

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/272790058>

# Realidad virtual y resolución de conflictos en línea Virtual reality and online dispute resolution Realidad virtual y resolución de conflictos en línea Virtual reality and online d...

Article · October 2014

CITATIONS

0

READS

104

1 author:



[Andrés Vázquez](#)

National Distance Education University

3 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

SEE PROFILE

**Artículo****Realidad virtual y resolución de conflictos en línea****Andrés Vázquez**

---

noviembre de 2014

*Última actualización 30 noviembre de 2014***Resumen**

Nunca antes de ahora hemos podido compartir nuestra presencia (y la de nuestro entorno, objetos, documentos, etc.) de forma simultánea y en tiempo real con otros en un mismo escenario espacio-temporal (por muy virtual que resulte, no menos "real"), con independencia del lugar geo-espacial en el que nos encontremos todos. Nadie debería quedarse desconectado en un mundo crecientemente globalizado, tampoco por limitaciones espacio-temporales. Los ADR (*Alternative Dispute Resolution*) no tienen por qué ser una excepción.

La Mediación como procedimiento flexible y autocompositivo ha evolucionado también como un instrumento más de conciliación global, la relativamente reciente aplicación de las TIC a algunas modalidades de ADR solo representa la aportación de nuevas y emergentes herramientas que faciliten actuaciones que nos permitan superar hándicaps en la comunicación que hasta ahora nos condicionaban.

**Palabras clave**

ADR, ODR, RDL, RDR, RED, RLL, e-mediación, resolución de conflictos, mediación electrónica, mediación on-line, mediación

**Tema**

Mediación electrónica

**Virtual reality and online dispute resolution****Abstract**

Never before now we have shared our presence (and that of our environment, objects, documents, etc.) simultaneously and in real time with others on the same stage space-time (however virtual it may be, no less "real"), regardless of geo-spatial place where we all meet. No one should stay offline in an increasingly globalized world, either by space-time constraints. The ADR (*Alternative Dispute Resolution*) need not be an exception.

Mediation as flexible and self compositional procedure has evolved as an instrument of overall balance, relatively recent application of ICT to some forms of ADR represents only the input of new and emerging tools that facilitate actions that allow us to overcome handicaps in communication that until now we were conditional.

**Keywords**

ADR, ODR, RDL, RDR, RED, RLL, e-mediation, conflict resolution, electronic mediation, mediation Online, mediation

**Topic**

Electronic mediation

## I. Introducción

El ser humano del siglo XXI no puede entenderse sin las TIC (las nuevas tecnologías de la Comunicación y la Información) y el *feedback* entre la realidad física y la realidad virtual. El mundo global en el que vivimos, y que se remonta mucho más atrás en el tiempo que a la espectacular revolución tecnológica de las últimas décadas, nos ofrece en la actualidad un escenario de lo que muy gráficamente el sociólogo polaco **Zygmunt Bauman** denomina “realidad líquida”. La Mediación como procedimiento flexible y autocompositivo ha evolucionado también como un instrumento más de conciliación global, la relativamente reciente aplicación de las TIC a algunas modalidades de ADR (*Alternative Dispute Resolution*) solo representa la aportación de nuevas y emergentes, algunas ya no tanto, herramientas que faciliten esas actuaciones dentro de esa “realidad líquida”, a la que la Mediación tan idóneamente puede adaptarse, que nos permitan superar hándicaps en la comunicación que desde siempre nos acompañan, como por ejemplo las categorías espacio-temporales que desde los presocráticos han sido una preocupación central en los sistemas filosóficos.

Y es que nunca antes de ahora hemos podido compartir nuestra presencia (y la de nuestro entorno, objetos, documentos, etc.) de forma simultánea y en tiempo real con otros en un mismo escenario espacio-temporal (por muy virtual que resulte, no menos “real”), con independencia del lugar geo-espacial en el que nos encontremos todos. Nadie debería quedarse desconectado en un mundo crecientemente globalizado, tampoco por limitaciones espacio-temporales. Los ADR no tienen por qué ser una excepción.

Probablemente algunos críticos, que se oponen al uso de modalidades electrónicas para la resolución de disputas, tengan suposiciones sesgadas de las distintas posibilidades del procedimiento y de las herramientas auxiliares que ofrece. Reticencias agravadas, en ocasiones, por el desconocimiento que, como usuarios tienen de los recursos tecnológicos o del temor a su falta de pericia en una utilización acertada. Una mayor comprensión de las modalidades ODR, sin duda ayudará a que las partes puedan tomar decisiones más informadas acerca de qué tipo de conflictos son los más adecuados para ser abordados por medios electrónicos y poder actuar en consecuencia. Y es que, si la implantación de la mediación convencional resulta compleja, el recurso a los medios electrónicos pudiera parecer casi una quimera, pero lo cierto es que se van incorporando en todo el mundo, y no solo para conflictos complejos.

## II. Un preámbulo que parte de algunas conclusiones

Aún cuando resulte poco ortodoxo, creo que lo más adecuado será partir de algunas conclusiones, basadas en hechos, poco o nada cuestionables. Lo cierto es que, con independencia de las dudas, recelo u opinión personal, la mediación por medios electrónicos es posible porque es una realidad<sup>1</sup> que economiza tiempo, abarata costes económicos, facilita y universaliza el acceso a la justicia y contribuye a la internacionalización real de la mediación global, tanto en el plano formativo como en el de la práctica de la mediación profesional.

El recurso a la adopción de modalidades ODR (*Online Dispute Resolution*) y/o e-mediación (*aclaremos más adelante el por qué de esta distinción*) no solo no acarrea mayores costes económicos a los usuarios, más bien al contrario, sino que les permite ahorrar tiempo, que es una de las variables cruciales de los procesos de mediación. Pero también a los mediadores, y no solo tiempo. Permite una flexibilidad mayor para fijar el calendario y horario de reuniones, facilitando una mejor gestión y optimización de los procedimientos. No solo de cada sesión, también de desplazamientos, períodos de espera, coordinación de agendas, etc.

Según estimaciones de Bruselas, un acceso universal a los procedimientos ADR / ODR en toda la Unión Europea (UE) ahorraría a los consumidores europeos más de un 30 % de tiempo en la duración de los procedimientos, y un ahorro estimado en 22.500 millones de euros, algo que representa un 0,2 % del Producto Interior Bruto (PIB) de toda la UE.<sup>2</sup>

Unas previsiones, las anteriores, quizá en exceso cautelosas. Particularmente si atendemos a la duración media de los procedimientos judiciales en los países europeos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> El Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Disputas (NCTDR), es un referente en el campo de la resolución de litigios en línea (ODR) de los Estados Unidos de América. Su página Web recoge un registro, en revisión, con más de 60 proveedores de servicios ODR. Este Centro es uno de los impulsores del Foro Internacional de ODR que acaba de reunirse en California en Junio de 2014, en su Décimo Tercera edición. No nos encontramos ciertamente frente a una novedad.

Disponible en: <http://odrinfo.nfshost.com/provider-list> [Fecha de consulta: 12 de Noviembre de 2014].

<sup>2</sup> *Alternative dispute resolution (ADR) for consumers is faster, cheaper and easier to use than court proceedings. It is estimated that universal access to quality ADR across the EU will save consumers around €22.5 billion/year*. European Commission - Press release. Disponible en: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-11-1461\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-1461_en.htm) [Fecha de consulta: 29 de Noviembre de 2011].

<sup>3</sup> La media en Italia alcanza los 2886 días, 778 días en España, muy próxima a la media europea de 788 días, frente a los 88 días de media UE en procedimiento ADR/ODR. Banco de España. Boletín

Los métodos alternativos de resolución de disputas en línea permiten: rapidez (las partes y expertos contactan de forma inmediata), eficiencia (todo el procedimiento cuenta con el auxilio complementario de todo un catálogo de recursos TIC), bajo coste (evita o minimiza tanto el tránsito de personas como el de documentos) y deslocalización (pueden desarrollarse a través de expertos imparciales y resolverse en derecho, en equidad o de forma autocompositiva, desde cualquier parte del mundo).

El recurso a estas plataformas on-line, contribuye igualmente a **eliminar barreras lingüísticas y geográficas**. Y no solo nacionales, dentro del territorio del Estado, pues se descubre como un sistema de resolución muy apropiado para los conflictos transfronterizos. El auxilio real que puede prestar a personas con algún tipo de discapacidad, tampoco es una cuestión baladí.

Y esa contribución a la internacionalización real de la mediación global se produce en dos escenarios: en el **plano formativo** y en el de la práctica de la **mediación profesional** internacional. En definitiva, la **globalización** y el potencial acceso de mediadores nacionales al escenario internacional, en última instancia. Lo que también representa una **destemporalización** y **deslocalización** y un efecto de “**desinhibición** por medios electrónicos”<sup>4</sup> que puede facilitar el procedimiento alternativo de resolución de controversias. Permite además una absoluta libertad en la elección del escenario particular que las partes consideren más idóneo o amigable para abordar el encuentro, lo que se traduce en un **autoempoderamiento** inicial de facto.

### **III. Resolución de conflictos en línea: ODR, ADR, RDL, RDR, RED, RLL, Mediación por medios electrónicos. Delimitando conceptos, ámbitos y protocolos.**

Al igual que sucede con el término “mediación” que, conceptualmente se viene utilizando para referirse a un amplio abanico de situaciones y en escenarios con desigual encaje dentro del marco normativo vigente, los términos mediación electrónica, mediación a distancia, mediación por medios electrónicos, e-mediación, ODR, mediación automática simplificada,... pueden dar lugar a

---

Económico, noviembre 2013. El Funcionamiento del Sistema Judicial: Nueva evidencia comparada. Duración media (en días) de los procedimientos judiciales en los países de la OCDE, Cuadro 1, p.60. <http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/BoletinEconomico/13/Nov/Fich/be1311-art5.pdf>. [Fecha de consulta: 1 de Julio de 2014].

