



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias Jurídicas

Carrera de Derecho

**LA MEDIACIÓN EN LA CIUDAD DE
CUENCA, SU ROL, IMPACTO Y
PERSPECTIVA EN LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DURANTE LA PANDEMIA
OCASIONADA POR EL VIRUS SARS-COV-2
COVID-19, AÑOS 2020-2022**

Autora:

Viviana Estefanía León Tapia

Director:

Dr. Esteban Xavier Segarra Coello

**Cuenca-Ecuador
2024**

DEDICATORIA

A mis padres Juan e Isabel, y a mi dulce
compañía de vida mi hermana Doménica.

AGRADECIMIENTO

A Dios; A mis padres y hermana, por ser el pilar fundamental a lo largo de mi carrera, aún más en los momentos difíciles, cuando si una palabra de aliento o un abrazo no me permitían avanzar bastaba su compañía para hacerlo.

A mis abuelos, Octavio y Mariana, quienes me acompañan en cada paso y a mis abuelos Bertha y Nelson, quienes desde el cielo siempre acompañan mi alma.

A Martín, por su apoyo, paciencia, ternura y amor en cada paso, gracias por ser siempre ese rayo de sol en medio de la oscuridad

A mi Tuki, quien fue mi compañero de largas noches de estudio como si lo entendiera.

A mi Viviana, por atreverse a lograr lo que un día soñó.

Al Dr. Esteban Segarra mi tutor de tesis, por su empeño y dedicación a lo largo del desarrollo de este trabajo.

RESUMEN:

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad analizar la evolución de la mediación como método alternativo a la solución de conflictos, en la ciudad de Cuenca-Ecuador y como los distintos usuarios resolvieron sus conflictos acudiendo a dicho medio alternativo a la justicia ordinaria, en un análisis conjunto, dentro de la normativa vigente y aplicable, desde una perspectiva de investigación mediante datos estadísticos brindados por los varios centros de mediación existentes en la ciudad de Cuenca, durante los años 2020-2022 cuando se suscitó la pandemia ocasionada por la emergencia sanitaria a consecuencia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), evidenciando la evolución, efectividad y desarrollo de la mediación presencial a mediación en línea.

El presente análisis contribuye en el fortalecimiento del sistema de mediación dentro de un contexto de protección de derechos, facilitando la integración de las TIC's por medio de distintas herramientas digitales para resolver conflictos dentro del sistema jurídico ecuatoriano, garantizando uno de los derechos fundamentales, mas importantes como lo es el acceso a la justicia y brindando a los ciudadanos una alternativa eficaz, que reduce el tiempo de incertidumbre y se adapta a brindar una solución acorde a las necesidades de las partes implicadas.

Palabras clave: Mediación, COVID-19, conflictos, alternativa, TIC's, herramientas digitales.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to analyze the evolution of mediation as an alternative method of conflict resolution in the city of Cuenca, Ecuador and how different parties resolved their conflicts by resorting to this alternative method to the ordinary judicial practice. This analysis is conducted within the applicable legal framework and is based on statistical data provided by various mediation centers in Cuenca during the years 2020-2022, a period marked by the pandemic caused by the SARS-CoV-2 virus (COVID-19). It highlights the evolution, effectiveness, and development from in person mediation to online mediation.

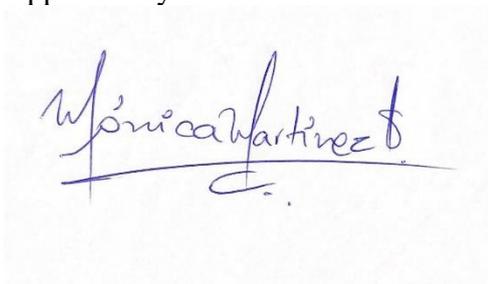
This analysis contributes to the strengthening of the mediation method within a rights protection context, facilitating the integration of ICTs through various tools for conflict resolution within the Ecuadorian judicial system, guaranteeing one of the most fundamental rights as is the access to justice providing citizens an efficient alternative that reduces time, uncertainty and adapts to bind a solution according to every necessity of the implicated parties

Keywords: Mediation, COVID-19, conflicts, alternative, ICTs, digital tools.

Translated by:



Approved by



Lcda. Mónica Martínez Sojos, Mgt.

Cod. 29598

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN:	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Tablas	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.....	2
1. ANALIZAR LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNATIVO A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	2
1.1. Antecedentes, concepto, legislación comparada y fundamento jurídico de la Mediación en el Ecuador.	2
1.1.1. Antecedentes de la Mediación.....	2
1.1.2. Concepto de la mediación como método alternativo a la solución de conflictos.	5
1.1.3. Legislación Comparada.....	6
1.1.4. Fundamento jurídico de la mediación en Ecuador.....	9
1.1.5. La mediación en tiempos de pandemia.....	10
1.1.6. Clases de mediación.....	11
1.1.7. Partes que intervienen	14
1.1.8. Etapas de la mediación	15
1.1.8.1 Inicio de la Mediación:	15
1.1.8.2 Materias Transigibles	15
1.1.8.3 Procedimiento de Mediación Electrónica.....	16
1.1.8.4 Etapas dentro de la Audiencia de Mediación:	16
1.1.8.5 Acta de Mediación:.....	18
1.1.8.6 Tipos de acta de mediación:.....	18
1.1.8.7 Proceso de ejecución del acta de mediación según el Código Orgánico General de Procesos (COGEP).....	19
1.1.9. Los principios de la mediación.....	20
CAPÍTULO 2:.....	22
2. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LOS DISTINTOS CENTROS DE MEDIACIÓN EXISTENTES EN LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR.	22

2.1. Análisis estadístico de la recopilación de casos de mediación llevados a cabo en los distintos centros de medición en la ciudad de Cuenca-Ecuador.	22
Casos ingresados al Centro de mediación de las cámaras de la producción del Azuay durante los años 2020-2022.....	25
2.2. Entrevistas de trabajo de investigación a los directores o funcionarios de los centros de mediación en la ciudad de Cuenca.	27
2.3. Incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación “TIC”, a través de medios telemáticos en el procedimiento de mediación.	41
2.3.1. Derecho Informático:	42
2.3.2. Uso de los medios electrónicos en el Ecuador	43
2.3.3. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, principios aplicables que contribuyen a la mediación en línea.....	44
2.3.4. La importancia de la digitalización en los centros de mediación de la ciudad de Cuenca.	45
2.3.5. El desarrollo de la mediación a través de los medios digitales.	47
2.3.6. Firma Electrónica:.....	49
2.3.7. El papel del mediador en la mediación electrónica:	50
2.3.8. Proceso sincrónico y asincrónico de la mediación electrónica.	50
2.3.9. Importancia y Validez de la mediación electrónica:	51
CAPÍTULO 3:.....	53
3. PROPONER PRÁCTICAS PARA MEJORAR LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN EXISTENTES Y DESARROLLAR NUEVOS ENFOQUES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	53
3.1. Impacto del COVID-19 en el desarrollo de la mediación electrónica en la ciudad de Cuenca.	53
Tabla 1	54
Porcentaje de acuerdos alcanzados en los Centros de Mediación Cuenca, Ecuador.	54
3.2. Ventajas y desventajas de la mediación vía telemática en comparación a la mediación tradicional.	55
3.3. Futuro de la mediación en línea post COVID-19	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	60

Índice de Figuras

<u>Figura 1</u>	22
Casos ingresados al Centro de mediación de la Universidad del Azuay durante los años 2020-2022.....	22
<u>Figura 2</u>	23
Casos ingresados al Centro de mediación del Consejo de la Judicatura del Azuay, durante los años 2020-2022.....	23
<u>Figura 3</u>	24
Casos ingresados al Centro de mediación al Centro de mediación de la Procuraduría General del Estado durante los años 2020-2022.....	24
<u>Figura 4</u>	25
Casos ingresados al Centro de mediación de las cámaras de la producción del Azuay durante los años 2020-2022.....	25

Índice de Tablas

Tabla 1	54
Porcentaje de acuerdos alcanzados en los Centros de Mediación Cuenca, Ecuador.	54

INTRODUCCIÓN.

Los conflictos que se ocasionan entre los seres humanos son inherentes a su esencia de convivencia en sociedad desde el inicio de los tiempos, los seres humanos al ser seres sociales tendemos a generar distintos puntos de vista, lo que puede escalar dentro de un conflicto, con el paso del tiempo la manera de resolver los conflictos ha evolucionado junto con las diferentes sociedades y civilizaciones alrededor del mundo, todas las personas hemos estado en una situación en la que tenemos que intervenir y actuar de mediadores dentro de un conflicto, ya sea en una pelea entre amigos, hermanos o vecinos, intentando que las personas implicadas gestionen sus emociones y puedan llegar a un acuerdo, es normal que en la actualidad las personas ante un conflicto quieran acudir a la justicia ordinaria, con la esperanza de resolver su conflicto con urgencia, sin embargo existen diferentes vías para resolverlos como lo son los MASC (métodos alternativos de solución de conflictos), entre ellos encontramos al arbitraje, la conciliación, la negociación y la mediación, a los cuales pueden acudir tanto personas naturales como jurídicas, con la finalidad de resolver una controversia de manera más rápida, sin necesidad de ser contenciosa, en menor tiempo posible, y sobre todo apegada al derecho. Dentro del presente trabajo de investigación, hablaremos de la mediación y como a partir de la pandemia ocasionada por el COVID-19, evoluciono, dando paso a la mediación en línea (online) o telemática, a la cual se puede acceder de manera rápida y fácil e incluso, sin necesidad de encontrarse si quiera en la misma Ciudad de la persona con la que se tiene un conflicto, esto ayudo mucho dentro del sistema judicial ecuatoriano ya que permitió que la carga procesal existente en la ciudad de Cuenca disminuya.

CAPÍTULO 1

1. ANALIZAR LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNATIVO A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

1.1. Antecedentes, concepto, legislación comparada y fundamento jurídico de la Mediación en el Ecuador.

Dentro del presente capítulo se desarrollará el concepto de la mediación como método alternativo de solución de conflictos (MASC), empezando por explicar la evolución de la misma a través del tiempo hasta llegar a la actualidad acorde a la regulación normativa ecuatoriana, así como su vigencia y reconocimiento, con la finalidad de entender su alcance y evolución a mediación online, que surgió con fuerza durante la pandemia de Covid-19, producida por una cepa mutante de coronavirus, el SARS-CoV-2.

1.1.1. Antecedentes de la Mediación.

Es importante entender el antecedente de la mediación como método alternativo a la solución de conflicto para poder conceptualizar y desarrollar su estudio.

El diccionario de la Real Academia Española de la lengua, indica que la palabra mediación proviene de latín “Mediatio”, que quiere decir acción y efecto de mediar, esta función se remonta a la que tenía el paterfamilias dentro de la familia y costumbres romanas, sin embargo, el hecho de que un tercero ayude a dos partes implicadas en un conflicto a solucionarlo, es una de las formas más antiguas de resolver conflictos en la historia de la humanidad.

Dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano, la Mediación ha tenido un fuerte impacto e importancia, ya que nuestra legislación procesal civil la ha reconocido, desde su entrada en vigencia, como una etapa obligatoria dentro de los distintos procesos.

Como primer antecedente de la mediación como método alternativo a la solución de conflictos, en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, podemos remitirnos al año 1937, fecha en la cual el Ecuador tomo la decisión de adherirse al Tratado Interamericano de Buenos Oficios

y Mediación, como consta en el decreto supremo 34, posterior a dicho decreto existieron varios tratados internacionales de los cuales el Ecuador decidió ser partícipe, como lo son:

- La Carta Constitutiva de las Naciones Unidas.
- El Convenio constitutivo de la Carta de la Organización de Estados Americanos.
- La Convención única sobre Estupefacientes.

Mas adelante, como antecedente dentro del ordenamiento jurídico interno Ecuatoriano podemos destacar como primer antecedente legislativo que regula los métodos alternativos de solución de conflictos a la Ley de Arbitraje Comercial, dictada en el tiempo de mandato y administración de la Junta Militar, mediante Decreto Supremo No. 735 de 23 de octubre de 1963 y publicada en el Registro Oficial No. 90 de 28 de octubre de 1963, dicha ley regulaba la relación entre comerciantes, donde se nombra como “corredor” al tercero imparcial que intervenía dentro del conflicto, de este modo se permitió que las cámaras de comercio brinden este servicio de forma privada, ayudando a descongestionar la vía judicial ordinaria.

Del mismo modo, en el año 1991 junto al Código de Trabajo, además de las normas laborales que contemplaba se incluye un artículo, que hace énfasis en la mediación laboral con la finalidad de regular la relación entre el empleador y el trabajador.

No es sino hasta el año 1997, donde se aprueba la Ley de Arbitraje y Mediación, contemplado dentro de un solo cuerpo legal todo lo relacionado con la mediación, mediación comunitaria y el arbitraje, como métodos privados y adecuados para llegar a solucionar conflictos, en un solo cuerpo legal¹, ya que con anterioridad solo se contaba con la suscripción de tratados internacionales y ciertas normas sueltas en distintos cuerpos legales.

En el año 1998, el presidente Fabián Alarcón, convoca a consulta popular donde los ciudadanos ecuatorianos votaron a favor de acogerse a una nueva Constitución Política que derogó la de 1979, la Carta Magna ecuatoriana consagró constitucionalmente a los MASC como una herramienta alternativa a la justicia ordinaria, el artículo 191 de dicho cuerpo señalaba: “Se reconocerán el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de

¹ Ley de Arbitraje y Mediación. Registro Oficial 417 de 14 de diciembre de 2006

conflictos”², reconociendo así a la mediación como un método alternativo, viable y eficaz de resolver conflictos con carácter jurídico.

En el año 2008 el 68% de los ciudadanos ecuatorianos aprobaron a través de la propuesta por el presidente del Ecuador en ese entonces el economista Rafael Correa, en consulta popular, la Constitución de Montecristi, uno de sus puntos centrales es que el Ecuador pasó de ser un Estado de derecho a uno de derechos, donde se acentúa la participación ciudadana, consagrando de manera similar el reconocimiento de los MASC³, estableciendo dos distinciones importantes con relación a la Constitución del 1998. La primera restringió el ámbito de aplicación de los MASC únicamente a materias transigibles y como segunda diferencia se destacó que cuando el Estado sea participe de arbitraje se debe contar con la aprobación previa de la Procuraduría General del Estado.

Con el paso del tiempo, el reconocimiento de los MASC ha ido creciendo. Después de la publicación del Código Orgánico de la Función Judicial en 2009, se formalizó el arbitraje, la mediación y otros MASC como un servicio público⁴. Posteriormente, en mayo de 2015, con la implementación del Código Orgánico General de Procesos (COGEP), la regulación de los MASC muestra un desarrollo legislativo dentro del sistema procesal ecuatoriano.

Es necesario recalcar que la ley de Arbitraje y Mediación del año 1977, codificada en el 2006, fue reformada en el año 2015, para tener concordancia con el COGEP, al presentarse algunas irregularidades y la necesidad de solucionarlas el 18 de agosto de 2021 el ex presidente Guillermo Lasso expidió el Reglamento a la Ley de Arbitraje y Mediación, en el año 2021, en dicha ley se promueve también la mediación con el Estado y las entidades del sector público.

Durante la pandemia en el año 2020 el Consejo de la Judicatura emitió la Resolución 039-2020, donde podemos observar que se incluye a los medios telemáticos brindando las directrices para acceder a los MASC.

Podemos decir que los MASC se integran en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, buscando proporcionar una alternativa a la justicia ordinaria que sea válida y contemplada en derecho para la resolución de conflictos, facilitando decisiones que beneficien a las partes, y con el transcurso del tiempo han ido evolucionado al aspecto tecnológico, si bien fue algo

² Constitución Política de la República del Ecuador. Artículo 191, inciso 3. Registro Oficial 1 de 11 de agosto de 1998.

³ Constitución de la República del Ecuador. Artículo 191. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008.

⁴ Código Orgánico de la Función Judicial. Artículo 17. Registro Oficial 544 de 9 de marzo de 2009.

imprevisto que obligo a los centros a brindar únicamente durante el tiempo de la pandemia atención telemática, vale la pena recalcar que los centros de mediación de la ciudad de Cuenca estaban listos previamente para la atención telemática de los usuarios, adaptándose de una mejor manera para garantizar su acceso a las personas que lo necesiten.

1.1.2. Concepto de la mediación como método alternativo a la solución de conflictos.

Es importante explicar a qué nos referimos cuando hablamos de “MASC” mecanismos alternativos de solución de conflictos, para poder entender el concepto de mediación.

Los MASC, de manera general se entienden como formas distintas a la justicia ordinaria para poner fin a controversias. Su importancia radica en la manera de llegar a un acuerdo que ponga fin al conflicto existente, ya que se les otorga el protagonismo a las partes implicadas, cultivando así, una cultura de dialogo y paz que va de la mano con promover beneficios, como la agilidad para llegar a soluciones de manera más económica y eficiente.

Así como también es necesario realizar un análisis individual de las palabras que componen los MASC:

- a. Mecanismo: La RAE, define a la palabra mecanismo como un proceso, es decir que comprende una sucesión de fases.
- b. Alternativo: La RAE, define a la palabra alternativo, como opción entre dos o más cosas.
- c. Solución: La RAE, define a la palabra solución, como la satisfacción que se da a una duda, dificultad o problema.
- d. Conflicto: La RAE, define a la palabra conflicto, cuando hace referencia a un problema, cuestión o materia de discusión.

