www.revflacso.uh.cu

La mediación online en el Ecuador como método alternativo de solución de conflictos

Online Mediation in Ecuador as an Alternative Method of Conflict Resolution

Marcelo Raúl Dávila Castillo
Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador
ut.marcelodavila@uniandes.edu.ec

Víctor Hugo Lucero Salcedo
Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador
ut.victorsalcedo@uniandes.edu.ec

Jaime Rodrigo Cadena Morillo
Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador
ut.jaimecadena@uniandes.edu.ec

Fecha de enviado: 15/06/2022
Fecha de aprobado: 19/06/2022

RESUMEN: En el presente artículo se analiza la mediación como mecanismo alternativo para resolver los conflictos que se generan en la sociedad tanto en las relaciones interpersonales como jurídicas. Las constantes demoras, la ineficiencia, los altos costos, la falta de especialización, y de inmediatez y su burocracia, hacen que el sistema desanime a quienes tienen que realizar un reclamo o llevar adelante un litigio. La mediación online ha surgido como una variante de la mediación y se ha desarrollado de forma vertiginosa en los últimos años teniendo en cuenta la adaptación y desarrollo durante la pandemia del COVID-19. Se obtuvo como conclusiones que uno de los mayores logros de utilizar la mediación online es sin duda la disminución del tiempo con la que se le da solución a un conflicto en el sistema judicial ecuatoriano disminuyendo la carga procesal que tiene cada una de las unidades judiciales.

PALABRAS CLAVE: mediación; mediación online; solución de conflictos.

ABSTRACT: This article analyzes mediation as an alternative mechanism to resolve conflicts that are generated in society in both interpersonal and legal relationships. The constant delays, inefficiency, high costs, lack of specialization, and immediacy and its bureaucracy, make the system discourage those who have to make a claim or carry out litigation. Online mediation has emerged as a variant of mediation and has developed rapidly in recent years, taking into account the adaptation and development during the COVID-19 pandemic. It was obtained as conclusions that one of the greatest achievements of using online mediation is undoubtedly the decrease in time with which a conflict is resolved in the Ecuadorian judicial system, reducing the procedural burden that each of the judicial units has.

KEYWORDS: mediation; online mediation; conflict resolution.

Los diferentes problemas que lo seres humanos han venido afrontando durante el transcurso de la historia en algunas ocasiones han sido resueltas por un particular. Recordando el Antiguo Testamento eran los jueces (*shofetim*) quienes solucionaban los problemas internos del pueblo hebreo. Así también Platón, filósofo griego ya se manifestó sobre la necesidad de la intervención de un tercero neutral que dirimiera los conflictos entre las personas (Novel, 2010). Estos inconvenientes no se dan únicamente en las personas sino también en las instituciones tal y como lo señala la normativa "Las personas son naturales y jurídicas" (Código Civil del Ecuador, 2015). Tanto en las instituciones de Derecho Público como las de Derecho Privado son diferentes en la aplicabilidad de la normativa, pero no en sus problemáticas internas y externas que en muchas ocasiones están agravando la convivencia familiar, laboral y social de su cliente interno, por lo que debe someterse a la decisión de la jurisdicción ordinaria para resolver una posible controversia que en muchas ocasiones no traen igualdad en su resolución. Tampoco se deben dejar de tomar en cuenta los métodos alternativos de solución de conflictos (Pérez, 2015) que pueden utilizar las personas naturales y jurídicas como una herramienta que les permita de manera eficaz, eficiente y efectiva la posible solución de la controversia.

El objetivo de esta investigación es realizar un análisis crítico respecto a la mediación online en el Ecuador como medio alternativo de gestión de solución de conflictos teniendo en cuenta las facilidades que presenta la misma para cada una de las partes involucradas en el proceso judicial.

Los métodos alternativos de solución de conflictos

Son mecanismos que todas las personas naturales y jurídicas pueden utilizar para poner fin a sus controversias o conflictos ya que al ser alternativos está demostrado que son rápidos, confiables y apegados al Derecho, entre ellos se encuentran la conciliación, arbitraje, mediación y negociación.

La conciliación consiste en la actividad de un tercero nombrado por las partes cuyo objetivo es ponerlas de acuerdo evitando que acudan a un proceso jurisdiccional o procedimiento arbitral. Dentro de las partes de la conciliación se encuentran:

- Conciliador: Es la persona encargada de dirigir el proceso, escucha a las partes y propone soluciones para poner fin a la controversia, en todo momento las exhorta a llegar a un arreglo.
- Partes: Son aquellas personas que presentan controversia entre ellas y es materia de la conciliación.

