-mails at hand, the physical address of the people; the effects of the schedules if they are located in different countries, their equivalence in local time.

Key words: Virtual practices, virtual audiences, parts of the process, fundamental rights, virtual platforms.

1. Introducción

Estamos en un momento histórico muy influyente en la sociedad; algunos dicen que transcurre la cuarta revolución industrial y otros dicen que nos encontramos al comienzo de la quinta revolución industrial, gracias a la mecánica cuántica en la computación en el internet. Los métodos alternativos de resolución de conflictos y el proceso judicial no escapan a esta influencia; de ahí que esta audiencia debe celebrarse en presencia de los medios tecnológicos y de comunicación propios del momento.

2. Buenas prácticas virtuales para celebrar una audiencia

Se hace necesario comprender cómo se le debe dar eficacia y eficiencia a la diligencia virtual, bajo los principios constitucionales de acceso a la justicia e igualdad de todos frente a la tecnología, teniendo en cuenta que el conflicto puede estancarse, continuar indefinidamente o adquirir un mayor escalamiento si se hace un movimiento en falso en estos eventos, con lo cual el objetivo es la eventual resolución o transformación del conflicto. A pesar de lo pretensioso del título, veremos unas breves recomendaciones para tener en cuenta antes de la celebración de la audiencia vía internet y durante ella: desde la perspectiva del lenguaje y posturas en la celebración hasta la técnica frente a la tecnología, y otros aspectos inherentes a la virtualidad, la conciliación y el proceso.

2.1. Antes de la audiencia

Hay que manejar el conflicto en direcciones constructivas y mitigar sus efectos negativos; para ello deben analizarse las bases biológicas, psicológicas, sociales y económicas, de agresividad, o lo que llaman ahora «modelo mental», y construir creencias positivas que tiendan a la transformación del conflicto.

Dentro de las diferentes etapas que pueden contemplarse en las audiencias virtuales, se destaca la de planeación, en la cual se debe tener en cuenta lo siguiente: la identidad de las personas que van a participar y su posición frente al conflicto (*i. e.* partes, apoderados, representantes legales, testigos o terceros); los tiempos necesarios para adelantar el debido proceso (como son notificaciones y preparación del caso), de tal manera que haya tiempo, pero que sea oportuno frente a la inmediatez; los medios tecnológicos que utilizar (tales como plataformas); tener a la mano correos electrónicos, el domicilio físico de las personas; los efectos de los horarios si están ubicados en diferentes países y su equivalencia en el horario local.

El director de la audiencia debe evaluar si los convocados están implicados en el conflicto; asimismo, debe capacitarse como mediador o conciliador, ser analítico y organizado tanto en lo normativo, jurisprudencial como en los detalles comportamentales en la audiencia. Es necesario que este servidor judicial se prepare para obrar en la audiencia con neutralidad, amabilidad, cortesía, equilibrio y honradez con las partes,

asuma su responsabilidad en el conflicto, transmita confianza, sea positivo, abierto e imaginativo.

Como despacho judicial o como conciliador, debe tener un *staff* administrativo que actúe coordinadamente y en equipo para satisfacer las necesidades de los convocados. Estas incluyen lo siguiente: la recepción de la petición o demanda; responder oportunamente su recepción, facilitando el acceso del usuario a las instrucciones; hacer conocer a todos los participantes sobre normas técnicas de acceso y de conducta frente a la audiencia virtual; desarrollar todo un protocolo que garantice el derecho de defensa de los convocados; explicar las condiciones mínimas técnicas a que debe acceder cada uno de ellos, y en lo posible, hacer una sesión previa de ensayo o entramiento para asegurar la igualdad de las partes frente al uso de las tecnologías y hasta la finalización del procedimiento judicial o administrativo.

Una nueva característica de la virtualidad es que la audiencia queda grabada en la mayoría de los casos, puede verse varias veces, en especial cuando se va a dictar el fallo definitivo; de ahí la importancia de tener en cuenta estos aspectos: la actitud, el estilo, las emociones, la expresión corporal, el lenguaje corporal, las áreas del lenguaje corporal (movimientos de cabeza, tronco, brazos, su posición, la frente, los pies— cruzados o no—, tobillos), los tipos de gestos. Ya hay una ciencia demostrada que permite identificar la posición y su significado frente a lo que está ocurriendo en la audiencia; es una constante transmisión de ideas, acciones, actitudes y sentimientos a través de gestos que modifican o contextualizan palabras.

Aparecen frases tales como «La primera impresión es la que cuenta»; no hay segunda oportunidad para causar una primera impresión. La imagen tiene atributos, da confianza, conocimiento, coherencia, credibilidad, conexión con la audiencia. Solo a modo de ejemplo, se puede deducir la mentira si se toca la nariz, si se frota los ojos, se rasca el cuello, tira los cuellos o puños de la camisa, si busca hebritas en el vestuario, los dedos en la boca... De igual manera, existen movimientos o toques que significan atención, preocupación, verdad, asentimiento; se estudian los tonos, el ritmo del habla, el volumen, los silencios prolongados o no, la sonrisa o dureza del rostro, sobriedad, comodidad en el escenario, muchos o pocos accesorios en el vestir, el movimiento y entrecruce de manos. Todo lo anterior se debe al conocimiento que se tenga de la oculesia, la proxémica o relación espacial, la kinésica, la háptica o ciencia del tacto.