Al entender a los MASC de manera general y específica, podemos continuar conceptualizando a la mediación, con la finalidad de seguir con la profundización en su estudio.

La mediación puede entenderse desde diferentes perspectivas conceptuales. La Real Academia Española la caracteriza fundamentalmente como un acto de intermediación, destacando específicamente su función en el ámbito jurídico para la resolución de conflictos (Real Academia Española, s.f.).

Profundizando en su naturaleza, se describe como un procedimiento flexible donde las partes buscan voluntariamente la ayuda de un tercero neutral que, sin tener poder decisorio,

facilita el diálogo y la negociación para alcanzar acuerdos satisfactorios, evitando así la vía judicial (Moore, 2003).

Complementariamente, se conceptualiza como un proceso colaborativo donde el mediador, sin capacidad para imponer decisiones, genera un ambiente propicio para la comunicación constructiva, permitiendo que las partes expresen libremente sus intereses y emociones. Este enfoque no solo busca resolver el conflicto inmediato, sino también mejorar las relaciones futuras entre los involucrados (Boulle, 2005).

Entonces podemos definir a la mediación como aquel método alternativo a la justicia ordinaria el cual busca la solución de conflictos promoviendo una cultura de dialogo y paz, mediante el cual las partes involucradas dentro de un conflicto, pueden llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes, poniendo fin a dicho conflicto de manera definitiva o parcial, con la ayuda e intervención de un tercero neutral, es importante recalcar que este tercero, que será el mediador, no tiene poder de decisión, ni se le permite aconsejar a las partes implicadas su único rol es el de dirigir el procedimiento que se está llevando a cabo.

1.1.3. Legislación Comparada.

Con el continuo avance dentro de las distintas sociedades, los ordenamientos jurídicos se ven obligados a evolucionar, lo que ha llevado que alrededor del mundo se acepte y se incorpore nuevos sistemas como lo son los métodos alternativos de resolución de conflictos (MASC), permitiendo descongestionar la vía judicial ordinaria, promoviendo una cultura de paz y dialogo que permita a las partes de manera voluntaria buscar solucionar los distintos conflictos que puedan suscitarse, en una perspectiva global y de manera mucho más rápida, evitando la angustia que va de la mano de un proceso judicial, a continuación detallaremos algunos países en los que se muestra la evidente evolución de la mediación en la resolución de controversias.

En España, se estableció el primer servicio de mediación en 1988 con la fundación del "Servicio de Mediación a la Familia en conflicto" en San Sebastián. A partir de 1990, surgieron otros servicios de mediación familiar en diferentes lugares del país, como Madrid y Barcelona., inicialmente la mediación tenía el propósito de abordar conflictos en el ámbito privado, especialmente en relación con conflictos familiares.

En España el impulso definitivo lo dio la “ley 15/2005”, de 8 de julio, en la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, que acoge la idoneidad de la mediación como mecanismo para la resolución de conflictos familiares.

Posteriormente con el paso del tiempo surgió la aplicación de las tecnologías digitales, el comercio transfronterizo de mercancías y la movilidad de los ciudadanos se han intensificado los conflictos de carácter transfronterizo de manera que, a la saturación de los tribunales, se suma un componente de complejidad mayor.

En definitiva, la mediación se ha ido adaptando convirtiéndose en una opción especialmente interesante en materia de consumo, donde desde la unión europea, se ofrece como herramienta, la resolución de litigios en línea lo cual resulto beneficioso en el año 2020, cuando se suscitó el confinamiento por el virus del COVID-19, es así como este método es impulsado y resulta efectivo para la resolución de conflictos dentro de la sociedad europea.

La mediación electrónica (Murciano, 2020), publicado en la Revista de la Editorial Jurídica Sepín, en el cual se trata el caso de la Mediación electrónica en España, donde se señala que el ordenamiento jurídico español, proporciona un instrumento legal para dirimir las controversias que se suscitaren producto de la convivencia, sin tener que salir de la vivienda en pleno período de confinamiento obligatorio dispuesto por las autoridades administrativas del país. Tratándose de los conocidos ODR (ON LINE Dispute Resolution), más conocido como la mediación electrónica o la mediación online. Este tipo de mediación se encuentra regulada en el art. 24 de la Ley 5/2012 de mediación (LM), que indica lo siguiente:

“ Artículo 24. 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.”

Esto le permite a la legislación española, que cualquiera de las actuaciones que se quieran llevar a cabo dentro de un proceso de mediación pueda ser llevado por medio de herramientas digitales, mientras cumpla con la verificación de la identidad de las partes con una correcta transmisión de voz e imagen así como se debe garantizar que el proceso sea acorde a los principios de la mediación, que son la voluntariedad, igualdad de las partes, imparcialidad, neutralidad, buena fe, confidencialidad siempre incentivando el respeto mutuo entre las partes que intervienen.

En México, al aumentar la carga procesal, el poder judicial no se da abasto para cubrir las necesidades de la sociedad mexicana, lo que escala en un problema ya que al acumularse los expedientes, esto se ve reflejado tanto en un retraso de cumplimiento de términos, insatisfacción de los usuarios dentro de la justicia ordinaria y un difícil acceso a la misma, el que estos problemas escalen de esta manera obliga a la búsqueda de nuevas alternativas para la solución de los conflictos que se generan, en donde los usuarios sientan que existe un eficaz y fácil acceso a la justicia, es por esto que en los diversos estados de la república mexicana existe un gran interés para establecer, promover y regular los métodos alternos de solución de conflictos, esto se ve reflejado desde el año 1995, en el año 1999, Quintana Roo promulga la Ley de Justicia Alternativa y en Querétaro se establece la resolución de conflictos por medio de la conciliación en su Ley que atiende y sanciona la Violencia Intrafamiliar en el mismo año, de esa manera se ve el interés y la evolución dentro de los medios alternativos de solución de conflictos, que aumenta con el paso del tiempo como en Yucatán con una ley específica de Métodos Alternos en el 2008 y se siguen sumando estados de la República Mexicana (Gorjón/Sáenz, 2006), posterior a la promulgación de varias leyes dentro de los distintos estados para promover el acceso fácil y rápido a la justicia se crean los centros destinados a la práctica de los procedimientos de resolución pacífica de conflictos iniciando con el Centro de Mediación al Amparo del Tribunal Superior de Justicia de Querétaro que empezó a funcionar desde Septiembre de 1999, desde ese entonces se crean varios centros más dentro de varios estados buscando mejorar el acceso a la justicia y satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios que acuden a los medios alternos a la solución de controversias.

En una entrevista realizada a 25 personas que actualmente se desempeñan como mediadores en el Poder Judicial del Estado de Nuevo León, publicada en la revista Jurídica Mexicana Publicando, se concluyó que una vez que se declaró pandemia a nivel mundial, todas las actividades habituales cambiaron a la virtualidad, dentro de la justicia mexicana los profesionales que desarrollaban las audiencias de mediación en sus instituciones de manera

presencial, las trasladaron a la virtualidad, con lo que surge la necesidad de garantizar que el proceso en línea tenga las mismas garantías que el proceso presencial, la mediación en línea en la justicia mexicana traía consigo varios aspectos positivos, con una alta satisfacción en los usuarios, ya que los profesionales de los centros no tenían obstáculos en ayudarlos a acceder a ellos mediante herramientas digitales, sin embargo se observó que en la mediación de carácter público existieron algunas dificultades ya que muchas personas que se encontraban en situaciones precarias tenían dificultad para acceder a este método de justicia alternativa, sin embargo con el paso del tiempo se ha intentado que se rompa esas brechas en el acceso a todos los usuarios que lo necesiten, sin embargo se evidencio que la mediación en línea en la justicia mexicana fue mayormente aceptada y accesible.

Ahora bien, posterior a este pequeño análisis de legislaciones comparadas y su manejo de la mediación como método alternativo a la solución de conflictos, debemos considerar que cada País posee definiciones propias de las instituciones y categorías que se contempla y se maneja dentro de su ordenamiento jurídico. Al permitirnos comparar los conceptos entre los países detallados con anterioridad, podemos encontrar varias similitudes así como también, diferencias.

1.1.4. Fundamento jurídico de la mediación en Ecuador.

El ordenamiento jurídico ecuatoriano ha incorporado progresivamente la mediación como método alternativo de solución de conflictos. A nivel constitucional, se reconoce oficialmente desde 2008 tanto el arbitraje como la mediación y otros procedimientos alternativos, estableciendo su aplicación en materias transigibles conforme a la ley (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La Ley de Arbitraje y Mediación define específicamente la mediación como un procedimiento donde las partes, asistidas por un mediador imparcial, buscan construir voluntariamente acuerdos sobre asuntos transigibles de carácter extrajudicial (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006).

La legislación ecuatoriana ha incorporado la mediación en diversos ámbitos. En el contexto judicial, se faculta a los jueces para derivar controversias a centros de mediación legalmente constituidos, pudiendo incorporar el acta de mediación al proceso para su conclusión (Código Orgánico General de Procesos [COGEP], 2015).

En materia laboral, se establece la mediación como una etapa obligatoria en los conflictos colectivos, donde la Dirección de Mediación Laboral debe convocar a las partes para superar sus diferencias (Código del Trabajo, 2005). Similar situación se presenta en el ámbito educativo, donde el gobierno escolar tiene entre sus funciones mediar en la resolución de conflictos institucionales (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2011).

La mediación también se extiende a áreas especializadas como la propiedad intelectual y el mercado de valores, permitiendo que las controversias en estas materias puedan someterse a mediación (Ley de Propiedad Intelectual, 1998; Ley de Mercado de Valores, 2006).

1.1.5. La mediación en tiempos de pandemia.

La mediación electrónica no es algo nuevo, ya que la misma surgió alrededor de los años 70 en estados unidos de américa, conocida también con sus siglas en inglés como “ODR” (Online Dispute Resolution).

Ponte y Cavenagh señala que la mediación en línea es: “Un proceso mediante el cual, el papel que juegan las partes y el mediador cambian solo en la medida en que la comunicación en la que se implican es electrónica. En la mediación en línea, las partes negocian entre sí, vía correo electrónico o en plataformas de Internet específicamente diseñado para ofrecer salas virtuales en la que las partes se reúnen electrónicamente. El mediador sigue teniendo comunicaciones privadas con las partes, también por correo electrónico o en salas separadas en la plataforma de Internet.” (Ponte, L. M., & Cavenagh, T. D., 2005).

La pandemia de COVID-19, causada por el SARS-CoV-2, representó una crisis sin precedentes a nivel global en el siglo XXI, afectando dramáticamente los ámbitos económicos, sociales y sanitarios. Los primeros casos se identificaron en Wuhan, China, a finales de 2019, extendiéndose rápidamente a nivel internacional debido a su alta capacidad de contagio, lo que llevó a la OMS a declarar una pandemia mundial en marzo de 2020 (Vargas et al., 2020).

En Ecuador, el impacto de la pandemia se manifestó significativamente desde marzo de 2020, transformando radicalmente la cotidianidad de la población y generando nuevos conflictos sociales. La crisis sanitaria provocó desafíos significativos como el desempleo, la reducción en la producción y la disminución de ingresos, lo que a su vez desencadenó disputas entre diversos actores sociales, incluyendo empleadores, trabajadores, proveedores y consumidores.

Aunque el sistema judicial continuaba funcionando, la sobrecarga procesal existente y las circunstancias particulares de la pandemia hacían poco práctica la vía judicial tradicional. En este contexto, la mediación emergió como una alternativa viable para resolver conflictos de manera eficiente y preservar las relaciones entre las partes involucradas. Los centros de mediación, que ya contaban con infraestructura tecnológica, adaptaron sus servicios a la modalidad telemática, permitiendo la continuidad de sus funciones durante el período de confinamiento.

Durante la pandemia, el tipo de conflictos que se buscaba arreglar en mediación cambió notablemente. El Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito (2021), indica que los conflictos laborales crecieron de manera significativa, gracias a la pérdida de empleos que no paraba ya que varias empresas tuvieron que parar sus operaciones en el mejor de los casos o cerrar de manera definitiva.

Otro tipo de disputas que aumentaron durante la pandemia fueron los conflictos contractuales, especialmente en el ámbito de arrendamientos y deudores hipotecarios, debido a la incapacidad de muchas personas para cumplir con sus obligaciones contractuales como resultado de la crisis económica provocada por la pandemia. Según datos del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo (2021), “el número de casos relacionados con conflictos de arrendamiento subió en más de un 20% en comparación con el mismo periodo del año anterior”.

Para continuar con el estudio de la mediación como método alternativo a la solución de conflictos procederemos a clasificar los tipos de mediación que existen, así como las partes que intervienen.

1.1.6. Clases de mediación.

a. Mediación acorde a los medios:

- **Mediación en Línea:** La mediación en línea (online) o mediación electrónica, se diferencia de la mediación presencial ya que esta es llevada a cabo a través de herramientas tecnológicas apoyándose de plataformas digitales que consten con toda la seguridad para garantizar la privacidad y seguridad de los usuarios, es mucho

más ágil y beneficiosa en cuanto permite a las distintas partes involucradas conectarse desde diferentes áreas geográficas.

b. Mediación acorde a su naturaleza:

- **Mediación Pública:** Dentro de la mediación pública interviene una entidad pública, con un tercero imparcial que será el mediador. El artículo 17 inciso 2 del Código Orgánico de la Función Judicial (2009): “El arbitraje, la mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos establecidos por la ley, constituyen una forma de este servicio público, al igual que las funciones de justicia que en los pueblos indígenas ejercen sus autoridades”.

- **Mediación Privada:** Cuando hablamos de mediación privada en el Ecuador nos referimos, a que la persona que guiara el proceso de mediación esto es el mediador es una persona independiente al sistema de justicia estatal, cuando las partes deciden acudir a un mediador privado es porque generalmente es voluntad de las partes involucradas llegar a un acuerdo, dicho acuerdo se considera legalmente vinculante.

d) Mediación acorde a su ámbito de aplicación:

- **Mediación Judicial:**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos. Los jueces pueden derivar casos a mediación en materias transigibles, previo al acceso a la justicia ordinaria. Un tercero imparcial designado por el juez actúa como mediador, manteniendo la característica de voluntariedad, ya que las partes deciden si asisten y llegan a un acuerdo.

- **Mediación Comunitaria:**

La Ley de Arbitraje y Mediación (LAM) reconoce la mediación comunitaria como mecanismo alternativo para resolver conflictos locales, considerando las costumbres de cada pueblo. Los mediadores suelen ser miembros cercanos a la comunidad, facilitando el diálogo entre las partes en conflicto y autoridades locales. Se caracteriza por ser gratuita y más flexible en cuanto a la confidencialidad y el lugar donde se realiza.

- **Mediación Laboral:**

El Código de Trabajo ecuatoriano contempla la mediación para resolver conflictos laborales colectivos e individuales. El Centro de Mediación Laboral del Ministerio del Trabajo gestiona conflictos transigibles en materia laboral. Durante la pandemia de COVID-19, este tipo de mediación fue especialmente relevante para resolver disputas entre empleadores y trabajadores.

- **Mediación Familiar:**

Este proceso personalísimo está vinculado a la Constitución y al Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia, priorizando el interés superior del niño y la familia (Jaramillo, 2022). Aborda conflictos transigibles como pensiones alimenticias, tenencia y régimen de visitas, excluyendo temas como divorcios, liquidación de sociedad conyugal y violencia intrafamiliar.

- **Mediación Comercial:**

Se aplica a conflictos entre empresas o socios, ofreciendo un proceso más rápido, económico y flexible. La modalidad online ha facilitado la resolución de conflictos entre partes ubicadas en diferentes zonas geográficas, manteniendo las relaciones comerciales existentes.

- **Mediación Ambiental:**

El Código Orgánico del Ambiente y la Constitución reconocen a la naturaleza como sujeto de derechos. Según Yustos (2018), no existe un modelo estandarizado para gestionar conflictos socio-ambientales, siendo prioritaria la participación de los involucrados para alcanzar acuerdos satisfactorios.

- **Mediación Penal:**

Se enfoca en la reparación de daños a la víctima, no en la negociación de la pena. El Código Orgánico Integral Penal establece que la conciliación puede presentarse antes de concluir la etapa de instrucción fiscal en casos específicos, como delitos con pena máxima de hasta cinco años y ciertos delitos de tránsito.

- **Mediación Internacional:**

Bercovitch y Houston (1996) señalan que es un proceso complejo que busca resolver conflictos transfronterizos. Los mediadores son designados por organismos internacionales o gobiernos, proporcionando un espacio neutral para el diálogo entre estados.

1.1.7. Partes que intervienen

1. **Mediador:** Es el tercero neutral e imparcial, que proporciona una guía a las partes en conflicto, puedan solucionarlo llegando a un acuerdo, es importante recalcar que las partes no están obligadas a aceptar las observaciones, propuestas o intervenciones del mediador, el cual debe estar especializado en las técnicas de mediación para guiar el proceso, entre algunas de las características que debe poseer el mediador, tenemos las siguientes:

- **Escucha activa y comprensión:** Es necesaria para poder entender los puntos de vista y preocupaciones de las partes y así considerar distintas perspectivas.

- **Análisis objetivo de la información:** Lo que implica evaluar la información que se va dañando y desarrollando durante la audiencia de mediación, considerando su veracidad y la posibilidad de explorar soluciones.