<sup>4</sup> SULER, John. *The Online Disinhibition Effect*. Rider University. 2004 Disponible en: <http://users.rider.edu/~suler/psyber/disinhibit.html>

MUNRO, Kali. *Conflict in Cyberspace: How to Resolve Conflict Online*. Rider University. 2002. Disponible en: <http://users.rider.edu/~suler/psyber/conflict.html> [Fecha de consulta: 4 de Agosto de 2010].

confusión. Quizá solo estemos frente a una aparente confusión conceptual, en función de recurrir a un criterio amplio o más restringido de qué entendemos por mediación electrónica y ODR.

Sin pretender ser exhaustivo, algunos de los aspectos que caracterizan los procedimientos de ADR, ODR y e-mediación, pueden facilitarnos su perfil conceptual, en donde las fronteras –en ocasiones extremadamente sutiles- existen y los diferencian.

La mediación por medios electrónicos, en cuanto que mediación es un procedimiento ADR, y en tanto que se realiza por medios electrónicos también es un ODR<sup>5</sup>, pero la negociación automática también es las dos cosas y sin embargo no es mediación. Y esto es algo que no siempre aparece claramente diferenciado, ni en el ámbito del derecho anglosajón, ni –lamentablemente- en nuestro derecho positivo.

Los ODR son procesos –generalmente- muy automatizados cuando los conflictos son fácilmente cuantificables (por ejemplo en reclamaciones dinerarias), con o sin asistencia de la persona neutral y muy efectivos frente a conflictos simples repetidos, generalizados para conflictos de consumo. Pueden utilizar soportes TIC asincrónicos (e-mail, SMS) pero también sincrónicos (Chat, Videoconferencia), cuando la complejidad del conflicto es mayor, o se desarrolla multiparte. También puede hacer referencia a figuras **híbridas** de **ADR**, auto y heterocompositivas, como la Mediación-Arbitraje (**MED-ARB**). En el ámbito anglosajón se suelen utilizar los términos ODR y e-mediation (e-mediación o mediación electrónica) indistintamente.

Los sistemas de mediación electrónica basados en TIC se enfrentan por tanto a una serie de inconvenientes, no solo conceptuales, que deberán ser solventados para lograr una verdadera seguridad jurídica y otorgar una cobertura normativa también a la nueva figura del mediador en red.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> ODR es el acrónimo en lengua inglesa de *Online Dispute Resolution*, a falta de una terminología consolidada que diferencie peculiaridades específicas de las diferentes modalidades y de sus ámbitos de actuación en castellano, se suele traducir indistintamente bajo los acrónimos RDL (Resolución de Disputas en Línea), RDR (Resolución de Disputas en Red), RED (Resolución Electrónica de Disputas) y también como RLL (Resolución de Litigios en Línea).

<sup>6</sup> Al margen de una normativa específica en ODR para la Unión Europea, el **EMEDEU PROJECT** pretende diseñar un estatuto jurídico del mediador electrónico en el que se pretende contemplar todas las nuevas modalidades de mediación. En el proyecto participan investigadores de diferentes universidades europeas. Disponible en: <http://www.emedeuproject.eu/index.php/the-project/about-us>. [Fecha de consulta: 1 de Julio de 2014].

La ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles<sup>7</sup> recoge una posición nada rígida y abierta del legislador español para aceptar una **diversidad de tecnologías y recursos en línea**, como soportes válidos para abordar un procedimiento de mediación electrónica acorde con la normativa vigente. Sin embargo, la ley 5/2012 (tampoco su reglamento de desarrollo, Real Decreto 980/2013)<sup>8</sup> no define qué es mediación por medios electrónicos y denomina Mediación electrónica (reclamaciones inferiores a 600 €) a una negociación automática (Procedimiento simplificado de Mediación).

Pero, el acento no debería ponerse en confrontar la e-mediación con una modalidad que, suponiéndole mejor intención que acierto, el legislador español ha dado en denominar “procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos”, referida a una modalidad ODR como es la negociación automática, asistida o no por mediadores. El verdadero problema es que se ha desarrollado el escenario –bien delimitado- de los supuestos del artículo 24.2 de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en exclusiva, obviando el amplio –amplísimo- escenario del artículo 24.1. Algo particularmente desconcertante, sobre todo si tenemos en cuenta que se venía trabajando -desde hacía más de un año- en el borrador de un Proyecto de Real Decreto por el que se pretendía regular el desarrollo de la mediación por medios electrónicos<sup>9</sup> en el que, exhaustivamente, se detallaban el procedimiento y los requisitos que habrían de seguir las otras modalidades de mediación por medios electrónicos que, en la actualidad, quedan carentes de una regulación específica, al albur de la autorregulación con el inevitable riesgo de incrementar la inseguridad jurídica.

Un Proyecto el citado que, al amparo de la posibilidad recogida en el artículo 24 y en la disposición final cuarta de la Ley 5/2012, reconocía en su preámbulo que “los procedimientos de mediación electrónica se sirven de tecnologías que ya existían con anterioridad, es decir, que no han sido creadas específicamente para la mediación, así como de otras propias que permiten la

---

<sup>7</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, regula en su artículo 24 las actuaciones desarrolladas por medios electrónicos:

1. Las partes podrán acordar que **todas o alguna** de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.

2. La **mediación** que consista en una **reclamación de cantidad** que **no exceda de 600 euros** se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.” Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2012/07/07/pdfs/BOE-A-2012-9112.pdf>

<sup>8</sup> Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Disponible en: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-13647](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-13647)

<sup>9</sup> Proyecto de Real Decreto por el que se regula el desarrollo de la mediación por medios electrónicos. Disponible en: <https://www.dropbox.com/s/m9oo56a29a9ubzt/ProyectoMediacionmediosElectronicos.pdf> [Fecha de consulta: 29 de Noviembre de 2012].

estructuración misma del sistema. En este plano, son varios los canales y sistemas de los que la mediación electrónica puede hacer uso, como los medios de comunicación simultánea, síncrona, o sucesiva, asíncrona.”

Por otra parte, la ley 5/12 excluye la Mediación (también por medios electrónicos) en materia de consumo, pero no en el sentido que algunos autores han querido interpretar, como ámbito ajeno al “alcance de la mediación de conflictos”<sup>10</sup> sino al de la aplicación material –civil y mercantil- de la norma ya que, y como se recoge en su propio Preámbulo, “las exclusiones previstas en la presente norma no lo son para limitar la mediación en los ámbitos a que se refieren sino para reservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes”. Y así, en fecha de 18 de junio/2013 se ha publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) la **Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo**, y el **Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo**.<sup>11</sup>

La nueva Directiva Europea persigue garantizar a todos los consumidores un alto nivel de protección y desarrollar un mercado interior que cuente con procedimientos de resolución alternativa de conflictos de una alta calidad y sin que haya una desventaja competitiva entre países y obstáculos para el correcto desarrollo del mercado interior.

Por otro lado, el **Reglamento** que acompaña dicha Directiva y la complementa tiene el objetivo de crear una **plataforma de resolución de conflictos online que facilite la resolución extrajudicial de conflictos que provengan de materias de consumo realizadas en línea**. En el

---

<sup>10</sup> “La confusión no debe nublar nos la vista y digo esto porque por otro lado se está presentando la Propuesta de Directiva en Materia de Consumo como la gran oportunidad para los mediadores cuando esto no es así en absoluto ya que tanto la Directiva 2008/52/CE como nuestra Ley 5/2012 excluyen expresamente a los conflictos o reclamaciones provenientes del ámbito de Consumo del alcance de la mediación de conflictos.” CONFORTI, Franco. *Sobre la mediación en Internet, algunas reflexiones*, Madrid. Lawyerpress, 2013. Disponible en: [http://www.lawyerpress.com/news/2013\\_05/1805\\_13\\_007.html](http://www.lawyerpress.com/news/2013_05/1805_13_007.html) [Fecha de consulta: 18 de Mayo de 2013].

<sup>11</sup> Reglamento (UE) N°524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre **resolución de litigios en línea en materia de consumo** y por el que se modifica el Reglamento (CE) n°2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:ES:PDF> [Fecha de consulta: 18 de Junio de 2013].

En el ámbito territorial autonómico de España, el Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo en Cataluña, “dispone además que debe **fomentarse el uso de los sistemas electrónicos** para presentar las solicitudes de inicio del procedimiento de mediación. De hecho, como se observa enseguida, dicha relación sigue en buena parte los dictados del señalado Reglamento ODR de consumo, cuyo Anexo fija la información que deberá suministrarse al presentar una reclamación, en particular la relativa a expresar si el consumidor ha entablado contacto directo con el comerciante antes de reclamar.” VILALTA, Aura Esther. *Las reclamaciones de consumo en Cataluña y el sistema de mediación institucional (Análisis del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, a la luz de la normativa comunitaria y estatal*. InDret, Revista para el análisis del Derecho. Barcelona. 2014. pág. 19. Disponible en: <http://www.indret.com/pdf/1086.pdf> [Fecha de consulta: 30 de Octubre de 2014].



mencionado Reglamento también se desprende la preocupación de que esa plataforma venga complementada por un **sistema de resolución de conflictos en línea** y que esté dentro de todas las garantías de confidencialidad y seguridad para el correcto desarrollo del mercado interior.