El Estado deberá implementar un proceso de capacitación sobre las soluciones tecnológicas que tiene dispuestas para las audiencias virtuales; ojalá de manera general e impersonal como aporte a la sociedad, y de manera particular y obligatoria para las partes convocadas. La capacitación debe contener una guía de uso para lograr la comunicación audiovisual virtual con la advertencia de que supone un cambio en los hábitos de las personas, un esfuerzo un tanto distinto en la actitud frente al medio tecnológico y un liderazgo personal para apoyar la defensa de sus intereses, proclive a la resolución de conflictos.

2.2. Uso de plataformas virtuales

La información que se comparte debe identificar la plataforma dispuesta específicamente (Google Hangouts, Jitsi, Skype, Oo-Voo, Zoom, UberConference, Discord, Google Duo, WhatsApp, Ring Central Meeting, Cisco Webex Meetings, Life Size, Teams, entre otras), los requerimientos técnicos del computador personal de quien va a participar, del celular *smartphone*, las herramientas de las cuales puede hacer uso dentro de la aplicación (tales como compartir pantalla, enviar documentos, mostrar documentos, controlar el audio y el video), el uso del chat siempre respetuoso hacia las demás partes, la advertencia de que puede ser suspendida su voz, su imagen o el uso del chat, inclusive suspender la audiencia en caso de violencia o grosería. También es necesario explicar la posibilidad de establecer sesiones privadas virtuales entre el conciliador y las partes y sesiones conjuntas, que es lo normal. Naturalmente, se debe habilitar: un ancho de banda suficiente; los métodos de accesibilidad y disponibilidad, como enlaces o claves; una breve explicación sobre el uso del teclado; la operación de interoperabilidad con las demás partes y con el centro de conciliación o el Juzgado.

Resaltar o motivar con políticas y medidas administrativas el uso de la virtualidad significa el ahorro de costos para su celebración, su agilidad e inmediatez; la aptitud para la toma de decisiones porque se facilita su organización; reuniones simultáneas y sucesivas; rigor para escuchar al otro y concretar posiciones; un mejoramiento en la comunicación asertiva verbal o no verbal; cercanía entre el conciliador y los convocados; mejora de la calidad de vida de todos los participantes al conseguir una paz económica y familiar específicamente, y disminución de los riesgos de toda naturaleza para el ser humano.

3. Partes del proceso virtual

Al proponer un mejoramiento continuo en la implementación de la virtualidad en el proceso judicial, es pertinente señalar las responsabilidades de las diferentes partes involucradas, especialmente en lo relacionado con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como a continuación se muestra.

3.1. Papel del conciliador

El conciliador, además de hacer uso de las técnicas de conciliación dispuestas por los manuales respectivos, debe establecer relaciones académicas con clubes, universidades o centros de capacitación que le enseñen a hablar en público en un ambiente amigable, virtual, haciendo acopio de todas sus capacidades naturales verbales y corporales, y prestando atención al uso de la cámara frente a su cuerpo (distancias, calidad, luminosidad, fondos, colores, vestuario, entre otros), a los movimientos de la cabeza, de las manos, los gestos para acentuar actitudes positivas convincentes que den una sensación de naturalidad, de énfasis en las soluciones, de seguridad y estabilidad emocional.

3.2. Audiencia

La instalación de la audiencia en tiempo exacto se hace con un saludo breve, un agradecimiento a los convocados y una presentación del director de la audiencia muy básica y concreta; ello resalta su calidad de conciliador o servidor judicial idóneo para atender ese tipo de conflictos.

Como nota al margen para el director de la audiencia, este debe advertir si ya socializó las reglas de la audiencia (se debe expedir un protocolo para notificaciones, recepción y contestación de los mensajes de datos, identificación digital, firmas digitales —si existe el sistema—, grabaciones, actas y constancias, copias) o no, y en este caso, puede verbalmente expresar las reglas mínimas que los convocados han de tener en cuenta, tales como: apagar los teléfonos móviles o cualquier sistema de grabación, si es audiencia extra proceso de conciliación; el orden del uso de la palabra no estricto para permitir que las partes moderen su propia reunión; los tiempos y las partes de la audiencia (la exposición de los intereses y motivos de la reunión, una segunda parte del descubrimiento del conflicto u objetivo de la audiencia en concreto). Todo esto habrá de encontrarse bajo la dirección serena, objetiva y asertiva del juez o conciliador, sobre todo a fin de evitar que se monopolice el uso de la palabra e impedir imposiciones o lesiones de sentimientos con expresiones subjetivas denigrantes.