- **Respeto por las diferencias:** Es necesario mantener una actitud receptiva y de respeto hacia los puntos de vista de las partes involucradas, incluso cuando no se esté de acuerdo con ellas.

- **Promoción de la transparencia y la honestidad:** Es importante que durante la audiencia de mediación, siempre se brinde información precisa y completa sobre los intereses de las partes, así el mediador podrá brindar una guía de manera correcta.

- **Facilitación de la toma de decisiones informada:** El mediador desempeña un papel importante al guiar a las partes en el proceso de toma de decisiones, ayudándoles a evaluar críticamente las opciones disponibles y sus posibles consecuencias. Esto implica proporcionar información imparcial y facilitar la comunicación efectiva entre las partes.

2. **Mediados:** Son los sujetos que se encuentran en conflicto.

Para que exista la mediación, primero debe existir una causa que haga a las partes acudir a este método de solución de conflictos, entonces debe existir un conflicto, que lo desarrollare a continuación.

De manera opcional los mediados pueden intervenir con sus abogados o asesores legales, dicha presencia no es obligatoria. Etapas de la Mediación.

El proceso de mediación posee sus características propias atendiendo al contexto social donde se produce, a las causas u origen del conflicto, al tipo de conflicto, al nivel de compromiso que tienen los involucrados en cuanto al llegar a un acuerdo entre ellas, a la percepción que tienen del conflicto y a la técnica de los mediadores sin olvidar el contexto que los envuelve.

1.1.8. Etapas de la mediación

1.1.8.1 Inicio de la Mediación:

La mediación inicia mediante una solicitud, la cual es una petición que una persona realiza con el propósito de dar inicio a dicho trámite, la ley establece que dicha solicitud debe ser dirigida al centro de mediación o a un mediador independiente.

La Ley de Arbitraje y Mediación [LAM] (2006), en su artículo 45, establece que la solicitud de mediación debe presentarse por escrito, siendo este un requisito obligatorio que excluye la posibilidad de realizarla de forma oral. La norma determina los siguientes elementos fundamentales:

- Identificación de las partes
- Dirección domiciliaria
- Números telefónicos (cuando sea posible)
- Descripción breve del conflicto

El domicilio, según el Código Civil ecuatoriano, se entiende como el lugar de residencia con ánimo de permanencia, distinguiéndose entre domicilio civil y político.

1.1.8.2 Materias Transigibles

La mediación se aplica exclusivamente a materias transigibles, incluyendo:

- Asuntos familiares
- Conflictos laborales
- Temas de inquilinato
- Niñez y adolescencia
- Asuntos comerciales
- Conflictos de convivencia social o vecinal

- Derechos de consumidores y usuarios
- Casos específicos en materia de tránsito y penal (limitados a reparaciones civiles por daños y perjuicios)

1.1.8.3 Procedimiento de Mediación Electrónica

El proceso de mediación electrónica mantiene los mismos requisitos iniciales que la mediación tradicional, siguiendo estas etapas:

- Presentación de la solicitud ante un centro autorizado
- Recepción y aceptación por parte del centro
- Notificación a las partes sobre fecha y hora de audiencia
- Opción de participación virtual en caso de imposibilidad de asistencia presencial
- Aceptación mutua de la modalidad virtual

1.1.8.4 Etapas dentro de la Audiencia de Mediación:

La audiencia de mediación, es la parte más importante dentro del proceso de mediación ya sea de manera física o de manera virtual, ya que en esta etapa se puede ver que tan dispuestas están las partes implicadas a llegar a un acuerdo entre ellas.

Las etapas que se llevan a cabo dentro de la audiencia de mediación, no son rígidas, ni tienen ningún orden definido ya que se busca que lo primordial sea una conversación asertiva entre las partes, intentado que sea de la manera más respetuosa y amigable posible, para explicar cómo se desarrolla una audiencia de mediación la dividiremos en las siguientes etapas:

a. Primera Etapa:

El autor Pérez (2013) llama a la primera etapa, introducción, donde menciona que "el mediador debe proporcionar la estructura inicial, obtener la confianza, cooperación de los participantes y fomentar su intervención activa en el proceso" (p. 18)

En la primera etapa de la audiencia de la mediación lo que se busca es impulsar a las partes para llegar a un acuerdo, es un primer acercamiento entre las partes en el cual se puede visualizar la disposición de las mismas, la mediación inicia guiada por el mediador que ha sido designado, el cual tiene el deber de explicar a las partes como se desarrollara la audiencia de mediación y contestar dudas y preguntas. Varios autores coinciden en que lo primordial es

que el mediador inicie siempre creando un ambiente amigable y de confianza con la finalidad obtener los mejores resultados.

b. Segunda Etapa

Después de que el mediador tiene un primer acercamiento con las partes, se busca indagar acerca de los antecedentes que generaron el conflicto en cuestión, es necesario que cada una de las partes implicadas compartan todo lo que les genera malestar para que así el mediador conociendo pueda guiar el proceso, hacer preguntas asertivas que permitan a las partes observar el conflicto desde perspectivas diferentes.

c. Tercera Etapa

Al escuchar a cada una de las partes plantear su punto de vista y perspectiva respecto al conflicto, en esta etapa se busca presentar varias opciones, alternativas y posibilidades de llegar a un acuerdo, es importante destacar que el deber del mediador en esta etapa es escuchar las posibles soluciones que plantea cada una de las partes para así poder brindar alternativas que beneficien a ambas partes.

d. Cuarta Etapa

En esta etapa se busca negociar entre las partes, es sumamente importante el papel que desempeña el mediador, ya que es la etapa previa a llegar o no a un acuerdo entre ellas, aquí las partes deben ponerse la una en el lugar de la otra estar abiertas a un diálogo amistoso fluido y con respeto, llegando a acuerdos mutuos que los beneficien simultáneamente.

e. Quinta Etapa

La que podemos definir como quinta, y última etapa dentro del proceso de mediación ya que dentro de esta etapa podemos hablar de una etapa que va a contener en ella la resolución a la que ha llegado cada una de las partes implicadas dentro del conflicto, es decir dentro de esta etapa puede existir o no existir un acuerdo.

Dentro de esta etapa se sienta el acta de mediación, con la cual se pone fin al proceso de mediación, esta acta puede contener un acuerdo total, parcial o caso contrario se puede sentar un acta con imposibilidad de llegar a un acuerdo entre las partes, la imposibilidad de llegar a un acuerdo se puede dar porque las partes dentro del proceso no convinieron sus intereses mutuos, o porque a pesar de que una de las partes tenía la predisposición de arreglar

el conflicto hubo una inasistencia reiterada de la otra parte, al sentar un acta de imposibilidad da paso a que posiblemente el conflicto sea llevado a la vía judicial.

1.1.8.5 Acta de Mediación:

Dentro de este punto hablaremos respecto del acta de mediación, en el acta se plasma la decisión que tomaron las partes, de acuerdo con la Ley de Arbitraje y Mediación [LAM] (2006), el Acta de Mediación que contiene el acuerdo alcanzado por las partes posee la misma validez jurídica que una sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. Su ejecución sigue el mismo procedimiento que las sentencias de última instancia por vía de apremio, y el juez ejecutor solo podrá considerar excepciones que surjan después de la firma del acta (art. 47).

Entonces podemos decir que el acta de mediación suple en el caso de la justicia ordinaria la sentencia dictada por un juez, sin embargo, en caso de que alguna de las partes incumpla el acuerdo al que se llegó en el acta, se podrá exigir su ejecución ante el juez de la materia.

1.1.8.6 Tipos de acta de mediación:

a. **Acta de Acuerdo Total:** La cual es elaborada por el mediador, al momento de que la misma finalizo, es un acta de acuerdo total cuando las partes resolvieron sobre todos los puntos de la misma y llegaron a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, se debe dar lectura al acta y la misma debe contener la firma del mediador y las partes.

b. **Acta de Acuerdo Parcial:** Hablamos de un acta que contiene un acuerdo sobre algunos puntos del conflicto y quedan algunos puntos pendientes por ser resueltos, lo que conlleva a que las partes puedan discutir únicamente los asuntos pendientes dentro de otras instancias mas no de los que ya constan dentro del acta.

c. **Acta de Imposibilidad:** Es elaborada por la persona que actúa como mediador, y procede cuando no existe un acuerdo entre las partes, y también cuando el mediador considera posterior al proceso que no es factible llegar a un acuerdo.

d. **Razón de imposibilidad:** Hace referencia a el acta que elabora el mediador cuando existe inasistencia de una o ambas partes a la convocatoria de mediación.

1.1.8.7 Proceso de ejecución del acta de mediación según el Código Orgánico General de Procesos (COGEP)

La mediación establece el reconocimiento de la autonomía de voluntad que poseen las partes y su capacidad jurídica de resolver por sí mismos un conflicto, con la asistencia de un mediador que guía el proceso sin tomar ninguna decisión por ellas.

Previo a la aceptación del acta de mediación, se les lee está a las partes con la finalidad de que la acepten y la firmen brindándoles una solución voluntaria, eficaz y satisfactoria, posterior a esto tenemos dos escenarios que las partes cumplan dicho acuerdo al que llegaron de manera voluntaria o forzosa. Si el cumplimiento del acta se realiza de manera forzosa se debe seguir el procedimiento de ejecución de actas de mediación según lo que dispone el COGEP:

a. **Cumplimiento voluntario de las actas de mediación:** Tomando en cuenta la voluntad de las partes, cuando ya se han comprometido a cumplir con el acuerdo pactado en el acta de mediación, las partes y el mediador firman dicha acta para que surta sus efectos jurídicos. La cual tiene el mismo efecto de una sentencia ejecutoriada, en donde se tienen claros todos sus alcances, efectos y consecuencias.

Es decir, el cumplimiento voluntario del acta de mediación por las partes, sujetándose de manera estricta al acuerdo que suscribieron entre ellas, por lo que el siguiente paso es que dicho acuerdo se plasme en la realidad con la finalidad de asegurar que el litigio termine de manera definitiva, logrando así el acceso a la justicia de forma sencilla y rápida, que es lo que las partes buscaban lograr con este método alternativo de solución de conflictos. Es decir, el cumplimiento voluntario nace del cumplimiento de las partes sin que exista ninguna coerción de por medio.

b. **Cumplimiento forzoso de las actas de mediación:** La Ley de Arbitraje y Mediación en Ecuador establece que el acta de mediación, en la cual consta el acuerdo entre las partes, posee la validez de una sentencia ejecutoriada, por lo cual es considerada cosa juzgada y es ejecutada mediante la vía de apremio, sin permitir excepciones previas a la suscripción del acta (Ley de Arbitraje y Mediación, 1997, art. 47). De acuerdo con el Código Orgánico General de Procesos (COGEP), el acta de mediación está clasificada como título de ejecución junto a otros documentos, tales como la sentencia ejecutoriada y el laudo arbitral. La intervención de los jueces en

estos procedimientos incluye la ejecución de las actas de mediación y de los laudos arbitrales, además de otras providencias ordenadas por tribunales nacionales o internacionales (COGEP, 2015, art. 363).

En cuanto al concepto de título de ejecución, la doctrina define este documento como aquel que acredita una obligación, permitiendo que una persona exija su cumplimiento a otra, ya sea en términos de dar, hacer o abstenerse de realizar una acción específica. El título debe ser reconocido por la ley como ejecutable, especificando claramente los derechos y obligaciones de las partes involucradas, es decir, del acreedor y del deudor (Cabanellas, 2008).

Ante el incumplimiento de lo pactado en un acta de mediación, la ejecución de la misma es responsabilidad del juez competente en el domicilio del demandado, con referencia a la materia en disputa, el cual actuará de manera coercitiva para asegurar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en el proceso de mediación (Ley de Arbitraje y Mediación, 1997, art. 47).

1.1.9. Los principios de la mediación.

Para Alexy (1997) los principios son normas que ordenan que algo sea realizado en la mayor medida posible, dentro de las posibilidades jurídicas existentes. Por lo tanto, los principios son mandatos de optimización, es decir que los principios pueden ser cumplidos en diferente grado, y la medida de su cumplimiento no solo depende de las posibilidades reales sino también de las jurídicas.

Principios Generales:

1. Voluntariedad: Las partes que participan dentro del proceso de mediación, deben acudir por su voluntad, sin ningún tipo de coerción que las obligue a hacerlo.
2. Confidencialidad: Lo que se discute y manifiesta dentro de la sesión de mediación no puede ser divulgado fuera de la misma.
3. Imparcialidad: El mediador no puede tener ningún tipo de vínculo con las partes implicadas, ya que no puede formar un criterio anticipado a favor o en contra.
4. Neutralidad: el mediador al ser un tercero ajeno, no puede tomar partido hacia alguna de las partes dentro del conflicto.

5. Legalidad: Este principio va de la mano, a que la solución a la que se llegue siempre debe estar apegada a la constitución y la ley (Alexy, 1997).

Principios Básicos:

1. Personal: Ya que son las partes involucradas en el conflicto las que trabajan de manera conjunta para encontrar una solución.

2. Asistido: Por un tercero imparcial, que debe ser una persona capacitada dentro de las técnicas de mediación.

3. Transigible: Los asuntos que generaron el conflicto deben ser asuntos transigibles en el ámbito que la ley lo permita.

4. Extrajudicial: Ya que se hace o trata fuera de la vía judicial.

5. Definitivo: Tiene efecto de cosa juzgada o sentencia ejecutoriada, es decir que da un fin definitivo al conflicto, al momento de firmar el acta. (Alexy, 1997).

Principios Adicionales:

1. Inmediación: Permite la presencia e interacción de las partes involucradas.

2. Equidad: Se refiere a la igualdad de condiciones de las partes involucradas dentro del conflicto.

3. Buena fe: Esto quiere decir que las partes deben actuar con honestidad, transparencia, y verdad dentro del proceso de mediación.

4. Sana Crítica: Nos referimos a la capacidad de las partes involucradas y del mediador para evaluar y analizar de manera objetiva la información, los argumentos y las propuestas presentadas durante las sesiones de mediación. En la mediación, la sana crítica es fundamental para llegar a acuerdos mutuamente aceptables y para garantizar la integridad del proceso.

5. Economía Procesal: Esto quiere decir que dentro del proceso que se lleva a cabo se busca el mayor beneficio para las partes y optimizando sus recursos tanto de tiempo como de costos.

6. Celeridad: Se refiere tanto el desarrollo como la conclusión del proceso de mediación debe ser rápido y oportuno.

7. Oralidad: Se refiere a que las partes tengan una participación activa a través de la comunicación verbal. (Alexy, 1997).

CAPÍTULO 2:

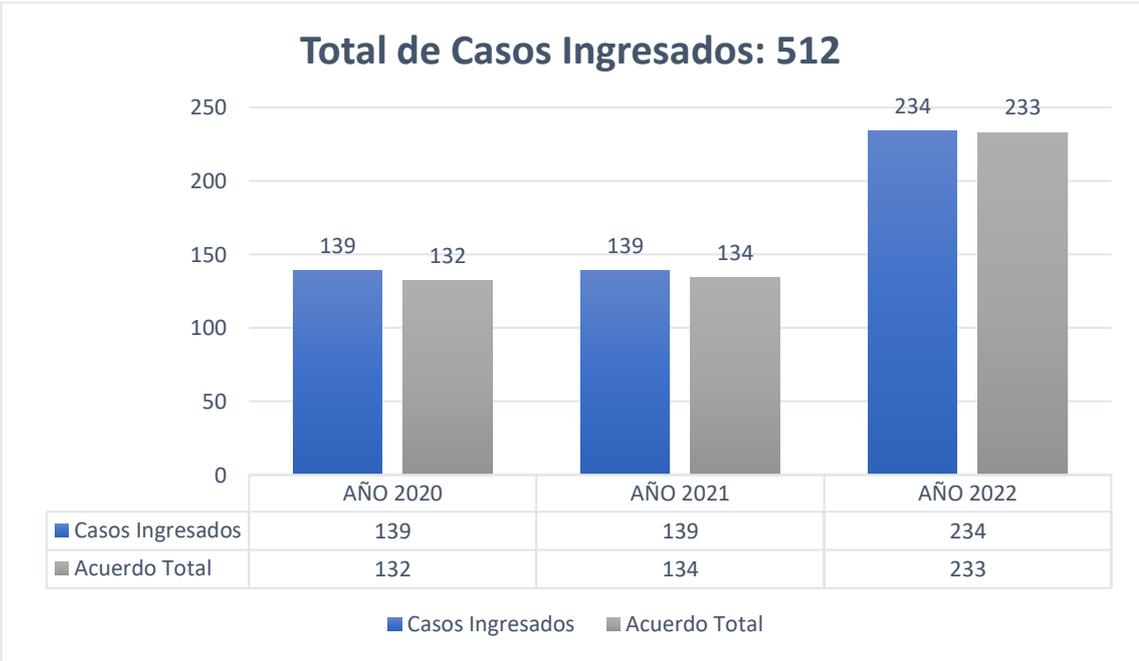
2. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LOS DISTINTOS CENTROS DE MEDIACIÓN EXISTENTES EN LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR.

2.1. Análisis estadístico de la recopilación de casos de mediación llevados a cabo en los distintos centros de medición en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

Número total de casos ingresados al Centro de mediación de la Universidad del Azuay, durante los años 2020-2022:

Figura 1

Casos ingresados al Centro de mediación de la Universidad del Azuay durante los años 2020-2022.