Ciertamente la mediación como procedimiento estructurado debe garantizar el desarrollo del mismo en un escenario de confianza, entre otros, mediante el principio y requisito de la confidencialidad. La mediación por medios electrónicos, en la medida en que recurre a herramientas de soporte de comunicaciones digitalizadas que permiten, a través de plataformas tecnológicas, no solo la interacción de datos personales de los participantes, incluso también funcionalidades de identificación electrónica, así como la gestión documental multimedia, exige la protección de las comunicaciones electrónicas y la confidencialidad de la información en tránsito y depósito, al igual que la seguridad relacionada con su almacenamiento, no divulgación a terceros y conservación, o eventual destrucción.

El recurso a esta modalidad virtual de mediación es una decisión que habrán de acordar libremente las partes en conflicto y el mediador (independientemente del ámbito de mediación en que se aborde y sin perjuicio de su regulación normativa), pero queda fuera de toda duda la responsabilidad que compete en exclusiva a este último, de evaluar lo adecuado o no del procedimiento por este sistema en función no solo de las características propias de cada mediación en particular, sino también de las partes que acuden a la misma.

Esto requiere por parte del mediador no solo la adquisición, formación y dominio de esas competencias, conocimientos, habilidades técnicas y herramientas específicas de esta modalidad concreta de mediación, sino también disponer de la suficiente capacidad y recursos para analizar y evaluar si las partes que eligen utilizar este procedimiento podrán abordarlo en condiciones de igualdad y competencia.

Pero lo cierto es que el catálogo de siglas y acrónimos no facilita precisamente esa comprensión. **¿Hablamos de universos paralelos: ADR versus ODR?** No lo creen así algunos expertos.

Partiendo de una conceptualización amplia de los ODR como un término “*que abarca las formas de resolución alternativa de conflictos (ADR) y de los procedimientos judiciales que utilizan Internet como parte del proceso de resolución de conflictos*”<sup>12</sup> se tiende a concebir los ODR como

---

<sup>12</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle y SCHULTZ, Thomas. *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*. Kluwer Law International. La Haya. 2004

"la integración de tecnologías de la información y de la comunicación en los procesos judiciales o extrajudiciales de resolución de conflictos"<sup>13</sup> y la incorporación de las TIC a los procedimientos ADR, desde una visión integradora y transversal de la tecnología, que supondrá que "la separación como dos áreas distintas entre ADR & ODR, tenderá a desaparecer en un futuro no muy lejano, dando paso a las ADR solas como campo de trabajo único, ya que la tecnología formara parte intrínseca de la actividad sin ningún tipo de distinciones".<sup>14</sup>

#### IV. Plataformas: mediaciones, negociaciones y simulaciones

Las plataformas como vectores y soportes para la mediación online, permiten la e-mediación como práctica profesional, pero también como herramienta de "training" en la formación de mediadores, permitiendo testar y analizar actitudes propias y ajenas, así como autoevaluar técnicas y conocimientos. Sin embargo, no todas las plataformas de mediación electrónica tienen las mismas características, ni ofrecen los mismos recursos. También aquí nos encontramos con la confusión conceptual entre mediaciones y negociaciones electrónicas y entra en juego la diferenciación entre sistemas de comunicación sincrónicos y asincrónicos.

Estas plataformas o sistemas tecnológicos, son el escenario virtual en los que se desenvolverán las modalidades ODR de mediación, arbitraje o negociación en línea, e integran los recursos TIC que auxiliaran al mediador y a las partes en toda la dinámica de procesamiento de las comunicaciones electrónicas entre ellos (generación, envío y recepción, intercambio y archivo digital, o *backup* multisoporte, de toda la documentación multimedia). No deben confundirse con el proveedor del propio servicio ODR (de mediación electrónica, de negociación automática o asistida, de arbitraje electrónico, etc.) que es quien proporciona el acceso a la plataforma en línea, como escenario para la resolución del conflicto.

Las peculiaridades que diferencian unas plataformas de otras, así como a unos proveedores de otros, bien sea por su finalidad formativa y de entrenamiento mediante el desarrollo de simulaciones de mediación en línea, o por su utilización para abordar mediaciones profesionales reales, o bien por su clasificación atendiendo a sus características técnicas por basarse en la utilización de herramientas sincrónicas, asincrónicas o mixtas de comunicación, configuran un panorama bastante variopinto y diverso, en el que no es extraño perderse.

---

<sup>13</sup> BENYEKHFLEF, Karim y VERMEYS, Nicolas. *Slaw Canada's online legal magazine*. 2013. Disponible en: <http://www.slw.ca/2013/11/25/cybercourts-odr-and-cyberjustice-what-does-it-all-mean/comment-page-1/#comment-939223> [Fecha de consulta: 25 de Noviembre de 2013].

<sup>14</sup> ELISAVETSKY, Alberto. *La Resolución de Conflictos en el Siglo XXI*. Mediate.com Mediators & Everything Mediation. 2013. Disponible en: <http://www.mediate.com/articles/ElisavetskyA2.cfm>

La historia de la mediación por medios electrónicos y la del resto de modalidades de resolución alternativa de disputas en línea (*Online Dispute Resolution*), está directamente vinculada a la evolución y popularización de Internet. Ya desde finales de la década de los 90, varias entidades pioneras se lanzaron a proponer esquemas ODR. Muchos solo se quedaron en eso.

Las primeras experiencias de mediación online aparecen mezcladas con otros procedimientos ADR en línea, más próximos a la negociación electrónica automática e incluso a los cybertribunales.<sup>15</sup> Su historia es muy joven, de hecho el concepto de ODR surge por vez primera en 2001 formulado por **Ethan Katsh**,<sup>16</sup> donde incorpora el concepto de “**la cuarta parte**” tecnológica para la **Resolución Electrónica de Controversias (REC)** en internet, normalmente vinculada a disputas sobre transacciones comerciales en portales de compraventa de bienes y servicios como eBay.

Sin embargo, **Marylands Online Mediation Service**, (Mediate.net) un proyecto de investigación e implementación del Programa de Resolución de Conflictos de la Escuela de Derecho y el Centro de Mediación en línea de la Universidad de Maryland, diseñado inicialmente para los residentes de Maryland que tenían litigios de derecho de familia bajo la ley de ese Estado de la Unión, y el **Campus Mediation Resources Web**, sitio dedicado a apoyar el desarrollo de la mediación y servicios de resolución de conflictos en colegios y universidades<sup>17</sup> de la Wayne State University, se remontan al año de 1996.

Resulta incuestionable el maridaje primigenio de la mediación con los recursos y servicios de resolución en línea de conflictos, ya desde la propia denominación de los mismos. Paradójicamente, el primer servicio de estas características que incorporan las TIC a la resolución de conflictos surge, en la *time line* histórica, vinculado al ámbito de la mediación familiar, un escenario particularmente sensible al contacto directo y en el sentir de muchos necesariamente reservado a la comunicación cara a cara, *face to face* (F2F).

---

<sup>15</sup> *Marylands Online Mediation Service (1996), Campus Mediation Resources Web (1996), eBay Mediation Pilot Project (1999), ICANN Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy (UDRP) (1999), SquareTrade eBay's ODR provider (2000). También otros servicios ODR como, Online Ombuds Office, Virtual Magistrate (1996),...* Disponible en: [http://alenmediagroup.blogspot.com.es/p/blog-page\\_28.html](http://alenmediagroup.blogspot.com.es/p/blog-page_28.html)

<sup>16</sup> “Los ODR facilitan la resolución de conflictos a través del poder transformador de la tecnología, la cual se incorpora como cuarta parte en el modelo tripartito tradicional de la resolución de conflictos.” KATSH, Ethan y RIFKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass. 2001

<sup>17</sup> En la actualidad, al menos, 140 Universidades USA y College disponen de Centros de Mediación en sus Campus. En España, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) es una de las universidades públicas que cuentan con un Centro de Mediación.

<http://mediacionuned.blogspot.com.es/2014/05/presentacion-del-centro-de-mediacion.html>

**MODRIA** (*Modular Online Dispute Resolution Implementation Assistance*),<sup>18</sup> **The Mediation Room** (*Boardroom Resolve*),<sup>19</sup> **Teleskill Mediazione On line**,<sup>20</sup> **PARL-e** (*Cyberjustice Laboratory*),<sup>21</sup> **Youstice**,<sup>22</sup> y las españolas **Mediar On Line**,<sup>23</sup> o **Mediare** (SGMARC),<sup>24</sup> son

---

<sup>18</sup> **Colin Rule** ha trabajado en la intersección de la tecnología y la resolución de conflictos en las últimas dos décadas, responsable en las primeras décadas del milenio de los programas de resolución de disputas de **eBay** y **Paypal**, es director general de MODRIA <http://modria.com>, con sede en San José, California (USA). Es una plataforma de negociación escalable, diseñada por expertos en resolución de conflictos en línea y de Silicon Valley. Resuelve más de 60 millones de disputas por año. También facilita mediadores y árbitros.