La audiencia termina con una recapitulación muy breve de lo ocurrido y con una descripción de la siguiente etapa del proceso muy simple, en aplicación de los principios de la justicia dialógica.

3.3. Conciliación

Si se trata de una conciliación, se recomienda dejar en claro los elementos de las obligaciones adquiridas por los convocados: su claridad, el objeto específico y su exigibilidad, de tal manera que queden constituidos los elementos de un título ejecutivo; el conciliador debe tener la elegancia de expresarlo sin alterar lo acordado, sin intimidar a las partes y fortaleciendo los lazos de amistad y de transformación del conflicto en beneficio de las partes. Una vez revisado el acuerdo conciliatorio, de manera inmediata se debe transmitirlo vía mensaje de datos a los interesados con la firma electrónica o digital del conciliador únicamente; luego, se finalizan las actuaciones administrativas y tecnológicas debidas y reglamentarias, como son: evitar la grabación en sí de la conciliación, grabando únicamente el acuerdo conciliatorio; hacer la gestión administrativa para el registro del acta y elaborar los informes internos estadísticos para efectos administrativos y de evaluación, y si se trata de una audiencia dentro del proceso, verificar qué se grabó, qué se subió a la nube o repositorio dispuesto para el efecto.

4. Conclusiones

Los convocados, el conciliador y los funcionarios judiciales deben asumir un nuevo concepto de actuación administrativa y judicial, con respecto a un nuevo contenido de los principios procesales y de la identidad digital, pues, en presencia de la tecnología, se presentan algunas particularidades aun hoy por descubrir; por ejemplo, el domicilio como concepto de relación con un territorio no es ya muy útil, la flexibilidad de las formas, por excelencia, es lo que aconseja la tecnología.

La alfabetización de todos en general sobre el uso de plataformas destinadas por el centro de conciliación o juzgados para realizar las audiencias debe ser de dominio de los usuarios, incluida una sesión de ensayo o prueba para observar el comportamiento de los medios puestos a disposición y tener, así, la oportunidad de corregir las posibles fallas. Tal instrucción puede ser colgada en la página web de la entidad promotora del centro de conciliación o del poder judicial, con un avatar donde se explique la parte mecánica del acceso a la plataforma y el uso de herramientas disponibles dentro de cada una de esas plataformas por usar en el momento de la audiencia.

Se debe grabar, para efectos de la identidad digital, por lo menos la presentación de los convocados y los elementos de identificación que usen durante la audiencia, habiendo indicado su correo electrónico y/o número de celular personal, pues son elementos propios de la identidad digital. También es posible hacer las diligencias necesarias para adoptar la identidad digital mediante su cédula de ciudadanía digital. Además, es necesario grabar la parte pertinente al acuerdo de viva voz del conciliador o del juez.

Los convocados deben hablar en viva voz, perceptible por los sentidos o por medio de intérprete —cuando sea el caso— a efectos de entender el mensaje que quieren expresar; si los medios tecnológicos no son permanentes y continuos frente al servicio que ofrecen, se debe suspender la audiencia y fijar nueva fecha, con el fin de garantizar un entendimiento claro de lo que quieren decir los convocados.

Se puede acudir a sesiones privadas con el conciliador y separadas para explicar algunos términos o modismos regionales, o para explicar el contenido de algún término usado que no sea de entendimiento general.

Si se trata de audiencias públicas, habrá que verificar que se está grabando lo ocurrido, con especial atención en la claridad de la voz, volumen e identidad de las partes.

El Estado debe establecer puntos de acceso y conexión con asesoría a los interesados, para que tengan confianza en el servicio, y extenderla a nivel nacional e internacional, pues el domicilio de las partes no determina la competencia del centro de conciliación o del Juzgado. Asimismo, es fundamental firmar convenios de cooperación con las personerías municipales, alcaldes e intendentes, para que también allí se preste el servicio de punto de conexión con asesoría tecnológica; de esta manera, los campesinos y personas no familiarizadas con la tecnología podrán tener acceso a los medios de administración de justicia en igualdad de condiciones entre todos los convocados.

En todo caso, se debe garantizar el respeto a los derechos fundamentales de las partes, en especial el uso de datos personales y sensibles, su identidad personal digital, el sigilo y reserva de los hechos afirmados por las partes sobre lo ocurrido y que generó el conflicto. Asimismo, es de suma importancia asegurar: los derechos procesales de las partes derivados del megaprincipio de debido proceso, de la Constitución política; el derecho de defensa; el respeto a las formas siempre que se flexibilicen en presencia de la tecnología y las comunicaciones. Para el efecto, en forma continua y cada vez que se presenta una nueva etapa de la actuación en la audiencia, se debe indagar a las partes acerca de si entendieron lo que está ocurriendo y si están de acuerdo con continuar; de esta forma, se va saneando cualquier vicio o falla, por insignificante que parezca, pero potencialmente dañosa para las partes.

Por último, un consejo a la ciudadanía: siempre hay que acudir a la Justicia. Aun con miedo a la tecnología, pida que se le resuelva su conflicto.