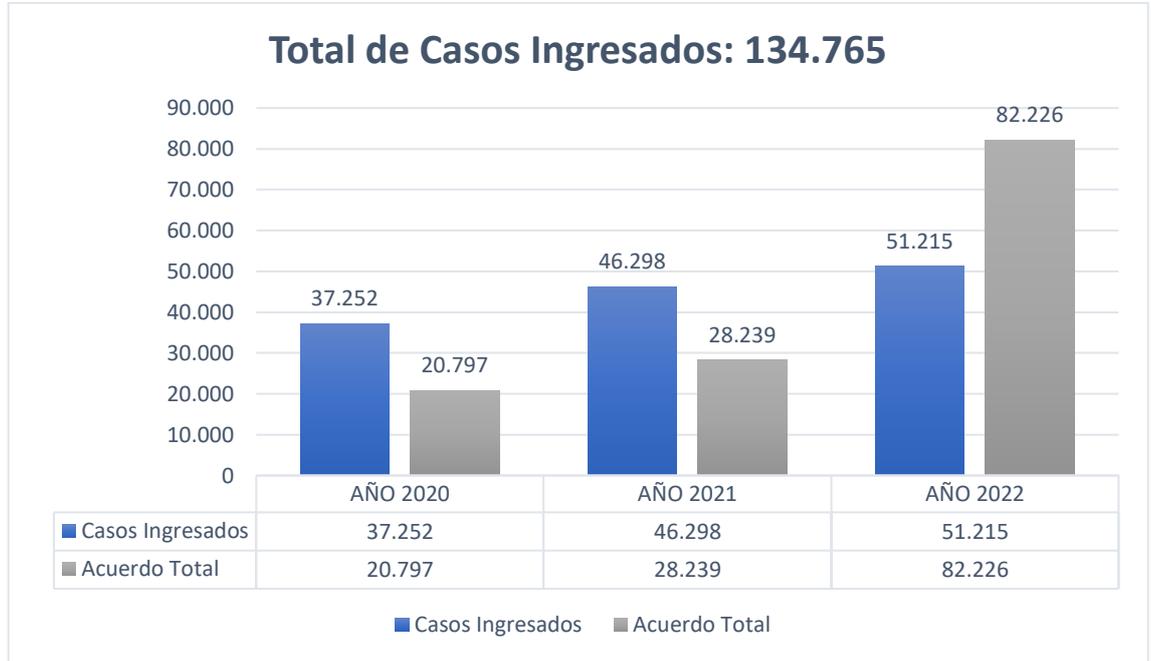


Fuente: Elaboración propia del autor, basado en Universidad del Azuay (2024)

Número total de casos ingresados al Centro de mediación del Consejo de la Judicatura del Azuay, durante los años 2020-2022.

Figura 2

Casos ingresados al Centro de mediación del Consejo de la Judicatura del Azuay, durante los años 2020-2022

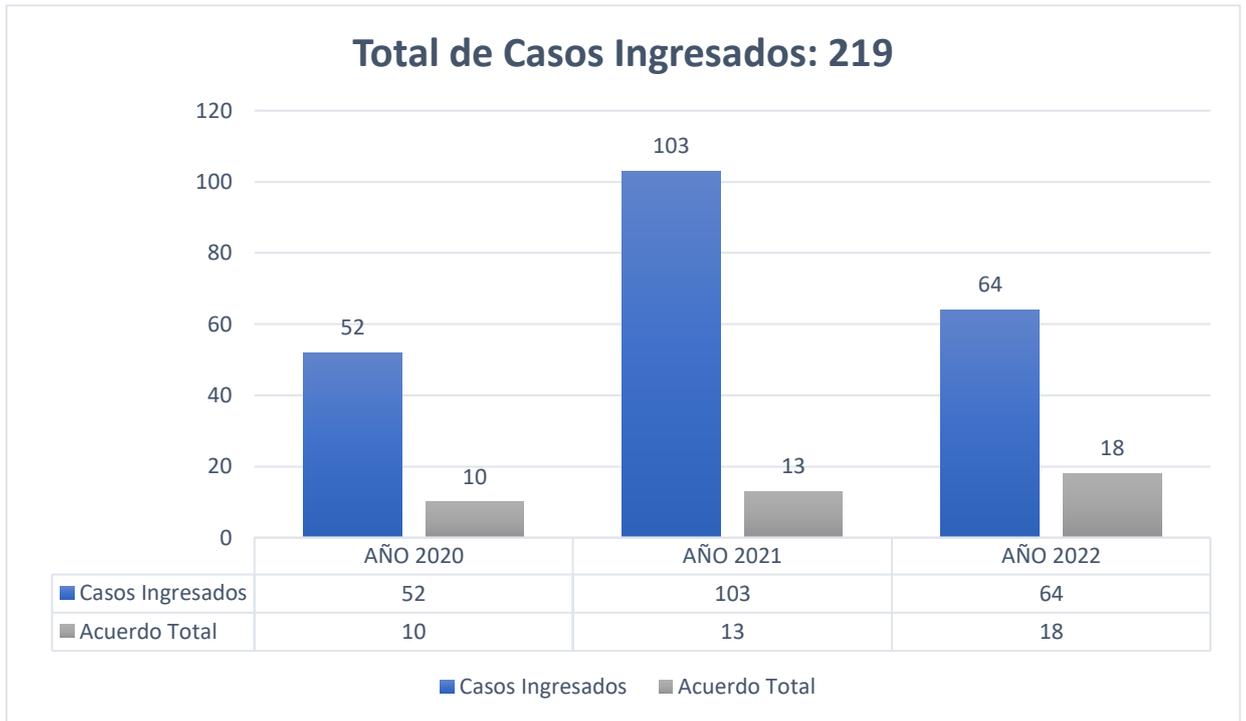


Fuente: Elaboración propia del autor, basado en Universidad del Azuay (2024)

Número total de casos ingresados al Centro de mediación al Centro de mediación de la Procuraduría General del Estado, durante los años 2020-2022.

Figura 3

Casos ingresados al Centro de mediación al Centro de mediación de la Procuraduría General del Estado durante los años 2020-2022

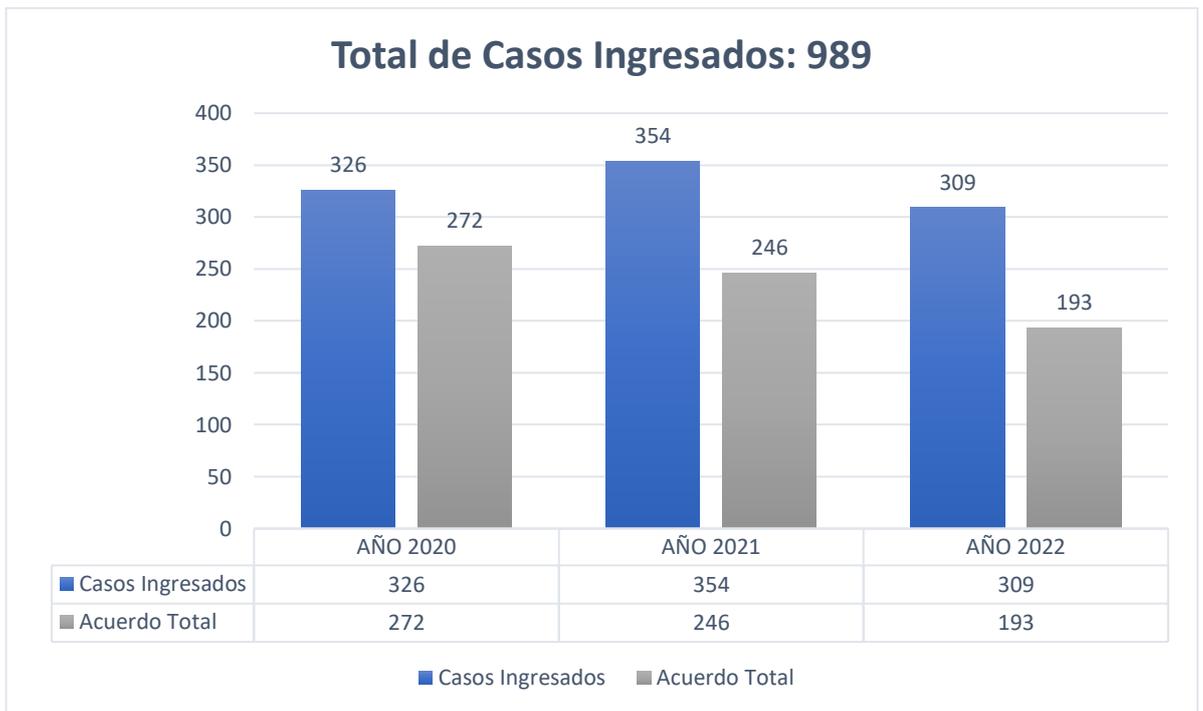


Fuente: Elaboración propia del autor, basado en Universidad del Azuay (2024)

Número total de casos ingresados al Centro de mediación de las cámaras de la producción del Azuay, durante los años 2020-2022.

Figura 4

Casos ingresados al Centro de mediación de las cámaras de la producción del Azuay durante los años 2020-2022



Fuente: Elaboración propia del autor, basado en Universidad del Azuay (2024)

Posterior a la obtención de datos estadísticos, se realizó su análisis respectivo, demostrando con los resultados obtenidos que durante los años 2020-2022 a pesar de estar atravesando una pandemia en la cual se tomaron estrictas medidas de bioseguridad para precautelar a los ciudadanos, en la ciudad de Cuenca, Ecuador se pueden observar resultados sumamente positivos dentro del acceso a la mediación, demostrando que durante el año 2020 en el centro de mediación de la Universidad del Azuay, de 326 casos que se ingresaron, 272 llegaron a un acuerdo, lo que corresponde a un 94,96 %, esto quiere decir que la mayoría de personas que acudieron al centro durante el año 2020 tuvieron un resultado positivo para llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

Durante el año 2021 en el centro de mediación de la Universidad del Azuay, de 354 casos que se ingresaron, 246 llegaron a un acuerdo, lo que corresponde a un 96,40 %, dándole continuidad a una tasa favorable de aceptación mientras continuaba el confinamiento durante el año 2021.

Finalmente, durante el año 2022 en el centro de mediación de la Universidad del Azuay, de 234 casos que se ingresaron, 233 llegaron a un acuerdo, lo que corresponde a un 99,57% de aceptación.

Continuando con el análisis correspondiente los datos obtenidos del centro de mediación de la Función Judicial en la ciudad de Cuenca, se visualiza que durante el año 2020, de 37.252 casos que ingresaron, 20.797 llegaron a un acuerdo, lo que corresponde a una aceptación por los usuarios que acudieron del 55,83 %, vale la pena destacar que durante este periodo las audiencias de mediación se llevaron a cabo en su mayoría de manera telemática, lo que significa que más del 50% de usuarios llegaron a un acuerdo por este medio telemático sin ningún obstáculo.

Durante el año 2021 en el centro de mediación de la Función Judicial en la ciudad de Cuenca, de 46.298 casos que ingresaron, 28.239 llegaron a un acuerdo, lo que representa un 60,99 % de aceptación por los usuarios, superando la aceptación del año 2021, esto se debe a que las partes con el tiempo comprendían más el proceso de mediación al cual podían acceder por vía telemática y decidían seguir acudiendo al mismo.

Durante el año 2022 en el centro de mediación de la Función Judicial en la ciudad de Cuenca, de 51.215 casos que ingresaron, 82.226 llegaron a un acuerdo, lo que representa un 160,55 % de aceptación por los usuarios, es importante destacar que este porcentaje se debe a casos dentro de los cuales se llegó a un acuerdo en el año 2022, pero se venían acumulando desde años anteriores.

Los datos obtenidos del centro de mediación del centro de mediación de las Cámaras de Producción del Azuay, en la ciudad de Cuenca, durante el año 2020, de 326 causas ingresadas, 272 llegaron a un acuerdo, lo que corresponde a un 83,44 % de aceptación, vale la pena destacar que el centro de mediación ya manejaba previamente audiencias de mediación de carácter virtual, lo que le favoreció de manera significativa durante la pandemia para seguir llevando las audiencias de mediación con normalidad.

Durante el año 2021 de 354 casos que ingresaron al centro de mediación de las Cámaras de Producción del Azuay, en la ciudad de Cuenca, 246 llegaron a un acuerdo, lo que corresponde al 69,49 %.

Durante el año 2022 de 309 casos que ingresaron al centro de mediación de las Cámaras de Producción del Azuay, en la ciudad de Cuenca, 193 llegaron a un acuerdo, lo que corresponde al 62,46 %.

Durante el año 2020, en el centro de mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Cuenca de 52 causas que ingresaron, 10 llegaron a un acuerdo lo que corresponde al 19,23%, del total de causas ingresadas, es importante recalcar que en la Procuraduría General del Estado se manejan especializados en el área de contratación pública.

Durante el año 2021, en el centro de mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Cuenca de 103 causas que ingresaron, 13 llegaron a un acuerdo lo que corresponde al 12,62%, del total de causas ingresadas.

Durante el año 2022, en el centro de mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Cuenca de 64 causas que ingresaron, 18 llegaron a un acuerdo lo que corresponde al 28,13 %, del total de causas ingresadas.

Durante los años 2020-2022, las audiencias de mediación se llevaron a cabo mayormente de manera virtual, lo que demuestra que a pesar de existir medidas de bioseguridad que impedían a las personas mantener un contacto físico, los centros seguían operando con continuidad gracias a la virtualidad, los resultados que se pueden observar son realmente positivos, evidenciado que la virtualidad incentivó, y facilitó el acceso a los usuarios que en un momento crítico buscaban acceder a ella, como lo fue la pandemia del año 2020, trayendo consigo muchos beneficios que llegaron para quedarse.

2.2. Entrevistas de trabajo de investigación a los directores o funcionarios de los centros de mediación en la ciudad de Cuenca.

a.- Entrevista con el director del Centro de Mediación de la Universidad del Azuay, el Dr. Guillermo Ochoa.

1. ¿Como el centro de mediación se adaptó a la pandemia del COVID-19, que medidas tomo para continuar los procedimientos, cuáles fueron sus principales retos?

Durante la pandemia, continuamos generando los procesos de mediación con las medidas de bioseguridad correspondientes sobre todo porque para nosotros si era

necesario que los procesos de mediación se los desarrolle en la casa de servicios, sobre todo porque muchas veces nuestros servicios son puestos a disposición a grupos de atención prioritaria que carecen de los medios o acceso a internet, entonces para evitar esa brecha nosotros continuamos brindando el servicio, garantizando el cuidado de los individuos que iban al centro, con las medidas de bioseguridad necesarias, nuestras instalaciones se prestan para ello, ciertamente los retos fueron consolidar un modelo de gestión en donde prioricemos la protección de la salud de los asistentes y así se lo hizo y lógicamente pasamos la prueba por así decirlo.

Yo pienso que uno de los retos era, que los usuarios asistan al centro sin temor, obviamente siempre existía ese temor de estar en un espacio cerrado, pero previamente se les indicaba que las instalaciones cuentan con las medidas de higiene y de bioseguridad, ventilación, entonces en ese sentido tenían otra actitud frente al proceso de mediación, lógicamente ese era un proceso en evolución, en marcha.

2. ¿Cuáles cree que fueron las principales causas de afección al procedimiento de mediación en los años 2020-2022?

Los procedimientos de mediación siguieron con continuidad, los usuarios que solicitan los procesos de mediación acuden a los procesos de mediación, es excepcional que no acudan, sobre todo porque, el consultorio de la universidad del Azuay prioriza mediaciones en materia de niñez, en materia contractual laboral, cuestiones de transacciones económicas por situaciones de daños materiales, entonces existe un interés de ambas partes de llegar a una solución, hay casos también donde se puede ver procesos de disolución de matrimonios en donde las partes ya tienen un consenso ganado, y quieren plasmarlo en un proceso de mediación liquidando la sociedad conyugal, etc. Las partes la verdad que acuden al centro se nota que quieren uno ahorrar tiempo y dos ahorrar recursos económicos porque evidentemente ya no tendrán que acceder a la función judicial y de pronto al patrocinio de un abogado, que va a tener que darle continuidad a ese proceso, entonces en un solo acto llegan a buen término en ese tipo de situaciones, no existieron obstrucciones en ese sentido.

3. ¿En qué área del derecho cree usted que aumentaron las mediaciones durante la pandemia del COVID-19 y en qué área se alcanza un mayor porcentaje de éxito?

Durante la pandemia si se incrementó un número importante de mediaciones laborales, llegaron a acuerdos totales, también se incrementó el tema del soporte en pensiones alimenticias, régimen de tenencia, entonces se ha ido incrementando sosteniblemente más bien las mediaciones en el centro, evidentemente en alguna medida puede decirse que este incremento sostenible es porque en el centro priorizamos el llegar a un acuerdo y hay una predisposición de las partes también de eso se trata, pero ha sido un incremento sostenible no solamente en una materia sino en todas.

4. Para usted ¿cuáles son las ventajas y desventajas de la Mediación Online comparada con la Mediación presencial anterior a la pandemia?

Yo sí prefiero la mediación presencial la verdad, sobre todo porque aquí se va a conocer, e interactuar de mejor manera con las partes, se puede en cierta medida conocer su predisposición que viene desde la expresión corporal, un proceso de mediación como que necesita ese vínculo en ese momento, que como en el campo virtual se rompe, pienso que eso habrá que trabajarlo más a detalle más adelante con las mediaciones virtuales y obviamente depende de la materia, porque si estamos de pronto en donde está en juego los intereses del menor, es mejor una presencialidad.