[Protocolo del **Divorce Mediation Center** de Modria: 1. El mediador recibe una petición de una persona para realizar una mediación en línea. 2. Envían a las partes una forma de pago y aceptación de la mediación manualmente (fuera del sistema). 3. Reciben pago y el acuerdo firmado 4. El mediador envía un formulario de admisión desarrollado por **LegalZoom** a las partes (de nuevo, fuera del sistema) que les pide datos como información personal, información de los niños, información financiera, etc 5. La parte o partes rellenan el formulario y se envía de nuevo al mediador (fuera del sistema). 6. Una vez recibido el formulario, el mediador abre un caso en Modria e invita a las partes a participar. 7. Los mensajes y documentos se comparten a través del sistema. Usted tiene la posibilidad de enviar mensajes privados a una parte o a todas.]

<sup>19</sup> Plataforma de negociación y mediación en línea. Permite el archivo en línea y áreas de discusión privadas. Tiene implementado un servicio para disputas empresariales entre accionistas y directivos. Dirigida por **Graham Ross** (abogado y mediador del Reino Unido y VicePresidente para Europa de Modria) fundador de *The Mediation Room*, <http://TheMediationRoom.com>, se basa en un software desarrollado por la propia compañía para su propia plataforma, permitiendo también que otras instituciones concesionarias lo utilicen en sus propias plataformas y bajo sus respectivas marcas comerciales. Básicamente consiste en un soporte de archivo en línea y debate. Antes de una reunión de mediación, la intervención del mediador se limita a una declaración por escrito por las partes y, aunque no siempre, a una conversación telefónica.

<sup>20</sup> Servicio Live Meeting Web dedicada a mediación civil. Permite la gestión documental multimedia en línea. Cumple con los requisitos exigidos por el *Ministero della Giustizia* italiano. La solución dedicada a la mediación que ha desarrollado y patentado <http://www.teleskill.net>, permite realizar una mediación a través de una sala virtual, liberando así la obligación de la presencia física del mediador y de los participantes en la mediación (abogados de parte incluidos). La Institución de mediación provee al mediador de una específica sala de mediación y un código de acceso personal. El mediador puede excluir en cualquier momento a cualquiera de las partes que participan en la sesión de la sala de mediación, pudiendo incluirla en un momento posterior. De esta forma el mediador puede negociar, en fases alternas, con una sola parte o con todas las partes que están conectadas a la sala de mediación.

<sup>21</sup> Plataforma electrónica de solución de controversias menores. Implementa un procedimiento híbrido: negociación ODR y e-mediación. De no alcanzar un acuerdo en la negociación se ofrece la opción de solicitar una mediación. Mediante el uso de herramientas de comunicaciones electrónicas disponibles a través de la plataforma, el mediador invita a las partes a comunicarse, intercambiar documentos y debatir en busca de un acuerdo. **Karim Benyekhlef** es el director del <http://www.cyberjustice.ca/en>, donde dirige un equipo de investigación internacional compuesto por 30 investigadores de 23 instituciones académicas: «Hacia Cyberjustice». También es el creador de los primeros proyectos de resolución de litigios en línea (el proyecto **CyberTribunal**, 1996-1999, **eResolution**, 1999-2001, y **ECODIR**, 2000).

<sup>22</sup> Youstice, <http://www.youstice.com/es>, liderada por **Zbynek Loeb** se presenta como la primera plataforma transfronteriza global multilingüe diseñada para resolver conflictos en línea. Utiliza un software de negociación simplificada escalable a mediación/arbitraje con la intervención de neutrales. Se trata de un sistema que asiste a usuarios para resolver disputas de poca cuantía.

Presentada la reclamación, procede negociar con el comerciante para intentar obtener la mejor resolución del caso. Se tarda un promedio de 2 a 3 días para llegar a un acuerdo con el vendedor. Cada vez que se produzca algún cambio, se recibe una alerta de correo electrónico.

En caso de no estar satisfecho con las propuestas del comerciante, existe otra manera de resolver el problema. Se trata de utilizar la opción "Elevar la disputa", con la cual tendrá acceso a los servicios de un "mediador" profesional neutral, quien emitirá una decisión final sobre el caso.

ejemplos de algunas de las diferentes plataformas, cada una con sus peculiaridades y enfoques específicos, que ofrecen diferentes servicios y recursos para la resolución de disputas en línea en la actualidad, en diferentes ámbitos y con diversos alcances.

## V. Formación especializada de mediadores por medios electrónicos

Todas estas plataformas, sincrónicas y asincrónicas, así como los proveedores de servicios, ofrecen formación para capacitar a sus usuarios en la utilización de sus sistemas. Sin embargo, existen proyectos específicos que utilizan plataformas o sistemas tecnológicos para la realización de *training* mediante la simulación de mediaciones por medios electrónicos en el escenario internacional.

Por tanto, las plataformas como soportes para la mediación online, permiten la e-mediación como práctica profesional, pero también como *training* formativo para mediadores profesionales. No solo en la capacitación técnica para el recurso a la práctica profesional de las modalidades en línea, también como herramienta auxiliar de entrenamiento en mediaciones simuladas auditables en un escenario virtual de riesgo cero.

El **Virtual Mediation Lab**<sup>25</sup> es un proyecto internacional, fundado por **Giuseppe Leone**, de la Asociación de Resolución de Conflictos Hawaii (ACR-Hawaii),<sup>26</sup> una organización sin fines de lucro que pertenece al capítulo de la Asociación Nacional de Resolución de Conflictos de USA,

---

<sup>23</sup> Mediar On Line, [http://www.acuerdojusto.com/Mediar\\_OnLine\\_2.0.html](http://www.acuerdojusto.com/Mediar_OnLine_2.0.html), dirigida por el profesor **Franco Conforti** fue la primera (2009) plataforma que ofrece servicios de mediación sincrónica en España, con el soporte de un software desarrollado en la Argentina por la Compañía Wormhole. Permite la gestión multimedia documental en línea. También ofrece servicios auxiliares de soporte y *“training”*.

Su última versión 2.0 se presenta como único sistema híbrido del mercado que permite la gestión en el propio sistema informático del mediador y no en servidores de proveedores externos, pero con acceso a salas virtuales de videoconferencia sincrónica privada. Gestiona expedientes, agenda, audiencias, informes estadísticos, registro Log de cada actuación, auditoría, formularios y, opcionalmente, grabación de la sesión en vídeo.

<sup>24</sup> MEDIARE, <http://www.ejustic.com/mediare-sistema-de-gestion-odr-sgmarc>, dirigida por **Guillermo García Cubero**, es un sistema electrónico de gestión y tramitación de expedientes de mediación y arbitraje. Permite la negociación automática como procedimiento simplificado de mediación novedoso y orientado a reclamaciones de cantidad de pequeña cuantía. El procedimiento se regula en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Se presenta como la única plataforma electrónica online que incorpora la negociación automática a través de medios electrónicos del mercado y la única adaptada al nuevo proceso simplificado de mediación por medios electrónicos. Contempla gestión de tiempos, calendarios y tareas, facturas de honorarios, control de expedientes, avisos y newsletter, firma digital online, estadísticas e informes. Incorpora enlace a plataformas de videoconferencia externas.

<sup>25</sup> <http://www.virtualmediationlab.com>

<sup>26</sup> <http://www.acrhawaii.org>

cuyo objetivo es mejorar las habilidades y aprender técnicas para mediar en línea, mediante la participación en simulaciones de mediación, entre mediadores profesionales, a través de la plataforma de telecomunicaciones *Skype*, o *Zoom*.<sup>27</sup>

Permite el desarrollo de simulaciones de mediación en línea mediante el uso de videollamadas grupales entre ordenadores personales, además contempla la posibilidad de enviar mensajes instantáneos y compartir archivos con otros mediadores que usan simultáneamente la plataforma. El sistema está habilitado para permitir el uso no solo mediante equipos informáticos, también usando un teléfono móvil, o TV adaptada. La plataforma permite la grabación de la sesión y el envío de archivos, pero no su gestión en línea.

El Proyecto **SIMEDIAR**,<sup>28</sup> promovido por el profesor **Alberto Elisavetsky**, de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), de Buenos Aires, y bajo los auspicios de ODR Latinoamérica, parte de la idea de que para poder mediar a distancia se necesitan dos conocimientos básicos: habilidades tecnológicas y saber desenvolverse en entornos virtuales. SIMEDIAR, “Simulación de Mediaciones a Distancia”, brinda las herramientas y el entrenamiento necesario para poder gestionar virtualmente conflictos de manera eficaz.

El sistema multidireccional basado en un navegador web integra en una plataforma única diferentes herramientas y recursos TIC sincrónicos que permiten, mediante el acceso a una sala virtual, la comunicación mediante videoconferencia, el uso de chats, pizarra virtual y gestión documental multimedia.

En España, en el ámbito universitario, el proyecto **eLearnCourt**,<sup>29</sup> desarrollado por **Aura Esther Vilalta**, profesora de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC, es el resultado de un proyecto de I+D+I consistente en la simulación de procesos de resolución en línea por medio de la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. Mediante una plataforma en la nube y el uso de herramientas colaborativas (espacios wiki y chats), se ha constituido el sustrato tecnológico consistente en una competición o moot, donde los participantes, organizados en equipos, asumen los roles de reclamantes, reclamados, mediadores, conciliadores y árbitros, respectivamente, y simulan un proceso virtual de resolución de conflictos.

---

<sup>27</sup> <https://www.zoom.us>

<sup>28</sup> <http://simediar.com>

<sup>29</sup> <http://youtu.be/S-G4ei63Sqq>

Por su parte, el **Programa modular de Mediación UNED**,<sup>30</sup> que dirige la catedrática de la Facultad de Derecho de ésta universidad, **Esther Souto Galván**, ha desarrollado, en colaboración con la Asociación Europea de Mediación (AEM)<sup>31</sup>, un portal Web, **e-mediación UNED / AEM**,<sup>32</sup> que recrea, en un escenario de entrenamiento y formación permanente, los protocolos y operativas establecidos por la legislación española para el desarrollo de las diferentes fases de los procedimientos de mediación por medios electrónicos, de acuerdo a lo recogido en el artículo 24 de la ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, permitiendo el enlace con las plataformas y demás soportes tecnológicos para el desarrollo de la e-mediación.