Por su parte, el arbitraje es otro servicio de solución de controversias donde por acuerdo de las partes, un árbitro o un tribunal de varios árbitros dictan una decisión de acuerdo a la normativa sobre la controversia que es obligatoria para las partes. Es un procedimiento privado en lugar de acudir ante los tribunales (González, 2003, 2004). Se consideran como partes en el arbitraje:

- Árbitro: Es el sujeto ajeno a los intereses en disputa el cual es escogido por las partes para componer las diferencias que les separan. «Una de las ventajas que ofrece el

arbitraje es que el asunto será determinado no por individuos que aplican las normas frías, si no por personas familiarizadas con la materia del caso, o bien por personas de gran sensatez y probado buen juicio».

- Las partes: Son las personas que presentan el conflicto o la controversia las cuales defienden su derecho o interés frente a este, sometiéndose ambas a la decisión de un árbitro para poner fin a dicho conflicto.

Otro de los medios alternativos es la mediación considerada como la intervención de un tercero en una disputa, es decir es el procedimiento no adversarial, aceptable e imparcial, en el que el tercero referido es neutral, ya que no tiene supremacía sobre las partes, sino que los orienta con la finalidad de que encuentren el punto de armonía en el conflicto (Baradaco, 2011). Como partes de la mediación se incluyen:

- Mediador: Es el tercero que ayuda a las partes mediadas o en conflicto para llegar a un arreglo, pero no existe la obligación de que sus propuestas o intervenciones sean aceptadas por aquellas.
- Mediados: Son los sujetos que forman parte del conflicto.

Por último, se encuentra la negociación considerada como el proceso en el cual dos o más partes con un problema o un objetivo emplean técnicas diversas de comunicación, con el fin de obtener un resultado o solución que satisfaga de manera razonable y justa sus pretensiones, intereses, necesidades o aspiraciones. Se incluye como parte de la negociación a los negociadores que son aquellas personas que presentan el conflicto o buscan un objetivo en común.

En la siguiente tabla se pueden apreciar las características de cada uno de estos métodos alternativos de mediación.

Tabla 1. Características de los métodos alternativos de solución de conflictos

Conciliación	Arbitraje	Mediación	Negociación
El tercero debe ser un experto en la materia, propondrá soluciones y persuadirá a las partes a llegar a un arreglo.	Es un procedimiento especializado y rápido.	Las partes son guiadas por un tercero.	Busca un beneficio mutuo dentro de un clima de confianza y objetividad.
Se le puede ver como una etapa previa al arbitraje.	El proceso se desarrolla conforme a derecho y equidad.	Las partes solucionan el conflicto.	Es la base de la mediación y la conciliación.
Se pretende la satisfacción de ambos intereses.	Es vinculante.	Existe una intervención conjunta entre mediador y	Sus técnicas varían según el sistema usado.

		mediados.	
Se puede apegar a reglamentos establecidos para ello.	Se equipara a las sentencias.	El mediador debe ser un experto en la materia.	
El proceso puede terminar en el momento que lo decidan las partes.	El o los árbitros dan la solución.	No existe un proceso determinado.	
No tiene carácter vinculante.	Termina en forma de laudo, el cual puede ser homologado ante autoridad competente.	No es vinculante.	
Es un método rápido y económico.	Otorga seguridad jurídica.	No hay ganador ni perdedor.	
El cumplimiento de los acuerdos debe ser voluntario.		Método rápido y económico.	
		El cumplimiento de los resultados de la mediación es voluntario.	

Importancia de la mediación

La mediación proviene de latín *mediatio* que es la acción y efecto de mediar, además, «es la actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio» (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2001). La mediación es importante por cuanto por voluntad de las partes en conflicto asistidas por un tercero neutral llamado mediador resuelven sus controversias de manera efectiva.

Ventajas de la Mediación

Este método alternativo tiene como ventajas las siguientes:

- Evita pleitos: Con la mediación se logran acuerdos que mitigue un litigio eventual o terminar un pleito pendiente, sin los trámites, costos y formalismos procesales.
- Es ágil: La mediación se desarrolla por regla general, en una única audiencia.
- Es eficaz: El 95 % de los casos de mediación que se presentan terminan en un buen acuerdo.
- Tiene rigor de Ley: El acuerdo logrado en la mediación es obligatorio según las leyes

vigentes y tiene efecto de cosa juzgada, es decir, es definitivo.