5. ¿Considera usted que los distintos usuarios están lo suficiente informados respecto a la cultura de la Mediación Online en la sociedad o es mayormente desconocida? y ¿Cuál es la guía y ayuda que proporcionó el centro en estos casos?

El centro de mediación de la Universidad del Azuay prioriza la presencialidad, precisamente para evitar la brecha en el acceso, al dar atención prioritaria a los grupos vulnerables, muchas veces esos grupos no disponen de las herramientas informáticas, virtuales y eso viene a ser todavía un escudo, entonces no queremos ingresar a esa brecha y por eso intentamos que vengan presencialmente.

6. ¿Cuál es su opinión sobre el futuro de la Mediación Online post COVID-19, considera que la mediación en línea se mantendrá con el paso del tiempo?

Todo depende, no solamente de la función judicial ni de los centros sino también en la medida en la que el grueso de la población tenga acceso a estas herramientas virtuales, la plataforma zoom por ejemplo, no todos la tienen, no todos tienen acceso al internet de calidad, porque podrán conectarse pero ya nos damos cuenta que en mitad de la audiencia se rompe la señal, se rompe el enlace o no se escucha bien, de pronto para una comunicación informal, pero para una comunicación fluida se necesita un mejor conectividad, un mejor entendimiento de las plataformas virtuales, eso yo pienso que es una brecha y es un reto para que él lo posterior se vaya trabajando para impulsar eso, sobre todo porque además la mediación no necesariamente depende de un abogado, usted comparece libre, de pronto el abogado si tienen el acceso a estas herramientas ese es otro tema, pero la persona que no tiene un patrocinio accede caóticamente en una plataforma que no sabe manejar, o no tiene una correcta conectividad, o le fallo el enlace, yo pienso que si hay que trabajar en eso todavía.

b.- Entrevista con la Directora Técnica Provincial del Azuay del Centro de Mediación de la Función Judicial, la Dra. María Eugenia Álvaro Ramírez.

1. ¿Cómo el centro de mediación se adaptó a la pandemia del COVID-19, que medidas tomo para continuar los procedimientos, ¿cuáles fueron sus principales retos?

El Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial, se adaptó a la pandemia del COVID-19 en virtud a las necesidades de los usuarios del servicio y para esto se implementó el "Protocolo para la atención de audiencias telemáticas y mixtas"; con la finalidad de atender los casos de mediación de una manera virtual o telemática que permita dar una mayor facilidad a las personas para que puedan resolver de una manera más efectiva sus controversias.

2. ¿Cuáles cree que fueron las principales causas de afección al procedimiento de mediación en los años 2020-2022?

Una de las principales causas de afección al procedimiento de mediación en los años 2020-2022, fue la falta de comparecencia de las partes a las audiencias de mediación y la necesidad económica que no permitía dar alternativas de solución a las controversias de las partes dentro del proceso de mediación; por esta razón se implementó el Protocolo para la atención de audiencias telemáticas y mixtas.

3. ¿En qué área del derecho cree usted aumentaron las mediaciones durante la pandemia del COVID-19 y en qué área se alcanza un mayor porcentaje de éxito?

Las materias con mayor carga procesal y que fueron atendidas por nuestros mediadores a nivel nacional fueron los asuntos de familia (fijación, incidentes, liquidación de alimentos, régimen de visitas y tenencia) y los civiles (cobro de deudas, contratos)

4. ¿Para usted cuales son las ventajas y desventajas de la Mediación Online comparada con la Mediación presencial anterior a la pandemia?

Ventajas:

- Ahorrar tiempo de los usuarios
- Facilidad que se acopla a la necesidad de los usuarios
- Solucionar conflictos con usuarios que se encuentren en diferentes ciudades

Desventajas:

- Adquirir la firma electrónica, tomando en cuenta los costos de la misma
- El poseer los insumos tecnológicos
- Desconocimiento de los usuarios en el tema de la mediación telemática

5. ¿Considera usted que los distintos usuarios están lo suficiente informados respecto a la cultura de la Mediación Online en la sociedad y cuál es la guía y ayuda que proporcione el centro en estos casos?

Si bien es cierto la pandemia del COVID-19, cambió la forma de prestar el servicio de mediación de una manera presencial a una modalidad virtual y telemática, la cultura de

la mediación on-line todavía no marca una diferencia en comparación con la atención presencial que se brinda en el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial, ya que nuestro grupo objetivo de usuarios de servicio son personas de clase media y baja, a los cuales se les complica adquirir una firma electrónica para un solo trámite.

c.- Entrevista al Dr. Juan Pablo Butiña, en calidad de Mediador del Centro de mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Cuenca:

1. ¿Como el centro de mediación se adaptó a la pandemia del COVID-19, que medidas tomo para continuar los procedimientos, cuáles fueron sus principales retos?

El primer paso que se tomó con la pandemia es implementar la realización de las audiencias de mediación a través de la plataforma Zoom, entonces todo lo que antes era presencial se empezó a hacer de manera virtual, se realizaban las convocatorias, señalando el link al cual se deberían conectar y de esa manera se pasaban las audiencias, inclusive para la suscripción de documentos, se implementó el tema de la firma electrónica que es plenamente valida entonces el momento de suscribir un documento, nosotros abrimos el documento que ya está listo para ser suscrito de manera virtual ese mismo momento en caso de que exista alguna observación al documento borrador que ya está elaborado y aprobado para la suscripción en caso de que exista algo que cause inconformidad a las partes ese rato se lo cambia, luego se da lectura nuevamente a todo el documento, se aprueba el documento y se remite el archivo pdf a cada una de las partes para la suscripción del documento.

El principal reto fue no paralizar las audiencias de mediación que ya estaban programadas, y el principal reto se cumplió a través de la plataforma Zoom, los niveles se vinieron manejando de una forma normal inclusive hay un año en el que se disparó un poco, pero no afecto realmente el tema de la pandemia en mediación.

2. ¿Cuáles cree que fueron las principales causas de afección al procedimiento de mediación en los años 2020-2022?

En la ciudad de Cuenca no hubo afección, a nivel nacional sí, pero en Cuenca con la pandemia continuamos con las audiencias de mediación que ya estaban programadas.

3. ¿En qué área del derecho cree usted aumentaron las mediaciones durante la pandemia del COVID-19 y en qué área se alcanza un mayor porcentaje de éxito?

Bueno, en el centro de mediación de la Procuraduría General del Estado, prácticamente el 100% de los casos son sobre temas de contratación pública esto quiere decir que interviene por lo general dos instituciones del Estado o una institución del Estado y una empresa privada, estos son los temas que ingresan en mayor medida, adicionalmente también hay temas de inquilinato en menor medida pero también relacionados con el sector público, temas laboral público y laboral privado también se da en mucha menor medida, entonces el mayor porcentaje que se aplica en la Procuraduría General del Estado son temas de contratación Pública.

4. Para usted ¿cuáles son las ventajas y desventajas de la Mediación Online comparada con la Mediación presencial?

El ahorro económico que implica para las partes, el ahorro económico que implica no movilizarse de un lugar a otro, evitar la pérdida de tiempo ya que no solamente es el dinero sino el tiempo que nos lleva movilizarnos a las oficinas del centro para pasar una audiencia ya sea que estén en otra ciudad en otro cantón o distantes de la ciudad, existe un ahorro de tiempo y sobre todo el hecho de la comodidad, es cuestión de conectarse unos 5 minutos antes de la audiencia y pasarla, entonces es mucho más cómodo mucho más versátil y por eso se sigue manteniendo las audiencias virtuales, tanto es así que el nuevo reglamento del centro de mediación se establece ya el tema de las audiencias virtuales.

5. ¿Considera usted que los distintos usuarios están lo suficiente informados respecto a la cultura de la Mediación Online en la sociedad o es mayormente desconocida? y ¿Cuál es la guía y ayuda que proporcione el centro en estos casos?

Bueno, cuando solicitan información nosotros le enviamos al correo señalado toda la información requerida en donde se indican todos los pasos que se requieren para

solicitar un proceso de mediación y se adjunta también el reglamento del centro de mediación para que cualquier duda que tengan la absuelvan con el reglamento, he inclusive se les manifiesta que si tienen alguna duda se contacten con el centro de mediación, por lo general hay veces en que si es que falta algún dato en la petición de mediación, únicamente se les solicita que se realice un alcance a dicha petición o en su defecto si ya está totalmente fuera de contexto se solicita que se realice la petición con la información correcta, pero por lo general únicamente se realiza un alcance.

6. ¿Cuál es su opinión sobre el futuro de la Mediación Online post COVID-19, considera que la mediación en línea se mantendrá con el paso del tiempo?

Yo creo que eso es lo que se debería quedar, a mí personalmente me parece que la mediación presencial nos hace perder mucho tiempo, hay muchos retractores que dicen que online se pierde el calor de la mediación, pero eso es mas en la mediación familiar, en la mediación social pero dentro de la Procuraduría General del Estado son temas prácticamente especializados en el área de contratación pública, son temas mucho más puntuales, sabemos que aquí no afecta mucho el hecho del calor humano ya que al existir instituciones del estado involucradas si hay el consentimiento, si hay la voluntad, tienen que necesariamente cumplir los requerimientos que se dan para que una institución del Estado presente o suscriba un acta de acuerdo, por ejemplo si es que viene una institución del Estado y no cumple con la certificación de la partida presupuestaria que es un requisito sine qua non, sin el cual no se puede comprometer recursos del estado, si no cumple con la entrega de los informes jurídico, técnico, administrativo simplemente no se firma el documento, entonces hay requerimientos mucho más rígidos que en la mediación entre privados.

d.- Entrevista a la Abogada María Elisa Ochoa, en calidad de Coordinadora Legal en el centro de mediación de las Cámaras de Producción del Azuay, en la ciudad de Cuenca:

1. ¿Como el centro de mediación se adaptó a la pandemia del COVID-19, que medidas tomo para continuar los procedimientos, cuáles fueron sus principales retos?

En esta época lo principal para adaptarnos fue contratar plataformas que permitan, primero el tema telemático, entonces la plataforma zoom fue la que nos prestó el mejor servicio desde el tema de privacidad que requiere una clave, para el acceso, un código que era específico para cada tramite, un link para cada tramite y obviamente las credenciales que se agendaban por tramite en cuestión, para que no se conecte nadie que no corresponda al trámite, porque sobre todo la mediación es confidencial, contratar los servicios con esta plataforma y que tenga además un tiempo ilimitado que nos permita las funciones adicionales como grupos reducidos , para así quien maneja el zoom pueda silenciar a quienes están hablando, ya que dentro del proceso de mediación se requiere muchas de las veces de forma presencial hacer sesiones privadas, entonces las salas de grupo reducidos en zoom permitían que esto se haga así, y además a veces las partes están tan conflictuadas que empiezan a hablar a gritarse todos activan el micrófono y telemáticamente eso se vuelve un lío, entonces en principio el tema que quien esta como administrador de esa reunión de zoom pueda silenciar los micrófonos a todos era importante.

Medidas facilitarles firmas electrónicas, esto en convenio con la cámara de comercio de cuenca que facilito incluso un tema de firmas electrónicas temporales que eran, solamente para firmar un solo documento y nada más, esto a la fecha no está vigente pero era un servicio que a la fecha se prestó porque hay personas que obviamente por la pandemia no podían firmar de forma física y lo hacían de manera electrónica, pero el trámite de una firma electrónica normal implica un gasto mayor que no está contemplado dentro de la mediación, o incluso un tiempo innecesario del uso de la firma para un año o para dos ara gente que en realidad no necesita esa firma electrónica, entonces esto se implementó.

Y en definitiva la posibilidad de que quienes comparezcan siempre se informaba en las invitaciones, en las providencias de mediación que deben tener un buena señal de internet, que a su vez estén en un lugar en el que exista un buen audio y que puedan activar el video sin problema y que tengan siempre a la mano su cedula

de identidad⁴, para que el momento en el que se conectan se presenten y exhiban su documento de identidad en la cámara y que a su vez los mediadores registren esa información.

Como retos yo creo que no solo para el centro sino para quienes asisten a un proceso de mediación el tema de la tecnología, ya que hay gente que es negada para la tecnología pero que en esa época tuvo que adaptarse tuvieron que aprender, el tema de que a veces no sabían cómo activar la cámara, el audio, o se salían de la reunión y no sabían cómo ingresar entonces creo que los retos eran netamente tecnológicos de ahí como centro dimos todas las facilidades para que puedan conectarse sin problema.

2. ¿Cuáles cree que fueron las principales causas de afección al procedimiento de mediación en los años 2020-2022?

El tema tecnológico, y las mediaciones de tipo telemática en esa época la gente desconfiaba de que los demás puedan estar grabando lo que se dice en el proceso de mediación, entonces por parte del centro existe un control por parte de los mediadores recalando el tema de confidencialidad y verificando que esté conectado únicamente quien debe ser, si cualquier otra persona que no corresponde se conectaba, se debía retirarles pero en definitiva a veces eso se vuelve difícil de controlar porque yo estoy conectada y alguien está a mi lado escuchando lo que estoy diciendo y se pierde esa confidencialidad, entonces la resistencia de las personas a los procedimientos telemáticos fue esa, frente a la confidencialidad y que esta sea vulnerada por personas que estén escuchando el tema de mediación, lo que se dice en el proceso o que alguien pueda estar grabando con un dispositivo, entonces es importante saber que zoom desarrollo el tema de que cuando uno graba desde la plataforma les avisa a todos los participantes y aparece un mensaje de “esta sesión está siendo grabada”, entonces de parte del centro esto no pasa porque no se graba nada, y si alguna de las partes intentaba grabar, igual el mensaje iba a aparecer, pero como retos hay gente que se da formas de grabar incluso desde el teléfono u otro dispositivo externo y este era un tema que genero una afección, también que hay gente que piensa que la mediación solo debe hacerse de forma presencial, porque solo uno frente a frente con la otra persona puede resolver los problemas, de forma telemática piensan que se pierde ese contacto que es importante para poder resolver el conflicto, entonces considerándose que es un

procedimiento voluntario que tiene un carácter flexible que me permite también acercarme en dialogo con quien mantengo un conflicto y estoy distanciado muchas personas sostienen que eso únicamente puede hacerse de forma presencial y no telemática, entonces eso es algo que se presentó en esa época.

3. ¿En qué área del derecho cree usted aumentaron las mediaciones durante la pandemia del COVID-19 y en qué área se alcanza un mayor porcentaje de éxito?

En esta época, los datos es lo que nos da esta información, en tema de mediación laboral y mediación financiera, mediaciones de tipo financieras, de carácter económico, con instituciones del sistema financiero incluso de la economía popular solidaria sobre refinanciamientos de deudas fue algo que tuvo mucho auge en esta época porque obviamente personas se vieron imposibilitadas de generar medios de ingreso económico, esto les llevaba a refinanciar sus deudas con tarjetas de crédito, con bancos, con cooperativas y en definitiva eso implica hacerlo por mediación y muchas instituciones del sistema financiero estuvieron abiertas a que esto se haga a través de un acta de mediación, en el tema laboral porque muchas empresas o pequeños negocios en general y empleadores personas naturales no necesariamente empresas, comenzaron a liquidar a sus trabajadores porque ya no generaban los mismos ingresos durante la pandemia o el giro de su negocio ya no podía darse de la misma manera y tuvieron que hacer recortes de personal, entonces el tema laboral, el pago de las liquidaciones laborales, es algo que también tuvo un auge en época de pandemia, yo creo que en ambas ha existido un éxito porque en definitiva las mediaciones que venían sobre esto eran porque las partes tenían un verdadero interés de resolver la situación, siendo conscientes de que no iban a tener otra forma de hacerlo, tanto los bancos porque o si no les tocaba demandar y esperar a ver como ejecutan y en los bienes y demás o hacer un refinanciamiento y poder recibir sus pagos, porque la gente se estaba comprometiendo a es y daba su palabra a eso, y en el tema laboral pues también querían por un lado los trabajadores recibir al liquidación y los empleadores a su vez liberarse de esos trabajadores que ya no necesitaban porque su giro de negocio cambio, entonces el porcentaje de éxito en ambas fue el mismo y tenían obviamente un fin que era solventar el tema económico frente a lo que paso durante la pandemia.

4. ¿Para usted cuales son las ventajas y desventajas de la Mediación Online comparada con la Mediación presencial anterior a la pandemia?

Yo, creo que como ventajas primero puede hacerse desde cualquier lugar del país, incluso desde el extranjero, y eso permite mucha facilidad en cuanto al desarrollo de las sesiones de mediación, porque no necesariamente tengo que esperar que el representante legal poniendo un ejemplo de la compañía tal este presente en Ecuador o venga presencialmente a esa audiencia si es que él está en el extranjero y puede conectarse, podemos conversar y avanzamos en la mediación es una ventaja porque me permite flexibilidad en horarios, en tiempo, acorto tiempo tanto para el mediador y las partes, considerando que las partes pueden tener un calendario cronograma personal más o menos complejo y en definitiva esto facilita el tema tiempo, una ventaja también es el tema de la firma de las actas de mediación porque puede hacerse de una forma electrónica, siendo un tema que se hace de inmediato enviando correos firma la una parte, firma la otra parte, firma el mediador y se obtiene el documento con plena validez que se verifica con los certificados de firma electrónica y es igual que una acta firmada de forma manuscrita, también la posibilidad de llevar a cabo trámites más o menos extensos a forma telemática, es más fácil si yo estoy conectada 3 horas en un sesión de mediación a que si yo estoy presencialmente 3 horas en una sesión de mediación, mientras que si yo estoy de manera telemática podría tener acceso a un ambiente ventilado a conversar con mi cliente aparte, poder llegar a acuerdos con mi cliente ver si aceptamos o no las propuestas nos permite también un espacio importante en ese sentido y estar en un ambiente sobre todo que me resulte cómodo, muchas de las veces confrontamos a las partes que no se pueden ni ver, que están muy disgustadas, distanciadas, les confrontamos de forma presencial y eso en vez de permitir la solución la complica, entonces una ventaja también es que de forma telemática no tengo ese acercamiento tan directo y podría facilitarse el dialogo que se busca a través de la mediación, aunque no siempre restablece relaciones entre las personas si se logra solucionar los problemas que tienen independientemente de cómo quede luego su relación.