Esta herramienta de trabajo, se suma al resto de recursos TIC del Programa de Mediación UNED, con el doble objetivo de facilitar un espacio no sujeto a los condicionantes de la localización geográfica para el desarrollo de prácticas de mediación con presencia virtual tutorizada, así como ofrecer los recursos tecnológicos que permitan el aprendizaje de las técnicas, procedimientos y protocolos que la e-mediación, como modalidad ODR, exige de capacitación técnica especializada.

El portal web opera también como un contenedor documental exhaustivo, y como recurso formativo permanente para el aprendizaje teórico y práctico de los conceptos y normativa por la que la mediación por medios electrónicos se rige en el ordenamiento jurídico español e internacional.

---

<sup>30</sup> <http://mediacionmaster.com>

<sup>31</sup> <http://aemediacion.com>

<sup>32</sup> Desarrollado con una concepción híbrida, permite tanto el seguimiento de los protocolos de prácticas para los alumnos del Programa, como el seguimiento y desarrollo de las diferentes fases de un procedimiento simulado de mediación por medios electrónicos.

A pesar de que se trata de un espacio de *coworking*, como estación de enlace, acceso y recursos para la realización de simulaciones de mediación en línea, todos los protocolos se desarrollan conforme a las exigencias y formalidades normativas vigentes, por lo que los mensajes que se reciben del sistema durante las prácticas se ajustan a los contenidos exigidos por la ley.

La incorporación de la modalidad ODR (Online Dispute Resolución) de mediación por medios electrónicos, facilita por tanto no solo el desarrollo de diferentes talleres y simulaciones prácticas tutorizadas con presencia física sino también virtual, esta última a través de plataformas de comunicación sincrónica, es decir, simultáneamente y en tiempo real, con independencia de la ubicación geográfica de los asistentes. Además, todos los alumnos del Programa, en sus diferentes niveles e itinerarios para la obtención de los Diplomas de Experto, Especialista o Máster, pueden desarrollar prácticas de mediación por medios electrónicos como complemento a su formación específica en los diferentes ámbitos de la mediación. Mediante simulaciones prácticas sincrónicas de mediación en línea, a través de plataformas basadas en la web, podrán simultáneamente y en tiempo real, realizar el desarrollo tutorizado de *role playing* desde cualquier lugar, siguiendo las fases y requisitos legales exigibles para una e-mediación real, con independencia del espacio físico o geográfico de su ubicación, ya que pueden realizarse desde cualquier ordenador (Windows, Mac, Linux o Solaris), así como desde iPhone, BlackBerry o cualquier otro dispositivo móvil con Wi-Fi o 3G habilitado.

## VI. Plataformas: protocolos, soportes y ámbitos

Las plataformas, como hemos tenido ocasión de conocer, abordan diferentes ámbitos de mediación. La consecuencia de lo anterior es que también utilizan soportes y protocolos diferentes. Una amplia diversidad de tecnologías y recursos en línea, como soportes válidos para abordar un procedimiento de mediación electrónica acordes con la normativa vigente en España.

Concretamente, el legislador, al referirse a medios de comunicación sincrónica (simultáneos), está validando la utilización de TIC que habiliten el intercambio de información en tiempo real en red, como pueden ser los chat, las audio-conferencias, las video-conferencias, o la mensajería electrónica en línea.

Igualmente, al hablar de sistemas de comunicación asincrónica (sucesivos), faculta al mediador y/o a la institución de mediación, para el recurso al correo electrónico, los *Short Message Service* o SMS, los foros electrónicos, y otras modalidades electrónicas en red, como pueden ser los blog, en sus diferentes versiones de texto, audio o video digital, los Wikis y cualquier otra modalidad de comunicación en red de forma no simultánea, como recursos tecnológicos que pueden ofrecer soporte o apoyo auxiliar al procedimiento.

Aunque lo cierto es que la rápida evolución de las TIC, con la continua aparición de vectores de comunicación digital diversos que integran diferentes herramientas electrónicas, difuminan cada vez más la delimitación fronteriza entre la comunicación sincrónica y asincrónica, aspecto que de alguna forma ya prevé el legislador al abrir la posibilidad de utilización de tecnologías propias diseñadas específicamente como plataformas tecnológicas para desarrollar la mediación por medios electrónicos, que lógicamente podrán incorporar sistemas de comunicación híbridos.

En todos los casos, a salvo de que puedan cumplir los requisitos de fiabilidad, seguridad jurídica, en relación a la acreditación de la identidad, la protección de datos personales y la generación de justificantes o *backup* de las comunicaciones, y seguridad tecnológica, en relación con los protocolos y encriptación de las comunicaciones, que exige la ley.

Algunos sistemas basados en modalidades asincrónicas, han sido desarrollados por los propios proveedores de las modalidades ODR, sin embargo la mayoría, especialmente las que utilizan modalidades sincrónicas, obtienen el soporte técnico de operadores y compañías externas que licencian sus sistemas de comunicación y software operativo.



Pero, ¿cómo es el protocolo en una mediación *online* asincrónica? Si tomamos como ejemplo el implementado en su plataforma por la compañía JURIPAX,<sup>33</sup> podemos diferenciar cuatro fases diferentes entre sí y entre las interacciones de sus protagonistas con las herramientas TIC.

**1ª Fase: Preparación, diagnóstico y exploración de intereses.** Objetivo: permitir que las partes especifiquen sus problemas, preocupaciones y posibles sugerencias para la resolución.

**2ª Fase: Evaluación de los formularios de admisión por el mediador.** El sistema compara las posiciones. Esto permite que el mediador pueda identificar que cuestiones deben ser objeto de mayor exploración y discusión.

**3ª Fase: Mediación.** Facilitada por el software, en el foro de discusión en entorno seguro y protegido con contraseña. Los mensajes pueden ser enviados y recibidos, no como e-mail, sino almacenados digitalmente en el expediente del caso.

**4ª Fase: Resolución.** En caso de acuerdo el mediador sugiere un primer borrador y las partes pueden introducir sus modificaciones. El sistema utiliza la función de seguimiento de cambios, para revisarlos instantáneamente. El proyecto de acuerdo final se puede aceptar en línea a través del sistema y archivarse.

Los debates doctrinales entorno a la mayor o menor idoneidad en la utilización de tecnologías sincrónicas o asincrónicas, ocupan un lugar secundario, incluso puede resultar un debate un tanto estéril, en tanto que la elección de unas u otras –que, por otra parte, no tienen por qué resultar excluyentes- estén supeditadas a la eficacia y efectividad del objetivo primordial que no es otro que el de lograr una comunicación adecuada, que no mutile o frustre ninguna expectativa de entendimiento entre el mediador y las partes, en la búsqueda de un solución del conflicto.

---

<sup>33</sup> Juripax ha desarrollado un software de mediación en línea dedicado. Es uno de los principales proveedores Worldwide en esta área, con más de una década de experiencia en la mediación en línea y más de 6.500 casos tramitados hasta el momento. Compañía holandesa con sede en Amsterdam, tiene representaciones en Alemania (Leipzig) y USA (New Jersey).

En 2009 fue contratada por la Junta de Asistencia Legal de Holanda para realizar un proyecto piloto de mediación en casos de divorcio en línea con el fin de verificar si la mediación on-line resultaba una manera eficaz de resolver los conflictos derivados de estas situaciones. Las conclusiones posteriores del análisis reportaron altos niveles de satisfacción entre quienes realizaron el procedimiento de mediación on-line. Concretamente, el 90% de los participantes que llegaron a un acuerdo durante la mediación se mostraron satisfechos con la mediación y, entre los que no llegaron a un acuerdo, la satisfacción con el procedimiento de mediación alcanzó un 82%. Los investigadores de que los casos de conflictos y disputas familiares, como pueden ser los derivados de casos de separación o divorcio, son especialmente adecuados para mediación on-line. El proyecto piloto fue considerado un éxito y la Junta de Asistencia Jurídica de Holanda, *Raad voor de Rechtsbijstand* (<http://www.rvr.org>), decidió incluir el procedimiento de mediación en línea para los casos de derecho de familia en su oferta de servicios. <http://www.juripax.com/EN/odr.php>

Por muy desconcertante que pueda parecer, la investigación científica no parece avalar que se obtengan mejores resultados con la mediación “convencional” frente a la mediación *online*. La falta de comunicación presencial sin duda no resulta una excelente posición de partida, pero la experiencia y la investigación en el campo de esta modalidad han puesto de manifiesto en varios estudios que el entorno en línea también puede mejorar la eficacia de la comunicación y tiene el potencial de generar una resolución más centrada en los intereses de las partes, con independencia de que los protocolos seguidos lo sean con recursos sincrónicos o asincrónicos.