Desventajas yo creo que las desventajas de la virtualidad bueno ahora en esta época y en algunas épocas anteriores los temas de cortes de luz, los cortes de energía eléctrica generaron muchas complicaciones para las diligencias telemáticas porque en

definitiva teníamos que coordinar a qué hora le van a cortar la luz a cada una de las partes y ver en el centro cuando cortan y el mediador desde donde se va a conectar para poder hacerlo y en definitiva eso si complicaba y complica aun las cosas si se hace de forma telemática obviamente, igual se considera desventaja que en muchos casos es preferible que estén de forma presencial entonces el tema telemático no les permite acercarse tampoco en dialogo, a veces también como tienen su pro tiene su contra que es este a veces hay temas que deberíamos tratarlos en la mesa de diálogo sentados el uno frente al otro que hacerlo de forma telemática donde se dispersa la atención de las personas porque puede haber alguien más que me esté acompañando porque estoy con mi teléfono más tiempo, porque puedo estar en el computador haciendo otras cosas y no estoy atento a lo que está pasando.

5. ¿Considera usted que los distintos usuarios están lo suficiente informados respecto a la cultura de la Mediación Online en la sociedad y cuál es la guía y ayuda que proporcione el centro en estos casos?

Yo creo que todavía existe un reto importante para los centros de mediación incluyéndonos nosotros de que la gente conozca la mediación solo como mediación y eso implica que la mediación online sea un reto aun mayor que a veces desconocen que es la mediación en términos simples y la mediación online resulta algo más lejano que la mediación normal, no obstante como centro a través de nuestras redes sociales, a través de nuestra página web se subió la información, se indicó que las diligencias pueden ser de esta forma, se daba obviamente las facilidades a través de las plataformas, información por parte del personal del centro que se encarga de indicarles cuando llaman a consultar sobre los tramites, sobre que van a presentar un trámite, que requisitos, indicarles todas las facilidades y demuestra parte también existió una inversión importante en equipos de audio y video para que las mediaciones puedan hacerse así, entonces los mediadores vienen a la sala y se conectan con las partes, pero las partes les están viendo a los mediadores o incluso cuando eran diligencias se empezaron a levantar ciertas medidas de restricción y venían de forma mixta, una parte se conectaba y los demás estaban en la sala, la cámara es una cámara de amplio alcance, el audio también para que puedan escuchar bien y ver bien, entonces eso en definitiva fue también algo importante durante esta época pero había que informarle a las personas que contábamos con esos recursos, que contábamos con mediadores que manejan plataformas, con mediadores que tienen firmas electrónicas con mediadores

que además tienen una buena conexión a internet para hacerlo y en definitiva hacer todas estas inversiones, informarles que el centro cuenta con los equipos para el tema online, que además les damos facilidades para que tramiten su firma electrónica y si lo hacen online y lo firman electrónicamente tienen igual validez que el acta firmada de forma manuscrita, yo creo que es comunicación entonces de parte del centro si existió, por parte de los funcionarios, de nuestras redes y página web para que la gente se vaya informando, yo creo que ya ahí despejan sus dudas frente a lo que puedan preguntarse.

6. ¿Cuál es su opinión sobre el futuro de la Mediación Online post COVID-19?

Yo creo que la verdad tiene mucho más futuro que del que tuvo durante la pandemia porque ahora para las personas el tema de la mediación online ha facilitado muchas cosas en el tema tiempo, entonces los abogados se les facilita llevar los casos de sus clientes en mediación, estando desde Quito en audiencias o desde Guayaquil, o ya sea en el extranjero, se conectan y resuelven los casos, para las mismas partes sus propias agendas se facilita el tema de poder firmar electrónicamente estando en cualquier lugar, también es algo que les facilita y que genera sobre todo en el tema tiempo y facilidades de conexión, facilidad del espacio en el que estoy conectada y que talvez es más confidente para mí ese espacio me genera mayor tranquilidad estar en ese espacio y conectarme pues lo hacen, incluso hay casos que a veces hay mediaciones entre partes que están domiciliadas en la ciudad de Cuenca y se conectan todas entonces prefieren hacerlo así, no obstante nada impide que un trámite que ha tenido una audiencia telemática la siguiente convocatoria puede ser presencial porque hay veces que prefieren una telemática y otra presencial porque en esa presencial ya pueden revisar sus agendas de mejor manera o incluso vienen a intercambiarse información, cifras, temas sobre bienes, cuestiones muy puntuales que vienen a revisarlas de forma muy puntual en las instalaciones, o hacen todo telemático y luego en definitiva vienen solo para la firma la última audiencia de forma presencial entonces a la final el tema de la mediación online post Covid genera muchas facilidades y nosotros como centro lo vamos a mantener no solo para las mediaciones sino también para las diligencias arbitrales, nos facilita en gran medida la comparecencia de las partes y de los mediadores.

Posterior a las entrevistas realizadas, podemos observar que los centros de mediación en la ciudad de Cuenca, estaban previamente preparados para la virtualidad, motivo por el cual en los años 2020-2022 lo único que hicieron fue incentivar su uso debido a la crisis que atravesaba no solo el país sino el mundo, gracias a las medidas de bioseguridad implementadas, la única manera de acceder a la mediación era de manera virtual. Es importante analizar tanto los aspectos positivos como los negativos que trae consigo la mediación virtual, si bien en ciertos casos es importante mantener la presencialidad para algunas personas, por la brecha que puede existir entre usuarios que no tienen un buen acceso a internet que es un punto muy importante ya que es una brecha que debe eliminarse para poder abrir paso a la evolución digital, aun es visible dentro de nuestro medio, sin embargo más son los aspectos positivos que trae consigo la mediación virtual ya que también elimina muchas barreras dentro de la sociedad, como lo son el acceso a ella a pesar de encontrarse en distintas zonas geográficas, la rapidez y facilidad con la que se puede acceder a ella para solucionar un conflicto así como el ahorro económico y de tiempo que representa a los usuarios, es importante señalar que no solo facilita el acceso a ella a personas que se encuentren en distintas áreas geográficas sino a personas que dentro de la misma área geográfica prefieren acceder por medios digitales, ya sea porque les resulta imposible acudir al centro de mediación por alguna enfermedad o por motivos personales, es importante destacar que la mediación durante la pandemia cumplió un rol importante en cuanto a descongestionar el sistema judicial que se encontraba completamente sobreexplotado durante los años 2020-2022.

2.3. Incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación “TIC”, a través de medios telemáticos en el procedimiento de mediación.

Dentro del presente punto hablaremos de las tecnologías de la información y comunicación a través de medios telemáticos, por lo que es importante definir a que nos referimos cuando hablamos de Tecnologías de la Información y comunicación, el incorporar las TIC en el ámbito de la mediación ha transformado profundamente los procedimientos tradicionales. A continuación, analizaremos como las TIC, facilitan la mediación en Ecuador, mediante el uso de plataformas digitales que nos permiten mejorar el uso de los recursos como tiempo, dinero y mejorando a su vez la manera de acceder a la mediación de una forma más eficiente.

“El impacto de las TIC’s ha hecho que en sede de mediación este tipo de resolución extrajudicial de conflictos también pueda realizarse valiéndose y utilizando diversos dispositivos electrónicos. Especialmente útil se postula esta figura en conflictos transfronterizos” (Guardiola, 2016)

Los sistemas de mediación en línea basados en tecnologías de la información y comunicación (TIC) presentan diversos desafíos, no solo técnicos sino conceptuales, que deben superarse para asegurar una protección jurídica adecuada y permitir un marco normativo que regule el papel del mediador digital (Vázquez, 2014). Además, el mediador necesita no solo habilidades para facilitar la mediación, sino también competencias en el manejo ágil y correcto de herramientas digitales para cumplir adecuadamente su rol.

La mediación en línea, también conocida como mediación telemática o electrónica, adapta el proceso tradicional de resolución de conflictos mediante un tercero neutral e imparcial, quien guía a las partes en la búsqueda de una solución. La diferencia esencial radica en que este tipo de mediación se lleva a cabo digitalmente de principio a fin, eliminando las barreras de espacio, tiempo y presencialidad, lo cual representa una gran ventaja para los usuarios que podrían beneficiarse de esta flexibilidad. Este tipo de interacción entre el mediador y las partes puede ocurrir tanto en formato presencial como virtual, siempre y cuando se garantice una adecuada comunicación, donde la videoconferencia, por ejemplo, es un medio efectivo para asegurar la intervención del mediador, quien no puede ser reemplazado por sistemas informáticos (Franco, 2015).

La implementación de medios electrónicos en la mediación responde a los cambios inevitables de un entorno digitalizado, sin modificar las etapas del proceso, sino añadiendo la virtualidad como un nuevo canal de interacción. Esto se evidenció durante la pandemia, cuando la virtualidad fue la única alternativa para mantener la interacción, consolidando las herramientas digitales como elementos permanentes en los procesos de mediación (Franco, 2015).

2.3.1. Derecho Informático:

También conocido como derecho tecnológico se refiere al grupo de normas que regulan el impacto de las TIC, en la sociedad. “El derecho informático es el conjunto de principios y normas que regulan los efectos jurídicos nacidos en la interacción de los sujetos en el ámbito

de la informática y sus derivaciones, especialmente en el área denominada tecnología de la información” (Tato, 2012, pág. 30)

La era digital y los demás aspectos que se relacionan con las herramientas tecnológicas, mediante las cuales el derecho informático contribuye con el proceso de la mediación en línea para llegar a resolver un conflicto, es así que el derecho informático avanza y se adapta al entorno digital global, por lo que se entiende que el derecho informático tiene como objetivo que a través del uso de las nuevas TIC, las cuales deben ser utilizadas para acceder a la mediación siendo un apoyo para las partes que a pesar de estar ubicados en diferentes áreas geográficas puedan acceder a ella de manera electrónica.

“La mediación electrónica brinda acceso a quienes deseen someterse a este procedimiento, dando la oportunidad a las partes de resolver sus disputas a través de medios electrónicos” (Santacruz, 2015, pág. 39), todos quienes componen una sociedad deben impulsar la modernización de las estructuras, las personas, sistemas judiciales y de administración para garantizar el acceso a los medios tecnológicos y su correcta utilización.

2.3.2. Uso de los medios electrónicos en el Ecuador

Desde el 2002, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos establece una regulación completa sobre el uso de mensajes de datos, firmas electrónicas, y la contratación y prestación de servicios electrónicos a través de redes de información, incluyendo el comercio electrónico, con protección también para los usuarios de estos servicios (Ecuador, Congreso Nacional, 2002). En esta normativa, se garantiza que los mensajes de datos tengan el mismo valor jurídico que los documentos escritos, en tanto cumplan los requisitos especificados en la ley y su reglamento (Ecuador, Congreso Nacional, 2002, art. 2).

La Ley define varios términos clave que enmarcan las actividades digitales mediante el uso de TIC. Un "mensaje de datos" es cualquier información procesada y enviada por medios electrónicos, desde documentos hasta correos electrónicos o fax, mientras que una "red electrónica de información" es el conjunto de sistemas interconectados que permite la comunicación de estos mensajes. Otros términos incluyen "sistema de información," que abarca dispositivos para gestionar mensajes de datos, y "servicio electrónico," toda actividad realizada a través de redes electrónicas. También se definen términos específicos para el manejo de datos personales y herramientas de firma electrónica, tales como "datos personales autorizados,"

"dispositivo de emisión" y "certificado electrónico de información" (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

Todas estas herramientas digitales resultan fundamentales para la mediación electrónica, que permite resolver conflictos en tiempo real a través de dispositivos y aplicaciones electrónicas, donde las partes pueden interactuar virtualmente sin necesidad de presencia física. El rol del mediador sigue siendo esencial, actuando como facilitador y orientador del proceso en línea para ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo que atienda sus intereses opuestos (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

2.3.3. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, principios aplicables que contribuyen a la mediación en línea.

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (2002) asegura en su artículo 2 que los mensajes de datos poseen el mismo valor legal que los documentos en formato físico, siempre y cuando cumplan con los requerimientos que establece la propia ley y su reglamento. Esta disposición proporciona una base legal sólida para la validez de documentos digitales en transacciones electrónicas.

Además, en su artículo 5, la ley garantiza los principios de confidencialidad y reserva para todos los mensajes de datos, protegiendo su integridad y sancionando cualquier infracción de estos principios, como la intrusión electrónica, la transferencia ilegal de datos o la violación del secreto profesional (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2002, art. 5).

En cuanto a la protección de datos personales, el artículo 9 establece que cualquier uso o transmisión de datos personales a través de mensajes de datos requiere el consentimiento explícito del titular. Este consentimiento permite al propietario de los datos decidir cuáles datos pueden ser compartidos con terceros. La normativa aclara que el consentimiento no es necesario si los datos son accesibles al público o cuando su recopilación es necesaria para funciones administrativas o contractuales, siempre dentro de los límites de una relación laboral, comercial o contractual. Además, el titular de los datos conserva el derecho a revocar su consentimiento, aunque esta revocación no tiene efectos retroactivos (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2002, art. 9).

2.3.4. La importancia de la digitalización en los centros de mediación de la ciudad de Cuenca.

“Internet ha cambiado todo porque: a) ha descentralizado la información, b) ha acelerado el proceso de distribución de la información y, c) ha facilitado el acceso a la información las 24 horas los 365 días del año. Las sucesivas innovaciones siguen profundizando los cambios” (Conforti, 2021)

Es importante hablar de la evolución de la mediación a la era de la digitalización, como ya se mencionó con anterioridad desde el inicio de los tiempos existen desacuerdos entre las personas, los cuales duran hasta que una de las partes o ambas deciden darle fin a dicho conflicto, y los mismos seguirán existiendo porque al vivir en sociedad es imposible que entre un grupo todas las personas que lo conforman tengan el mismo punto de vista todo el tiempo, al vivir en una cultura judicial en la que todo el tiempo queremos acudir a la justicia ordinaria es importante recalcar que la pandemia nos obligó a todos dar un salto hacia una era más digital no solo en la ciudad de Cuenca sino en el mundo, por lo que es importante destacar que la manera en la que reaccionaron los centros de mediación en la ciudad de Cuenca fue la más acertada si bien la mayoría de centros ya contaban con las herramientas digitales para atender a sus usuarios durante la pandemia el acceso a la mediación online se convirtió en una necesidad ya que fue la única manera de acceder a ella, el uso de la tecnología en la mediación es un paso importante hacia un avance en la forma en que se atienden y resuelven los conflictos en la era actual.

Según Franco Conforti, la mediación se sirve de la interacción entre las partes y el mediador para alcanzar sus objetivos. No importa si esto ocurre en el ámbito presencial o virtual. Considera que la videoconferencia es el medio técnico más apropiado para garantizar la intervención del mediador, quien no puede ser sustituido por un programa informático.

En los centros de mediación de la ciudad de Cuenca-Ecuador, analizados para el presente estudio ya se utilizaba previo a la pandemia la mediación en línea, es importante destacar que para poder acceder de manera correcta a ella, garantizando la privacidad de los usuarios los centros de medios tuvieron que contratar plataformas confiables que cumplan con todos los requisitos de seguridad necesarios, la plataforma digital que más se usa es la plataforma “Zoom”, la cual posee distintas herramientas que pueden ayudar al mediador a guiar de manera correcta una audiencia de mediación en la que se espera llegar a un acuerdo, entre las

herramientas con las que cuenta la plataforma Zoom vale la pena destacar algunas de ellas, como lo son:

- **Gestión De Los Participantes:** La herramienta más importante ya que le permite al administrador de la reunión virtual, gestionar que personas entran y que personas no entran a la reunión garantizando la privacidad de los participantes;
- **Crear una invitación con una fecha y hora previamente programadas,** las partes podrán saber con anticipación cuando va a llevarse a cabo la audiencia de mediación, ya que el creador de la reunión virtual podrá crearla con días de anticipación y hacerles conocer a las partes el link mediante el cual accederán a ella;
- **Compartir Pantalla,** la cual permite exhibir en la pantalla para todos los participantes algún tipo de documento, que se considere debe ser conocido por las partes;
- **Chat,** tiene un chat integrado para comunicar algo que se considere pertinente sin la necesidad de activar el micrófono para interrumpir a la parte que está interviniendo o para comunicar algún percance que se esté teniendo con el internet, cámara o audio.
- **Organizar la reunión por grupos,** esta herramienta permite dividir a todos los participantes en la reunión en grupos más pequeños, distintos unos de otros lo que permite que la persona que guie la reunión pueda interactuar con cada parte de manera privada en caso que así se requiera;
- **Silenciar (mutear),** esta herramienta le sirve al mediador para poder silenciar los micrófonos de las personas y no permitir que sean usados, una herramienta muy útil dentro de la mediación ya que si la videollamada se sale de control el mediador podrá silenciar a las partes para recuperar el control de esta.

Existen varias plataformas digitales para realizar reuniones virtuales por lo que elegir el cual usar depende del centro al que asista siempre y cuando dicha plataforma garantice la seguridad y confidencialidad requeridas.

Si bien los centros de mediación estaban listos para usar las plataformas digitales ya que se encontraban debidamente equipados y capacitados para la pandemia, a raíz de ella ha avanzado a pasos de gigante, por lo que es importante mantenerla y explotarla incentivando siempre su uso capacitando tanto a los funcionarios de los centros como a los usuarios.

En la actualidad se puede acceder al Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura presentando una solicitud en línea, ingresando a la página <https://mediacion.funcionjudicial.gob.ec/> y seleccionando la opción “Solicitud de mediación en línea”.

2.3.5. El desarrollo de la mediación a través de los medios digitales.

Vale la pena destacar que con el paso del tiempo, poco a poco hemos evolucionado hasta llegar a una era digital, es así que la mediación electrónica es el avance de la mediación tradicional, esta posee los mismos rasgos de la mediación presencial, siendo esta un sistema mediante el cual las partes involucradas dentro de un conflicto intervienen a través de plataformas como lo son Zoom, Teams, Google Meet, u otros programas que les ayudan y facilitan la comunicación entre ellas es decir intervienen a través de un medio electrónico, es importante tener en cuenta que al usar medios tecnológicos para la mediación electrónica, el derecho informático debe considerar que debe asegurar mediante las plataformas electrónicas a los usuarios una completa seguridad ya que la confidencialidad sobre la información que se revela por las partes dentro de la audiencia de mediación es confidencial y deben priorizar su privacidad.

La mediación se sirve de la interacción entre las partes y el mediador para alcanzar sus objetivos. No importa si esto ocurre en el ámbito presencial o virtual. Considera que la videoconferencia es el medio técnico más apropiado para garantizar la intervención del mediador, quien no puede ser sustituido por un programa informático (Franco, 2015, pág. 354).

“La utilización de herramientas informáticas que pueden agilizar, facilitar y solucionar problemas que se tiene con la presencialidad son muy loables para evitar la lentitud de los procedimientos, aquí es donde interviene la figura de la mediación electrónica” (Ramón, 2014, pág. 4)

Es importante destacar, que uno de los principios más importantes de la mediación recae sobre la confidencialidad, así que a pesar de que la audiencia de mediación se lleve por medio de una plataforma digital, se solicitara a cada una de las partes la verificación de la identidad, con el fin de garantizar la privacidad del proceso, esto se puede verificar mediante la exhibición de la cedula de identidad de las partes implicadas dentro del proceso de mediación online.

1. Solicitud: de forma presencial u online, recogida en un formulario web con o sin certificación digital y puede ser presentada por ambas partes o por una de ellas.

2. **Recepción:** Hablamos del momento en el que es recibida la solicitud de mediación, dentro de esta fase, el mediador puede contactar con la parte solicitante, sea para requerir más información o mantener una audiencia informativa y dar traslado a la otra parte.

3. **Caucus informativo** (videoconferencia en audiencia interactiva y flexible que puede mantener el mediador con una o ambas partes de manera conjunta o separada).

4. **Audiencias conjuntas** (videoconferencias en audiencias interactivas en las que las partes y el mediador podrán verse y oírse en tiempo real)

5. **Finalización del proceso** (puede ser con o sin acuerdo. La que la norma no dice es cómo deberán ser elevados los acuerdos de mediación a Escritura Pública, ya que es el Notario el que debe verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley y que el contenido del mismo no es contrario a Derecho) (Guardiola, 2016).

El conflicto que ocurre entre las partes es lo que da lugar a la mediación entre ellas, si bien es imposible determinar todas las causas que originan un conflicto, en base al libro “El uso on-line de la mediación, servicio de solución de conflictos” es necesario saber qué es lo que dio origen al conflicto desde su inicio, ya que al conflicto inicial el momento en que se desencadena con el paso del tiempo puede generar que se le sumen tensiones y situaciones más problemáticas.

Posterior a definir qué es lo que sucedió, que es lo que origino el conflicto y a quien le sucedió se debe centrar la atención en que se busca una solución al problema en cuestión, ya que se debe buscar el fondo de las causas que originan el conflicto ya sea de manera consciente o inconsciente.

Si bien es imposible determinar todas las causas que den origen a un conflicto, podemos seguir la clasificación del círculo de conflicto según Christopher Moore (2003):

a. **Conflicto de intereses:** Dentro de las negociaciones, las partes expresará lo que quieren, o cual es “su posición”. Los intereses son sus razones o el "por qué" de la decisión que han tomado esto es su posición ante el conflicto y suelen cambiarla. La resolución de conflictos se basará en la comprensión de los intereses de las partes y la propuesta de soluciones a los problemas

b. Conflictos estructurales: Aquí el conflicto viene dado es producto de una estructura preestablecida, donde una de las partes percibe una desigualdad de condiciones sintiendo que se encuentra en desventaja frente a la otra parte.

c. Conflictos sobre datos: Estos conflictos surgen sobre la falta de información o la información errada que tiene una de las partes, la información inadecuada y las diferentes interpretaciones de esta suelen dar origen al conflicto.

d. Conflictos en las relaciones: En muchos casos estos conflictos pueden evitarse, ya que vienen de los prejuicios o estereotipos que tienen las partes lo que lleva a una mala comunicación y a el sentimiento de emociones negativas, en estos casos es importante la intervención para poder darle fin al problema.

e. Conflictos de valores: en estos conflictos a diferencia de los conflictos de intereses, podemos decir que los valores son inherentes a cada una de las partes por lo tanto se vuelven parte de su esencia y son inquebrantables, aunque los distintos valores dentro de las personas no tienen por qué generar un conflicto, el mismo se genera cuando una de las partes no respeta los valores de la otra, o cuando tratan de imponer sus valores sobre los de la otra parte.

2.3.6. Firma Electrónica:

Cuando se alcanza un acuerdo en mediación electrónica, las partes deben firmar el acta mediante firma electrónica, que tiene la misma validez legal que la firma manuscrita, conforme a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (Ecuador, Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2020). Este tipo de firma no solo es útil para actas de mediación, sino también para procesos como facturación electrónica y transacciones en Compras Públicas, permitiendo su uso tanto a personas naturales como jurídicas.

La firma electrónica puede obtenerse en formato de token, un dispositivo criptográfico que garantiza su seguridad y almacenamiento (Ecuador, Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2020). Las entidades autorizadas para emitir estos certificados digitales, como Security Data, están acreditadas por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL) y deben cumplir con los requisitos de la Ley de Comercio Electrónico, que en su artículo 29 designa a estas entidades de certificación como responsables de emitir certificados de firma electrónica y otros servicios relacionados (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2002, art. 29). A su vez, estas entidades deben proteger los datos personales obtenidos en sus actividades, de acuerdo con el artículo 9

de la ley (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2002, art. 32).

Los costos de obtener la firma electrónica son asumidos por el solicitante, sea persona natural o jurídica, y no forman parte de los gastos del proceso de mediación electrónica en un centro de mediación.

2.3.7. El papel del mediador en la mediación electrónica:

Así como en la mediación presencial, en la mediación en línea también se necesita de la presencia de un mediador que desempeña la misma función y busca crear un ambiente amistoso y de respeto entre las partes al momento de guiar el proceso de mediación, la única diferencia es que lo hará mediante herramientas virtuales, desenvolviéndose en un ámbito tecnológico en el que se utilizaran plataformas tecnológicas digitales para el desarrollo de sesiones virtuales entre las partes, el mediador debe tener la capacidad de utilizar dichos medios tecnológicos, con la finalidad de no entorpecer el proceso de mediación y evitar al máximo las barreras que puedan surgir dentro del desarrollo del proceso de mediación.

2.3.8. Proceso sincrónico y asincrónico de la mediación electrónica.

En lo que se refiere a los procesos que sigue la mediación en línea, se describirán los sincrónicos y asincrónicos:

a. Proceso sincrónico: En términos generales el proceso sincrónico se refiere a que sucede al mismo tiempo, es decir cuando la comunicación se lleva a cabo de una manera sincrónica, los participantes interactúan en el mismo momento en el que tiene lugar la comunicación, como por ejemplo en el caso de la mensajería instantánea.

El legislador, al referirse implícitamente 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 chats, las audio-conferencias, las video-conferencias, o la mensajería electrónica en línea (Vázquez A. , 2015, pág. 4).

b. Proceso asincrónico: En términos generales el proceso sincrónico se refiere al que sucede en diferentes lapsos de tiempo, ya la interacción no es inmediata y puede tener lugar en diferentes momentos.

Incorpora sistemas de comunicación asincrónica (sucesivos), facultando 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 (Vázquez A. , 2015, pág. 5).

Dentro del tipo de mediación electrónica asincrónica, el uso de los medios digitales no ocurre en tiempo real entre las partes involucradas, las partes en conflictos e inclusive el mediador pueden acceder a la herramienta digital en cualquier momento sin ser necesaria la presencia de los otros actores, es decir, no existe una coincidencia en tiempo y espacio entre los participantes.

2.3.9. Importancia y Validez de la mediación electrónica:

Las instituciones electrónicas, debido a sus efectos y consecuencias similares a las de sus equivalentes en el mundo físico, se regulan de manera comparable a través de la legislación existente, sin necesidad de un desarrollo normativo totalmente nuevo. Este enfoque permite que las instituciones electrónicas mantengan equivalencia solo en cuanto a efectos y consecuencias legales, respetando la estructura ya establecida por la legislación, la doctrina y la jurisprudencia del entorno físico (Introducción, s/f).

En la legislación ecuatoriana, la mediación está reconocida en el artículo 190 de la Constitución de la Republica del Ecuador (2008), la cual la reconoce como un medio alternativo para resolver conflictos, también la Ley de Arbitraje y mediación en su artículo 43, considera a la mediación como un procedimiento que facilita la resolución de conflictos ocasionados entre las partes involucradas.

Como ya se mencionó anteriormente la mediación es un método alternativo a la solución de conflictos el cual es guiado por un tercero imparcial que facilitara el dialogo entre las partes y guiara el proceso de mediación con la finalidad de conseguir un acuerdo mediante un acta de mediación suscrita por las partes que intervienen y un mediador, dicho acuerdo se puede ejecutar como una sentencia.

A pesar de que la Ley de Arbitraje y Mediación establece procedimientos y principios de la mediación, esta no regula la mediación electrónica. Sin embargo, la Ley de Comercio

Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos apertura la posibilidad de desarrollar la mediación de manera electrónica, mediante el uso de medios tecnológicos para notificaciones y comunicaciones, ya que reconoce la validez de las firmas electrónicas, sus certificaciones, aunque no existe una normativa específica para ello.

Es importante destacar que el Código Orgánico General de Procesos (COGEP), reconoce el uso de medios tecnológicos en procedimientos legales, como audiencias y declaraciones de testigos mediante videoconferencias, dichas disposiciones que pueden ser aplicadas a la mediación electrónica.

Por lo que es importante reconocer las ventajas de la mediación electrónica caracterizada por su celeridad, permitiendo que las partes resuelvan sus diferencias de en el menor tiempo posible, la mediación electrónica permite el acceso de usuarios a ella inclusive en situaciones de emergencia, como es el caso de la pandemia ocurrida en el año 2020, proporcionando una solución en medio de situaciones críticas facilitando que las partes puedan asistir inclusive cuando se encuentren en distintos lugares alrededor del mundo y no solo eso también facilita la asistencia de personas que puedan padecer alguna enfermedad ya que no tiene la necesidad de trasladarse del lugar donde se encuentra. determinadas enfermedades, permitiéndoles participar sin necesidad de desplazarse, por último, podemos indicar que la mediación ahorra tiempo y energía a las partes.

CAPÍTULO 3:

3. PROPONER PRÁCTICAS PARA MEJORAR LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN EXISTENTES Y DESARROLLAR NUEVOS ENFOQUES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

3.1. Impacto del COVID-19 en el desarrollo de la mediación electrónica en la ciudad de Cuenca.

En la actualidad, tuvimos que enfrentamos a uno de los sucesos más significativos a nivel mundial, la pandemia ocasionada por el SARS- COV-2, más conocido como COVID-19. Este virus fue descubierto en el mes de noviembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, China, en donde se observaron brotes por primera vez, dicho virus se expandió rápidamente alrededor del mundo, tanto así que el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud “OMS”, lo catalogo como una “emergencia sanitaria de preocupación internacional”, finalmente para el mes de marzo de 2020, la OMS, ya lo reconocía como una pandemia, Ecuador no fue la excepción dentro de la rápida expansión del virus, lo que obligó al igual que a todos los países del mundo a tomar las medidas que sean necesarias para evitar su rápida propagación, dentro del sistema judicial las causas no podían parar, ya que debían asegurar el acceso a la justicia de los distintos usuarios, en el proceso de mediación surgían cada vez más personas dispuestas a llegar a un acuerdo por las distintas situaciones personales que se vivían durante estos años, es por eso que la mediación tomo un giro y se centró en la virtualidad apoyada de los distintos medios y plataformas virtuales para seguir garantizando el acceso a la justicia y promover que los procesos se sigan llevando de manera continua, en la ciudad de Cuenca la mediación avanza de una manera bastante acertada tanto por los centros de mediación como por los usuarios que buscaban acceder a ellos.

La mediación electrónica tuvo un gran impacto positivo en la ciudad de Cuenca, como lo evidencian los datos estadísticos analizados durante los años 2020-2022, que se detallando su porcentaje de aceptación a continuación:

Tabla 1*Porcentaje de acuerdos alcanzados en los Centros de Mediación Cuenca, Ecuador.*

Centro de Mediación de la Universidad del Azuay			
Año	Casos Ingresados	Casos que llegaron a un Acuerdo	Porcentaje de Aceptación
2020	139	132	94,96 %
2021	139	134	96,40 %
2022	234	233	99,57 %
Centro de Mediación de la Función Judicial en la ciudad de Cuenca			
Año	Casos Ingresados	Casos que llegaron a un Acuerdo	Porcentaje de Aceptación
2020	37.252	20.797	55,83 %
2021	46.298	28.239	60,99 %
2022	51.215	82.226	160,55 %
Centro de mediación de las Cámaras de Producción del Azuay, en la ciudad de Cuenca			
Año	Casos Ingresados	Casos que llegaron a un Acuerdo	Porcentaje de Aceptación
2020	326	272	83,44 %
2021	354	246	69,49 %
2022	309	193	62,46 %
Centro de mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Cuenca			
Año	Casos Ingresados	Casos que llegaron a un Acuerdo	Porcentaje de Aceptación
2020	52	10	19,23 %
2021	103	13	12,62 %
2022	64	18	28,13 %

Fuente: Elaboración propia del autor.

Es importante destacar que en casos como lo es del centro de mediación de la Función Judicial en la ciudad de Cuenca, en el año 2022 se alcanzó más del 100% de acuerdos, esto se debe a que se llegaron a acuerdos causas que se venían acumulando de años anteriores.

Las entrevistas llevadas a cabo con los distintos funcionarios de los centros de mediación en la ciudad de Cuenca, también fueron muy prometedoras, afirmando que el COVID-19, tuvo un impacto positivo para la mediación en línea, ya que todos estaban abiertos a colaborar con esta nueva era de la digitalización, recalcando los beneficios que esta generó durante la pandemia y beneficios que se sigue generando hasta la presente fecha, entre los cuales

destacan la menor cantidad de tiempo utilizada por los usuarios y mediadores, así como su fácil acceso a pesar de que los comparecientes puedan estar ubicados en distintas ciudades.

3.2. Ventajas y desventajas de la mediación vía telemática en comparación a la mediación tradicional.

La mediación en línea presenta varias ventajas frente a la mediación presencial. En primer lugar, facilita la resolución de conflictos mediante acuerdos entre las partes, sin formalismos procesales, a menor costo y en menos tiempo. Esta modalidad es eficaz, como demuestran los datos estadísticos de diversos centros de mediación, donde la mayoría de los casos concluye en acuerdo. Además, es ágil, ya que las partes que optan por esta vía buscan generalmente un acuerdo en una sola audiencia.

La mediación electrónica también cuenta con el efecto de cosa juzgada, lo que significa que su resolución es definitiva. Comparada con el sistema de justicia tradicional, resulta más económica y cuenta con el beneficio de la confidencialidad, ya que los temas discutidos son estrictamente reservados. Además, es un proceso profesional y especializado, llevado a cabo por mediadores neutrales y capacitados.

Otra ventaja significativa es su accesibilidad sin fronteras; las partes pueden participar sin necesidad de movilización física, lo cual es especialmente útil para personas en diferentes ubicaciones geográficas o con discapacidades que impiden su presencia. Este formato también reduce las ausencias laborales, ya que permite la participación desde el lugar de trabajo, y contribuye a descongestionar el sistema judicial.

Sin embargo, la mediación en línea también presenta algunas desventajas en comparación con la mediación tradicional. Al realizarse a través de medios electrónicos, está sujeta a posibles fallos de conexión a internet, y puede perderse el lenguaje no verbal propio de la interacción cara a cara. Además, no todas las personas tienen dominio sobre las plataformas digitales, y es necesario que los usuarios estén familiarizados con estas herramientas para un acceso efectivo.