A pesar de lo anterior, parece lógico suponer que el recurso a la utilización de plataformas que incorporen una mayor pluralidad de herramientas TIC, que integren texto, imagen y audio en tiempo real, gestión documental multimedia, diferentes canales de comunicación de chat y mensajería electrónica, simultáneos o sucesivos, incluso software auxiliar inteligente, dentro de un entorno reservado y seguro que garantice la privacidad, integridad, confidencialidad, el secreto de los documentos y las comunicaciones y demás requisitos propios de la mediación, abrirá un mejor y mayor abanico de facilidades para garantizar la adecuada y efectiva comunicación entre los protagonistas del procedimiento. Los diferentes tiempos, fases y ritmos de cualquier mediación, aconsejarán la más idónea utilización de unas u otras herramientas tecnológicas adaptadas al ritmo y registros, más inmediatos e instantáneos o más reflexivos,<sup>34</sup> que el procedimiento demande y que el mediador habrá de administrar.

Es un hecho que la comunicación virtual transforma la naturaleza de la comunicación, pero cuando el conflicto surge, particularmente en aquellos casos en que sus protagonistas ya tenían una relación previa, es frecuente que se encuentren prisioneros de la dinámica de patrones de comunicación que refuerzan el desacuerdo,<sup>35</sup> reflejo de sus relaciones de poder. La comunicación a través de recursos TIC, modifica con frecuencia esta dinámica, provocando una ruptura del patrón de comunicación, equilibrando la posición de la parte más débil.

---

<sup>34</sup> “En los procesos asíncronos, el ritmo ralentizado puede permitir...una mayor oportunidad para los matices y la sutileza. Los mediadores pueden encontrar que es más fácil ajustar y replantear sus mensajes. Las partes y los mediadores pueden participar en el debate sin la presión del tiempo inmediato y otras dinámicas asociadas a conversaciones cara a cara sincrónicas.” Noam Ebner, *E-Mediation*, Disponible en: <http://www.mediate.com/pdf/ebner1.pdf> [Fecha de consulta: 19 de Marzo de 2013]

Otras opiniones también sostienen que las modalidades ODR asincrónicas basadas en texto, oculta a los participantes la edad, raza, género, etnia o condición social de los actores del procedimiento, por lo que entienden que este hecho favorece la resolución de las disputas de aquellas personas que pudieran encontrarse en una situación de desventaja por esas circunstancias. En definitiva, las partes pueden lograr resultados más favorables en línea que presencialmente.

<sup>35</sup> ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón, *Mediación en línea*, Revista de Mediación, año 1, nº 1, 2008. Disponible en: [http://revistademediacion.com/revista\\_mediacion/numero-1](http://revistademediacion.com/revista_mediacion/numero-1) [Fecha de consulta: 19 de Marzo de 2013]

Aunque algunos sistemas basados en modalidades sincrónicas también han sido desarrollados por los proveedores de las modalidades ODR, la mayoría obtienen el software y soporte técnico de comunicaciones de compañías externas que los licencian. Algunas de las compañías que ofrecen ese soporte son:

OnSync <sup>36</sup>	<b>digitalsamba.com</b> Es un sistema de videoconferencia multidireccional a través de Internet con voz e imagen de alta calidad en tiempo real y multiplataforma.
Wormhole <sup>37</sup>	<b>webconf.me</b> Transmite audio y video en vivo, chat, proyecta documentos en la pizarra virtual, comparte escritorio, graba las sesiones, no requiere la instalación de software y funciona desde cualquier computadora conectada a Internet.
Cisco <sup>38</sup>	<b>webex.com</b> Se accede mediante la nube de Cisco WebEx. Esta red de reuniones escalable cuenta con los niveles más altos de rendimiento y seguridad. Opciones como la protección de la contraseña suponen una garantía adicional sobre la seguridad del espacio de reunión. Permite conexión desde dispositivos móviles.
Skype <sup>39</sup>	<b>skype.com</b> Permite comunicaciones de texto (chat), voz y vídeo sobre Internet. No permite la gestión documental. Es propiedad de Microsoft.
Microsoft Lync Server <sup>40</sup>	<b>TeDR / REZLOUD</b> Metodología híbrida que potencialmente ofrece modalidades cara a cara, en línea, y el recurso a diferentes proveedores de servicios profesionales en cualquiera de las modalidades. El acceso y el procedimiento también puede realizarse, presencial, híbrido (presencial y online), o totalmente online, y es aplicable a las modalidades de mediación y arbitraje.

<sup>36</sup> Es una aplicación mutiplataforma, basada en un navegador, que permite que los usuarios puedan conocerse, presentarse, formarse e interactuar con un sistema de voz sobre IP y alta calidad de video/imagen en directo. Puede compartir ficheros, presentaciones de PowerPoint, páginas web, distribuir videos, etc. Cuenta con oficinas en España, Alemania, Estados Unidos y la India.

<http://www.digitalsamba.com/>

<sup>37</sup> Con características similares a la anterior, empresa creadora de las plataformas de videoconferencias y educación web más utilizadas en Latinoamérica, cuentan con oficinas en Argentina y EEUU.

<http://www.wormholeit.com>

<sup>38</sup> WebEx fue fundada en el año 1996, y adquirida por Cisco System en 2007. todas las actividades de reunión y el contenido compartido están integrados en un sólo lugar seguro y centralizado, se pueden cargar archivos, crear o editar documentos, la mensajería instantánea está integrada y permite la grabación audio/video de la reunión. Los espacios de reunión de WebEx se ofrecen a través de Cisco WebEx Cloud.

<http://www.webex.es>

<sup>39</sup> Además del servicio de videoconferencia (con opción de pantalla compartida grupal) permite el envío de archivos, fotos y videos de cualquier tamaño a través de la plataforma, pero no interactuar con ellos en línea. <http://www.skype.com/es>

<sup>40</sup> El concepto **TeDR** (*Technology-enhanced Dispute Resolution - TeDR™*) se diferenciaría de las categorías tradicionales de ADR, RLL y ODR en la metodología híbrida que potencialmente ofrece, abriendo un abanico de múltiples modalidades cara a cara, las opciones en línea, el recurso a diferentes proveedores de servicios profesionales cualificados y en la adaptación de tecnologías de vanguardia centrándose en la eficiencia de herramientas de software. Se define como una combinación de las mejores prácticas de las principales disciplinas ADR (facilitación, negociación, mediación, arbitraje) junto a otros servicios profesionales con una adecuada mezcla de elementos humanos, mejorados por la aplicación de técnicas y tecnologías innovadoras. <http://www.resolvnow.com>

## VII. Seguridad jurídica y ciberseguridad

Lógicamente, tal volumen de plataformas, abordando conflictos de muy diversa índole, nos lleva a una selva en la que es fácil perderse, tanto en lo referido a técnicas específicas de mediación, como a marcos normativos en los que se sustancian esas disputas, inevitablemente muchas en escenarios internacionales. Sin duda, las recientes directivas europeas aportaran un marco de seguridad jurídica en la utilización de algunas de estas plataformas (consumo) en la eurozona. (“*Esto convierte a la ODR en un pilar básico en el relanzamiento del mercado único*”, afirmó la eurodiputada y autora del texto **Róza Thun**)

Seguridad jurídica y ciberseguridad están íntimamente relacionados en las comunicaciones digitales en lo que atañe a la mediación y a la resolución de conflictos por medios electrónicos. En la medida en que recurre a herramientas de soporte de comunicaciones digitalizadas que permiten, a través de plataformas tecnológicas, no solo la interacción de datos personales de los participantes, sino también funcionalidades de identificación electrónica, así como la gestión documental multimedia, exige la protección de las comunicaciones electrónicas y la confidencialidad de la información en tránsito y depósito, al igual que la seguridad relacionada con su almacenamiento, no divulgación a terceros y conservación, o eventual destrucción.

En lo que a España se refiere, la ley 5/12 de Mediación (*y el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012*) establecen los principios y requisitos mínimos para que esta se desarrolle dentro del marco legal correspondiente, pero no son las únicas normas que lo delimitan. Vamos a aproximarnos a los requisitos mínimos que exige nuestro derecho positivo en lo relativo a **seguridad** y **confidencialidad**.

“Se hace necesario lograr sistemas electrónicos fiables, compatibles con la cultura tecnológica de los ciudadanos y que generen confianza, promoviendo su utilización.” Esta afirmación contenida en el Preámbulo I párrafo 5º del Proyecto de Real Decreto,<sup>41</sup> que finalmente no ha visto la luz, se ve garantizada, en cuanto a la seguridad del procedimiento, por la utilización de los sistemas acreditativos de la identidad que regula la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma

---

<sup>41</sup> Proyecto de Real Decreto por el que se regula el desarrollo de la mediación por medios electrónicos. Disponible en: <https://www.dropbox.com/s/m9oo56a29a9ubzt/ProyectoMediacionmediosElectronicos.pdf> [Fecha de consulta: 29 de Noviembre de 2012].

electrónica,<sup>42</sup> por la protección de datos personales regulada en la Ley 15/1999,<sup>43</sup> y la exigencia de identificación del titular del servicio de la Ley 34/2002, del 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSICE).<sup>44</sup> Medidas, todas ellas, que se verán reforzadas con la entrada en vigor del Reglamento UE n° 910/2014 identificación electrónica y servicios de confianza para transacciones electrónicas en el mercado interior (*aplicable a partir del 1 de julio de 2016*),<sup>45</sup> y que desmienten los recelos acerca de la hipotética fragilidad que el recurso a estas modalidades electrónicas pudieran presentar en cuanto a su cobertura legal y a las garantías de seguridad jurídica.

La preocupación por ofrecer un entorno virtual seguro que garantice la seguridad de las conexiones, la protección documental, el secreto y su integridad, alcanza no solo a las compañías que dan soporte tecnológico a las plataformas digitales, también a los proveedores de servicios en línea. La criptografía incorporada como mecanismo de seguridad, junto con el uso de claves y algoritmos, así como el recurso a complejos y diversos protocolos digitales de seguridad con elevadas configuraciones de cifrado, proporcionan las garantías técnicas para la autenticación de las comunicaciones.