3.3. Futuro de la mediación en línea post COVID-19

La mediación electrónica existía antes de la pandemia, existe en la actualidad, y tendrá permanencia en un futuro, ya que se espera que la mediación siga evolucionando de manera significativa, la tecnología y la digitalización juegan un papel sumamente importante para

alcanzar dicha evolución, ya que a través de plataformas en línea que facilitan su acceso, eliminan muchas más barreras y costos que la mediación presencial.

Para que la mediación digital se convierta en una práctica común dentro de nuestra sociedad, es necesario tanto un cambio como una evolución cultural, una evolución a la era de la digitalización, los miembros que componen nuestra sociedad deben reconocer y aceptar la mediación como una alternativa viable y efectiva en comparación con los litigios tradicionales, dejando de lado la cultura de litigio.

Para alcanzar esta cultura de aceptación online se debe brindar una concienciación y educación a los usuarios que quieran ser partícipes de la mediación en línea, así como los centros de mediación deben encargarse de fomentar su uso y su acceso, también los mediadores que intervienen deben tener una preparación en medios digitales ya que su papel es fundamental para llevar el proceso de mediación de manera correcta.

La mediación en línea, ayuda a descongestionar el sistema judicial permitiendo que los usuarios accedan a ella a su comodidad, es importante destacar que la plataforma más usada durante la pandemia hasta la fecha actual, por los beneficios que tiene, es importante hacer conocer a los usuarios que la plataforma ZOOM comparte únicamente datos personales bajo previa autorización de los usuarios y únicamente en los casos contemplados en su Declaración de privacidad⁵, por lo que garantiza la privacidad y confidencialidad a los usuarios que busquen acceder a dicha plataforma.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para finalizar con el presente trabajo de titulación, es importante recalcar que posterior a las entrevistas y los datos estadísticos brindados por los distintos centros de mediación en la ciudad de Cuenca, podemos evidenciar que el mundo, el derecho y la tecnología está en evolución constante, por ende la mediación no es la excepción, los beneficios que ha traído la mediación en línea para los centros de mediación en la ciudad de Cuenca son bastante significativos ya que se ha permitido implementar medios digitales, no solo para llevar a cabo las audiencias sino para organizar la información de los usuarios que acceden a ella, la amplia aceptación se pueden evidenciar en el porcentaje de acuerdos llegados durante los años 2020-

⁵ Link de la Declaración de privacidad de Zoom:
[https://explore.zoom.us/es/privacy/#:~:text=Zoom%20no%20utiliza%20el%20contenido,las%20reuniones\)%20con%20fines%20de.](https://explore.zoom.us/es/privacy/#:~:text=Zoom%20no%20utiliza%20el%20contenido,las%20reuniones)%20con%20fines%20de.)

2022, en los centros de mediación de la ciudad de Cuenca, los centros analizados para el presente estudio son; el Centro de mediación de la Universidad del Azuay, el Centro de mediación de la Función Judicial en la ciudad de Cuenca, el Centro de mediación de las Cámaras de Producción del Azuay en la ciudad de Cuenca y el Centro de mediación de las Cámaras de Producción del Azuay en la ciudad de Cuenca, la efectividad de la mediación como método alternativo a la solución de conflictos durante la pandemia ocasionada por el COVID-19, ha sido significativa ya que durante los años 2020-2022, los métodos utilizados son en su mayoría de carácter telemático, logrando así de un total de 136.485 causas ingresadas a los centros estudiados, 132.513 llegaron a un acuerdo total o parcial, lo que equivale al 70% de aceptación, logrando descongestionar el sistema judicial que en Ecuador se encontraba sobreexplotado durante los años 2020-2022.

En los centros de mediación de la ciudad de Cuenca, se incentiva el uso de la plataforma digital Zoom, para llevar a cabo las audiencias telemáticas, ya que dicha plataforma permite garantizar el acceso a sus usuarios de una manera segura y cuenta con todos los requisitos y parámetros que protegen los datos de los usuarios que acceden a ella.

Se puede observar dentro del presente trabajo que los Centros de mediación en la ciudad de Cuenca, que han sido objeto de estudio han demostrado que el uso de plataformas digitales para acceder a la mediación es viable, debido a que a partir del año 2020, la manera digital fue la única manera de acceder a esta y todos los centros lograron un alto porcentaje de acuerdos gracias a que no se paralizó y por el contrario se incentivó su acceso sin obstáculos, otro de los beneficios que se destacan de la mediación en línea es la rapidez con la que se resolvieron las mediaciones ya que las partes al estar involucradas y decididas a llegar a un acuerdo buscaban que este sea plasmado tenga vigencia, validez y les garantice que ambas partes iban a cumplirlo, logrando llegar a el acuerdo esperado en el menor tiempo posible, por lo que la pandemia ocasionada por el COVID-19 sirvió para impulsar la mediación como alternativa a la justicia ordinaria y velar por el interés de las partes implicadas dentro de un conflicto. Durante los años 2020-2022, gracias a las entrevistas realizadas a los funcionarios de los Centros de Mediación de la ciudad de Cuenca dentro del presente estudio, se puede destacar varias ventajas del uso de plataformas digitales dentro de la mediación las cuales son cruciales para mejorar el acceso y la conveniencia dentro de los procesos de mediación, permitiendo a las partes involucradas acceder desde cualquier lugar geográfico, beneficiando así a las personas que se encuentran ubicadas en distintas ciudades o países, así como también beneficia a las personas que por una discapacidad física o alguna enfermedad no puedan trasladarse al centro de mediación; además,

plataformas digitales contribuyen para reducir costos y tiempos, ya que eliminan gastos asociados a transporte, hospedaje y alimentación, lo que resulta muy conveniente para agilizar la resolución de controversias. Otra ventaja es la flexibilidad de horarios, puesto que las plataformas digitales nos permiten ajustarnos a el tiempo de disponibilidad de las partes involucradas. Finalmente estas crean un ambiente seguro que está controlado minimizando confrontaciones personales entre las partes, siendo ideal en casos complejos donde las partes implicadas por razones personales prefieren no verse de manera presencial con la otra parte en conflicto.

Es recomendable dentro de los centros de mediación que el uso de la firma electrónica no sea un obstáculo para acceder a la mediación en línea, ya que el acta de mediación puede estar plasmada de manera física para que los usuarios que no cuenten con una firma electrónica, posterior a llegar a un acuerdo se acerquen y firmen la misma de manera manuscrita, por lo que es importante tener presente que se debe capacitar a las partes que intervienen dentro de la mediación, así como al mediador para que tengan un acercamiento del entorno digital y puedan confiar en acceder al mismo.

Se debe regular el uso de la mediación electrónica en la legislación ecuatoriana, más allá de contar con la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos del Ecuador, la cual incentiva la prestación de todos los servicios digitales, es necesario que dentro del proceso de mediación tradicional que se lleva a cabo en la ciudad de Cuenca, se maneje de forma integral y transparente las plataformas que se usaran para la mediación electrónica.

Con la aceptación que ha tenido la mediación en línea, deja abierta la posibilidad de contemplar una reforma a Ley de Arbitraje y Mediación donde se regule a la mediación electrónica, para que esto sea posible se debe impulsar una reforma de la vigente Ley de Arbitraje y Mediación del año 2006, con el objetivo de viabilizar la modificación de este instrumento jurídico y poder regularla, esta iniciativa para la reformar la ley, es viable ya que hay que ir hacia la innovación y modernización de los servicios que el Estado Nacional proporciona, así como abrir las puertas a las nuevas TIC, las cuales son un componente primordial para que la mediación en línea se lleve a cabo de la manera más eficaz, eficiente y efectiva, teniendo como objetivo principal el bienestar de nuestra sociedad impulsando e incentivando el vivir en una cultura de dialogo y paz.

Es evidente que la mediación electrónica ha logrado no solo ser una alternativa eficiente durante la pandemia, sino que ha consolidado su relevancia como un método eficaz para resolver conflictos en menos tiempo y con menores costos. La capacidad de esta modalidad para mantener la confidencialidad, facilitar la accesibilidad desde cualquier ubicación geográfica, y permitir la intervención de mediadores profesionales sin limitaciones físicas demuestra su gran potencial. Además, el uso de plataformas como Zoom ha permitido que las audiencias se realicen con garantías de privacidad y seguridad, lo que contribuye a la legitimidad del proceso y aumenta la confianza de los usuarios.

Finalmente, hay que destacar la importancia de seguir desarrollando la mediación en línea en el contexto postpandemia. Para asegurar su permanencia y crecimiento, es fundamental que el marco normativo ecuatoriano contemple una regulación clara y específica para esta modalidad. La adopción de herramientas digitales y la implementación de reformas en la Ley de Arbitraje y Mediación fortalecerían aún más esta vía alternativa. Esto no solo contribuiría a descongestionar el sistema judicial, sino que también consolidaría una cultura de resolución pacífica de conflictos, alineada con las demandas de una sociedad moderna y digital

BIBLIOGRAFÍA

- Alexy, R. (1997). Teoría de los derechos fundamentales. España: Centro de Estudios Constitucionales.
- Bercovitch, J., & Houston, A. (1996). The study of international mediation: Theoretical issues and empirical evidence. *World Politics*, 47(1), 3-20. <https://doi.org/10.2307/2950675>
- BOE-A-2012-9112 Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (s/f). Boe.es. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-9112>
- Boulle, L. (2005). *Mediation: Principles, process, practice* (2nd ed.). LexisNexis Butterworths.
- Cabanellas de Las Cuevas, G. (2005). *Diccionario Jurídico Elemental*. Argentina: Heliasta.
- Carolina Macho, “Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del «movimiento ADR» en Estados Unidos y su expansión a Europa”, *Revista ADC LXVII*, nº.3, (2014): 931-996, https://www.boe.es/publicaciones/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-C-2014-30093100996.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (s. f.). La mediación comunitaria en el Ecuador. Cejamericas.org. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/39LaMediacionComunitariaenelEcuador.pdf>
- Código Civil. (2005). Congreso Nacional del Ecuador. Registro Oficial Suplemento 215.
- Código de la Niñez y Adolescencia. (s. f.). Lexis S.A. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/codigo-ninez-adolescenci>
- Código del Trabajo. (s. f.). Lexis S.A. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/codigo-trabajo>
- Código Orgánico de la Función Judicial. (s. f.). Lexis S.A. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/codigo-organico-funcion-judicial>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD. (s. f.). Registro Oficial Suplemento 303. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf

Código Orgánico del Ambiente. (s/f-d). Lexis S.A. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/codigo-organico-ambiente>

Código Orgánico General de Procesos, COGEP. (s. f.). Registro Oficial Suplemento 506. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://fsweb.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/COGEP.pdf>

Código Orgánico General de Procesos, COGEP. (s. f.). Registro Oficial Suplemento 506. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Codigo-Org%C3%A1nico-General-de-Procesos.pdf>

Conforti, F. (2020). Resolución de conflictos Online (1.ª ed., p. 16). España: Ediciones Lorca S.L. España: Ediciones Lorca S.L.

Consejo de la Judicatura. Resolución 039-2020. Directrices para la atención de mediación y arbitraje a través de medios telemáticos. 22 de abril del 2020.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Constituyente. Quito, Ecuador: Registro Oficial 449 del 20 de octubre.

Constitución de la República del Ecuador. (s. f.). Lexis S.A. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/constitucion-republica-ecuador>

Ecuador, Registro Civil, Identificación y Cedulación. (2020). Certificado de firma electrónica. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de <https://www.registrocivil.gob.ec/certificado-de-firma-electronica/>

EspectadorCH. (2022, junio 21). La mediación en materia de familia en el Ecuador. El espectador Chimborazo. <https://elespectadorchimborazo.com/la-mediacion-en-materia-de-familia-en-el-ecuador/>

Franco, O. (15 de Abril de 2015). Mediación electrónica (e-Mediación). *La Ley*, 13(3), 1-13.

Franco, O. (2015). Mediación on-line: de dónde venimos, dónde estamos y a dónde vamos. *Revista para el análisis del derecho*, 15(4), 1-27.

Gavilanes, E. C. A. (2023). "LA OBLIGATORIEDAD EN LA MEDIACIÓN EN MATERIA LABORAL" [UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR]. <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/198/1/Achupallas%20Gavilanes%20Estefany%20Cristina.%20Derecho.pdf>

General, N. (s/f). CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI. Gob.ec. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/C%C3%B3digo-Organico-de-la-Produccion-Comercio-e-Inversiones-Copci.pdf>

Gómez, C. M. C. (s/f). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del «movimiento ADR» en Estados Unidos y su expansión a Europa. Unican.es. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/27170/OrigenEvolucionMediacion.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Guardiola Salmerón, M., (2016). El proceso de mediación electrónica. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/resoluciones/2020/039-2020.pdf>

Introducción, I. (s/f). La mediación electrónica. Centroeticajudicial.org. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de https://www.centroeticajudicial.org/uploads/8/0/7/5/80750632/la_mediacion_electronica_y_los_principios_que_la_rigen.pdf

Introducción, I. (s/f). *La mediación electrónica*. Centroeticajudicial.org. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de https://www.centroeticajudicial.org/uploads/8/0/7/5/80750632/la_mediacion_electronica_y_los_principios_que_la_rigen.pdf

Introducción. (s. f.). La mediación electrónica. Centroeticajudicial.org. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de https://www.centroeticajudicial.org/uploads/8/0/7/5/80750632/la_mediacion_electronica_y_los_principios_que_la_rigen.pdf

Ley de Arbitraje y Mediación. (s. f.). Lexis S.A. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-arbitraje-mediacion>

Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. (2002, 17 de abril). Congreso Nacional del Ecuador. Registro Oficial N° 557. Recuperado el 4 de octubre de 2024, de https://www.oas.org/juridico/spanish/cyb_ecu_ley_comelectronico.pdf

Ley de Mercado de Valores, Codificación. (s. f.). Oas.org. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de

- https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_mercado.pdf
- Ley Orgánica de Educación Intercultural. (s/f-c). Lexis S.A. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-organica-educacion-intercultural>
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (s. f.). Registro Oficial Suplemento 481. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Defensor%C3%ADa-del-Pueblo.pdf>
- Macho, C. (2014). Origen y evolución de la mediación: El nacimiento del «movimiento ADR» en Estados Unidos y su expansión a Europa. *ADC*, LXVII(3), 931-996.
- Macho, Carolina. "Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del «movimiento
- Maguiña Vargas, C., Gastelo Acosta, R., & Tequen Bernilla, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista medica herediana : organo oficial de la Facultad de Medicina "Alberto Hurtado"*, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Peru, 31(2), 125–131. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338063808009>
- Mayorga, F. (Ed.). (2019). *Elecciones y legitimidad democrática en América Latina*. CLACSO. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rkct>
- Mediación, conciliación y arbitraje tras la pandemia. (2023). Argentina: Ediciones Olejnik.
- Moore, C. W. (2003). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- N. (2012). Derecho informático como una nueva rama del derecho. Recuperado el 20 de Octubre de 2024, de http://www.nicolastato.com.ar/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=6:artderechoinformaticonuevarama&catid=10:catgderechoinf&Itemid=7
- Paszucki, S. (2023). *Casos y Cosas de Mediación en Pandemia*. Argentina: Amazon Digital Services LLC - Kdp.
- Pérez, J. (2013). *Teoría de la Negociación*. Santa Cruz: Universidad de Aquino.
- Ponte, Cavenagh, & Cavenagh, Thomas D. (2005). *CyberJustice: online dispute resolution (ODR) for e-commerce* / Lucille M. Ponte, Thomas D. Cavenagh. Pearson/Prentice Hall.
- Real Academia Española. (s. f.). *Rae.es*. Recuperado el 5 de octubre de 2024, de <https://www.rae.es/>

Reglamento General de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. (s. f.). Decreto Ejecutivo N° 1165.
Gov.ec. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/reglamento_general_ley_organica_apoyo_humanitario_oct2020.pdf

Renato Miguel Molina Ayala, S. A. G. B. (2020). LA MEDIACION: UNA ALTERNATIVA PARA LA GESTION DE CONFLICTOS SOCIO - AMBIENTALES [Universidad del Azuay].
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10704/2/16251.pdf>

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE. (2021). España: Ediciones Lorca.

Santacruz, L. (2015). La mediación por medios electrónicos: su aplicación en el Distrito Metropolitano de Quito. Recuperado el 25 de Noviembre de 2019, de
<https://www.dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4448>

Santacruz, L. (2015). La mediación por medios electrónicos: su aplicación en el Distrito Metropolitano de Quito. Recuperado el 25 de septiembre de 2024, de
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4448/1/UDLA-EC-TAB-2015-51.pdf>

UNIR. (s. f.). Derecho informático y tecnológico. Revista de Derecho. Recuperado el 21 de octubre de 2024, de <https://www.unir.net/revista/derecho/derecho-informatico-tecnologico/>

Valdivieso, A. E. É. (s. f.). Tema: Reconocimiento de la Mediación Electrónica en el Ecuador.

Vázquez, A. (2014). Realidad virtual y resolución de conflictos en línea. Madrid, España: Alén media group.

Vinyamata, E. (2003). Aprender Mediación, Paidós, Barcelona, pág. 17.

Vista de Justicia Alternativa en Tiempos de Covid-19. (s/f). Revistapublicando.org. Recuperado el 4 de octubre de 2024, de
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2167/2298>

Vista de La Mediación como Requisito Prejudicial en Materia Civil. (s/f). Ciencialatina.org.
Recuperado el 7 de octubre de 2024, de
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6066/9202>