Si nos centramos en los aspectos técnicos de la ciberseguridad, los protocolos de certificados de seguridad de las plataformas digitales pueden ofrecer y garantizar un 99,99 % de fiabilidad, mediante el uso de encriptaciones SSL128 bits,<sup>46</sup> que se distinguen por tener la capacidad de cifrado más alta de la industria.

La potencial vulnerabilidad de los sistemas no es por tanto consecuencia ni de su escasa cobertura legal de protección -en cuanto a garantías jurídicas-, ni de sus debilidades técnicas de

---

<sup>42</sup> Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399>

<sup>43</sup> Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750>

<sup>44</sup> Ley 34/2002, del 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>

<sup>45</sup> Reglamento (UE) n° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32014R0910>

<sup>46</sup> Descifrar una encriptación de este tipo, solo podría hacerse mediante el cálculo por fuerza bruta, que consiste en la introducción de todas las variables posibles en un mensaje hasta que aparezca la correcta. Descifrar una llave de 128 bits, mediante el cálculo por fuerza bruta, le llevaría al atacante emplear un tiempo mínimo de 149.745.258.842.898 años. Además suelen reforzarse con encriptación AES (*Advanced Encryption Standard*), autorizada desde junio de 2003 por el gobierno de los Estados Unidos para su uso en información de seguridad clasificada de la NSA (*National Security Agency*) y se auditan con SAS 70 (*Statement on Auditing Standards No. 70*), un estándar de auditoría reconocido internacionalmente y desarrollado por el AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*).

protección. Más bien son otras las amenazas que pueden quebrar sus protocolos humanos de seguridad, mucho más frágiles. Y la vulnerabilidad humana no es exclusiva del escenario virtual.

### **VIII. Pero, ¿qué opinan las personas mediadoras?**

Basándonos en datos de muestreo aleatorio,<sup>47</sup> sin duda extrapolables a otros entornos, nos encontramos con que los mediadores que se especializan dentro del Programa modular de Mediación UNED, nos ofrecen una primera aproximación con los siguientes resultados estadísticos, fruto de los avances provisionales de un estudio de seguimiento y evaluación realizado con la Asociación Europea de Mediación / AEM durante el curso académico 2013-2014.

La población y muestreo estadísticos ha sido todo lo plural y dispar que caracteriza a la amplia diversidad de profesiones, áreas de conocimiento y formación de origen, edad, sexo y distribución geográfica, que confluyen en el escenario de la mediación en nuestro país, en la medida en que se encuentra representada en quienes siguen los diversos itinerarios formativos y de especialización de postgrado que ofrece la UNED a través de este Programa modular de Mediación. Ninguno de los participantes había tenido experiencia previa con plataformas de resolución de conflictos en línea.

La interacción con TIC y la autoevaluación de competencia digital apuntan a una más que cualificada mayoría (superior al 90%) de quienes se califican como nativos digitales o convenientemente alfabetizados para abordar estas modalidades de resolución de conflictos *online*.

En relación con las fases del procedimiento de mediación para el que los encuestados consideran más idónea la utilización de TIC en el procedimiento de mediación, casi un 70% los estiman adecuados para todas las fases. Es de destacar que, a pesar de no haber tenido ninguna experiencia previa con la modalidad electrónica, un 64% afirman que han modificado positivamente su opinión inicial acerca de la viabilidad de la mediación online tras la experiencia.

---

<sup>47</sup> Datos técnicos de la encuesta.- Trabajo de campo: enero-julio 2014. Ámbito: Estatal. Universo: Alumnos de postgrado del Programa modular de Mediación UNED que participaron en simulaciones de mediación por medios electrónicos (Hombres: 35%. Mujeres: 65%) Tamaño de la muestra: 200. Instrumento de recolección: Cuestionario de preguntas abiertas con diversas opciones de respuesta. Sistema de consulta: Internet, formulario electrónico voluntario y anónimo.

Es muy significativo el porcentaje (rozando el 100%) de quienes consideran que han tenido la oportunidad de participar activamente en las simulaciones de esta modalidad electrónica –muy superior incluso a las prácticas en talleres presenciales convencionales- lo que viene a reforzar la idea de que **el entorno virtual “empodera”** de alguna manera a quienes interactúan en estos escenarios. Una realidad bastante alejada del tópico de que las TIC suponen un hándicap para la comunicación expresada en libertad. Del total de respuestas obtenidas, solo un 3% descartan definitivamente la e-Mediación dentro de su práctica profesional, un 25% no están seguros y el 72% restante la utilizarían como una herramienta más dentro del procedimiento.

En cuanto a la valoración de la calidad en la comunicación emocional –personal, no técnica- entre los asistentes a las sesiones, los resultados vuelven a poner en entredicho prejuicios que admitimos como dogmas sin someterlos a ninguna prueba de contraste: solo un 1% la calificaron de baja, un 28% de regular o media y el 71% de buena o alta.

### IX. Un final a modo de preludio en 3.0

Resulta paradójico que mientras muchos se cuestionan todavía la utilidad, eficacia e idoneidad, de estas tecnologías TIC, otros ya las empiecen a considerar, en sus actuales plataformas, algo obsoletas y abogan por una nueva fase en el uso de las nuevas herramientas ODR para nuevos ámbitos de mediación. Algunos, incluso, ya han comenzado a experimentar en esos nuevos escenarios de futuro.

TIC no son solo herramientas hardware. La inteligencia artificial aplicada a programas informáticos, con finalidades diversas, también tienen cabida en los soportes tecnológicos de los que la mediación *online* y/o presencial se puede beneficiar.

La gestión de las emociones, y el uso de la inteligencia emocional como estrategia facilitadora del dialogo, puede ser decisivo en cualquier procedimiento de mediación. Internarse en el proceloso océano de las emociones ajenas no es nada sencillo. Particularmente, cuando se pretenden enmascarar, camuflándolas en medio de la jungla de las palabras o tras las caretas de la gestualidad, dificultando la aproximación siquiera a la autentica causa del conflicto. Si esto representa un plus añadido de dificultad en cualquier mediación, se convierte en un autentico reto cuando el procedimiento se aborda online. **Paul Ekman**,<sup>48</sup> desde la década de los años 80 viene

---

<sup>48</sup> Desde la Universidad de California durante cuarenta años, y posteriormente desde su grupo PEG (*Paul Ekman Group*), sus descubrimientos, utilizados por agencias de inteligencia en la lucha antiterrorista, también por diferentes cuerpos de seguridad en investigación criminal, y por diferentes grupos en distintos ámbitos de actividades, han permitido desarrollar nuevas herramientas de formación interactivas en línea,

investigando, divulgando y enseñando lectura de la imagen corporal, concretamente de lo que él bautizó como “microexpresiones”, gestos expresados con el rostro de forma involuntaria y de muy corta duración. Una empresa valenciana **-Emotion Explorer Lab-<sup>49</sup>** ha desarrollado un software que puede transformar en un modelo los patrones de las categorías sistematizadas por Ekman y que aplicado al rostro de la persona es capaz de ofrecer una serie de valores, mostrados en forma numérica o gráfica, de cada una de esas microexpresiones, simplemente utilizando la cámara incorporada en el *smartphone* o el ordenador, enfocándola al rostro de la persona durante unos minutos de conversación.

Pero tampoco es necesario esperar al futuro para interactuar en el conocimiento de la morfología de la expresión facial y las emociones. **Artnatomía,<sup>50</sup>** es una herramienta web para el aprendizaje de la base anatómica del gesto facial. La aplicación, desarrollada en 2005 por **Victoria Contreras Flores**, nació durante su experiencia de tres años como docente en una Facultad de Bellas Artes. Pensada inicialmente para artistas, animadores, estudiantes o profesores de arte, sin embargo, su utilización se ha extendido a otras disciplinas en las que la herramienta también resulta de utilidad: neurólogos, dermatólogos, logopedas, cirujanos, psicólogos, departamentos de universidades, hospitales e incluso actores. Y ahora también a los mediadores.

Pero la integración de la tecnología con los procedimientos de resolución de conflictos puede ir mucho más allá. Si todas las comunicaciones se almacenan automáticamente en formato digital, se puede crear una importante base de datos indexada para búsquedas. Los datos, argumenta la profesora **Orna Rabinovich – Einy,<sup>51</sup>** al recoger las comunicaciones entre las partes y el mediador, además de todas las resoluciones alcanzadas, podrían servir también de control, para revelar la incompetencia o falta de ética profesional. Al mismo tiempo, al detectar y analizar los casos que se han resuelto con éxito, podrían permitir identificar técnicas eficaces de mediación y/o técnicas de formación. A salvo, claro está, de las garantías de confidencialidad.<sup>52</sup>

---

que facilitan el estudio de las emociones reales a través del análisis gestual.

<sup>49</sup> <http://www.emotionexplorerlab.net> Aplicado a la Mediación, “*Los datos recopilados del análisis de las microexpresiones ayudan al mediador a validar las manifestaciones de los mediados, reconocer intereses o causas del conflicto que las personas a menudo ocultan voluntaria o involuntariamente, reformular los objetivos del proceso de mediación y aplicar modelos o técnicas más adecuadas, y por tanto más efectivas, a esos objetivos que no son otros que la disolución o canalización del conflicto.*” ESTALELLA, Jordi. (Disponible en: <http://www.jordiestalella.com/la-tecnologia-de-las-microexpresiones-en-la-mediacion> [Fecha de consulta: 5 de Junio de 2013])

<sup>50</sup> <http://www.artnatomia.net>

<sup>51</sup> RABINOVICH-EINY, Orna y KATSH, Etan. *Lessons from Online Dispute Resolution for Dispute Systems Design*. Eleven International Publishing. La Haya, Holanda. 2013.

(Disponible en: <http://www.mediate.com/people/personprofile.cfm?aid=1394>) [Fecha de consulta: 3 de Marzo de 2013]

<sup>52</sup> FEMENIA, Nora. *Los métodos alternativos en el espacio cibernético*. “*Esto abre posibilidades antes*



También **Marta Poblet**,<sup>53</sup> investigadora del ICREA (*Institució Catalana de Recerca i Estudis Avançats*) y miembro del Instituto de Derecho y Tecnología de la Universidad Autónoma de Barcelona (IDT-UAB), publicó en junio de 2010 un interesante trabajo sobre ODR, en el que ofrece una revisión sintética del estado actual de los servicios de resolución en línea de disputas en el panorama internacional, avanzando algunas de las nuevas herramientas TIC que pueden inspirar la configuración de una nueva generación de servicios de ODR, que ya se vienen denominando ODR 3.0 y que pueden facilitar procesos de resolución de disputas por medio de la **inteligencia colectiva**.<sup>54</sup>

La incorporación de nuevas herramientas TIC, como la Inteligencia Artificial, a plataformas específicas para el desarrollo de modalidades de e-mediación permitirá que las personas mediadoras y las partes podrán interactuar -al igual que sucede con el Proyecto **Watson**-<sup>55</sup> en cualquier dispositivo, en cualquier momento y en su idioma natural. Directamente o a través de un agente, podrán obtener respuestas personalizadas prácticas a sus preguntas documentadas con pruebas.

Esta combinación del procesamiento del lenguaje natural, el lenguaje máquina, y la generación y evaluación de hipótesis para dar respuestas directas, basadas en la confianza, acabará rompiendo la barrera entre las personas y las máquinas. El sistema podrá generar hipótesis, reconociendo que existen diferentes probabilidades para distintos resultados.

En la medida en que podamos considerar la integración de la tecnología, en las modalidades en línea, como una incorporación al procedimiento de aquella -en su calidad de cuarta o quinta parte- como una **comediación híbrida**, en la que el mediador o mediadores se auxilian de las herramientas TIC, contextualizaremos más racionalmente su función.

---

*desconocidas para la investigación, al generar archivos sistemáticos de la recolección de datos (anónimos, o sea despojados de la identidad de los participantes), sobre los procesos de mediación.*" Disponible en: <http://inter-mediacion.com/publicaciones/mediacion-online/> [Fecha de consulta: 12 de noviembre de 2014]

<sup>53</sup> POBLET, Marta. ¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití. Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal. 2010. [monográfico en línea]. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política. N.º 10. UOC.

Disponible en: <http://ddd.uab.cat/record/111013> [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2012]

<sup>54</sup> VAZQUEZ, Andrés. Mediación, crowdsourcing y CODR. Mediación en 2.0. 2014 Disponible en: <http://www.slideshare.net/alendiagroup/codr>

<sup>55</sup> IBM ha desarrollado el proyecto Watson, un sistema cognitivo cibernético que puede responder a preguntas formuladas en lenguaje natural y que ya se está utilizando en Medicina como sistema de apoyo para la toma de decisiones clínicas. <http://www-03.ibm.com/marketing/mx/watson/what-is-watson/index.html>

## X. Conclusión

El recurso a las modalidades electrónicas no es más que otra opción dentro de las herramientas que los ADR ponen al alcance de las partes y de los operadores para auxiliarles en el objetivo de sustanciar las diferencias en la búsqueda de un acuerdo que permita resolver la situación previa del conflicto y establezca las bases para evitar conflictos futuros que traigan su origen en la misma causa. La elección de las modalidades en línea siempre será una decisión de las partes y de los neutrales, que tendrán que evaluar lo adecuado o no del desarrollo del procedimiento por estos sistemas en función de las particularidades propias de cada caso en particular.

La utilización de las modalidades de resolución de conflictos en línea -a pesar de configurarse como un potencial procedimiento integral, que puede desarrollarse de principio a fin- no constriñe la libertad de las partes durante su utilización, al permitir realizar todo, o solo parte del procedimiento con su auxilio, por este sistema. O simplemente desistir.

La incorporación de las TIC, en concreto a la mediación, no tiene porque limitarse solamente a los modelos experimentados hasta la fecha. El reto está en integrarlas en plataformas de fusión que puedan, además de sumar novedades tecnológicas, incorporar software específico que ofrezca soporte inteligente al mediador en aspectos como la negociación, la lectura de la imagen, la interpretación y gestión de las emociones, etc.

Pero nada de lo anterior encontrará su arraigo práctico en nuestra cultura cotidiana en la medida que no acertemos a trascender la dicotomía de nuestra obsoleta, limitada y tradicional concepción del universo humano. Y es que la cultura de la paz, con o sin el recurso a la tecnología, es algo que tendría que enseñarse antes en las familias y las escuelas que en las facultades universitarias.

No todo es mediable. Como operadores de conflictos también deberíamos saber elegir que modalidades y protocolos ADR/ODR, en línea o presenciales, son los más idóneos al caso concreto. Si no queremos abordar la solución de nuestras controversias por medios alternativos, -efectivos, rápidos y económicos- nadie nos obligará a ello. La sostenibilidad también nos demanda proporcionalidad, responsabilidad y racionalidad en la utilización de procedimientos complejos, particularmente cuando se trata de servicios o recursos públicos. También podemos renunciar a resolver el conflicto o bien recurrir a la vía contenciosa tradicional, litigando en los tribunales ordinarios.

En este último supuesto, y cinismo aparte, no podremos evitar -en demasiadas ocasiones- sentirnos acompañados por el eco de la sentencia de **Robert Lee Frost** cuando afirmaba que “*El jurado está compuesto por doce personas elegidas para decidir quién tiene el mejor abogado.*”

---

Este artículo<sup>56</sup> desarrolla la ponencia “Introducción a la mediación electrónica”, presentada en el Palacio de la Merced, sede de la Diputación Provincial de Córdoba, España, el 17 de Octubre de 2014, en el marco de la “Jornada Educación, Justicia y Mediación”,<sup>57</sup> organizada por el Departamento de Consumo y Relaciones Sociales, bajo la dirección de Yolanda Jover Ramírez, Presidenta de la Junta Provincial Arbitral de Consumo.

Su contenido está sintetizado en la presentación gráfica<sup>58</sup> “e-Mediación. Concepto, ámbitos y protocolos.”

---



Andrés Vázquez López es Mediador. Máster en Mediación, Especialista universitario en Mediación Civil y Mercantil, en Mediación Familiar y en Mediación Intercultural e Inmigración. Experto en e-Mediación y ODR.

Cursó estudios de Derecho en las Universidades de Santiago de Compostela (USC) y Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Madrid, y estudios de postgrado en esta última universidad.

Su actividad profesional y como emprendedor ha estado vinculada a empresas del sector de las TIC, en la década de los 90, y como Asesor independiente en Comunicación Corporativa Digital y Social Media más recientemente.

Como experto en mediación electrónica y ODR he participado en conferencias internacionales y proyectos para implementar plataformas virtuales de mediación para la resolución de conflictos en línea y en programas universitarios de formación de mediadores en e-mediación.

Es miembro de la Asociación Europea de Mediación (AEM) (<http://www.aemediacion.com>)

*Mediator. Postgraduate Specialist in Intercultural Mediation and Immigration, expert postgraduate in civil and commercial Mediation, Family Mediation and Master in Mediation. He studied law at the Universities of Santiago de Compostela (USC) and National University of Distance Education (UNED) in Madrid, and post-graduate studies at the latter university.*

*His career as well as his entrepreneur period has been linked to companies in the ICT sector in the 90s, and recently has been working as independent consultant in Corporate Communications and Social Media Digital. As an expert in mediation electronically and ODR has participated in international conferences and projects to implement mediation virtual platforms for online conflict resolution.*

@AlenMediaGroup (twitter)

<http://about.me/andresvazquezlopez>

Madrid, noviembre de 2014



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite al autor y la fuente y el uso concreto no tenga finalidad comercial. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.es>

---

<sup>56</sup> Artículo blogueado en Mediación en 2.0: <http://alenmediagroup.blogspot.com.es/2014/12/realidad-virtual-y-resolucion-de.html>

PDF en: <http://es.slideshare.net/alenmediagroup/realidad-virtual-y-resolucion-de-conflictos-en-linea>, y en: <http://aryme.com/buscador-arbitraje-mediacion/ensayos-adr/426/realidad-virtual-y-resolucion-de-conflictos-en-linea#ref:/t:Andrés Vázquez>

<sup>57</sup> Educación, Justicia y Mediación. Programa de la Jornada. Disponible en: [http://www.dipucordoba.es/uploads/attachments/14008/d%C3%ADptico\\_de\\_Jornadas\\_17.10.14.pdf?1412855278](http://www.dipucordoba.es/uploads/attachments/14008/d%C3%ADptico_de_Jornadas_17.10.14.pdf?1412855278)

<sup>58</sup> Presentación disponible en: <http://www.slideshare.net/alenmediagroup/emediacion-concepto-mbitos-y-protocolos>