- Es económica: Resulta por economía procesal siempre beneficioso para las partes.
- Las partes son los mismos Jueces: Ya que resuelven directamente sus conflictos en mejora de sus intereses.
- Es reservada: Todo lo que se trate durante la audiencia de mediación no puede trascender o conocerse fuera de su ámbito.
- Es profesional y especializada: Las/os mediadores son profesionales capacitación en técnicas de mediación.

En Ecuador, la mediación como método alternativo de solución de conflictos se encuentra regulada en varias disposiciones legales (Tabla 2).

Tabla 2. Base Legal de la Mediación en el Ecuador.

No.	Normativa	Artículos
1	Constitución de la República del Ecuador	Art. 190. Medios alternativos de solución de conflictos: Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.
2	Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación	Artículo 1. Ámbito de aplicación 1. La presente Convención será aplicable a todo acuerdo resultante de la mediación que haya sido celebrado por escrito por las partes con el fin de resolver una controversia comercial ("acuerdo de transacción") y que, en el momento de celebrarse, sea internacional…
3	Código Orgánico de la Función Judicial	Art. 17. Principio de servicio a la comunidad. […] 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.
4	Código Orgánico de la Producción, Comercio e inversiones	Art. 27. Resolución de conflictos. […] Si no se llegase a una solución directa entre las partes deberá existir una instancia obligatoria de mediación dentro de los tres (3) meses Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa siguientes a la fecha de inicio formal de las negociaciones directas.
5	Código Orgánico de Organización	Art. 340. Deberes y atribuciones de la máxima autoridad financiera. […] La autoridad financiera podrá dar de baja a

	Territorial, Autonomía y Descentralización	créditos incobrables, así como previo el ejercicio de la acción coactiva agotará, especialmente para grupos de atención prioritaria, instancias de negociación y mediación. En ambos casos deberá contar con la autorización previa del ejecutivo de los gobiernos autónomos descentralizados.
6	Código Orgánico General de Procesos	Artículo 294. Desarrollo. La audiencia preliminar se desarrollará conforme con las siguientes reglas: […] 6. La o el juzgador, de oficio, o a petición de parte, podrá disponer que la controversia pase a un centro de mediación legalmente constituido, para que se busque un acuerdo entre las partes. En caso de que las partes suscriban un acta de mediación en la que conste un acuerdo total, la o el juzgador la incorporará al proceso para darlo por concluido.
7	Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo	Art. 8. Son deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo. […] f) Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas naturales y organizaciones populares con la administración pública, siempre y cuando el Defensor del Pueblo lo considere procedente y necesario.
8	Ley Orgánica de Educación Intercultural	Art. 34. Funciones. El gobierno escolar tiene las siguientes funciones: […] f. Mediar, a través del diálogo, en la solución de los conflictos relativos a la institución educativa.
9	Código del Trabajo	Art. 470. Mediación obligatoria**.** Si no hubiere contestación o si ésta no fuere enteramente favorable a las peticiones de los trabajadores, el inspector del trabajo remitirá todo lo actuado a la Dirección o Subdirección de Mediación Laboral respectiva, para que a través de sus funcionarios convoque a las partes cuantas veces considere necesarias, con veinte y cuatro horas de anticipación por lo menos, a fin de que procuren superar las diferencias existentes…
10	Código de la Niñez y la Adolescencia	Art. 294. Casos en que procede. La mediación procederá en todas las materias transigibles siempre que no vulneren derechos irrenunciables de la niñez y la adolescencia.
11	Ley de Propiedad Intelectual	Art. 374. Toda controversia en materia de propiedad intelectual, podrá someterse a arbitraje o mediación, de conformidad con la Ley de Arbitraje y Mediación publicada en el Registro Oficial No. 145 de 4 de septiembre de 1997.
12	Ley de Mercado de Valores	Art. 124. Juez competente. […] Para la solución de los conflictos y pretensiones entre el constituyente, los constituyentes adherentes, el fiduciario y el beneficiario, derivados de los contratos de fideicomiso mercantil, las partes podrán acogerse a los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la Ley de Arbitraje y Mediación.

13	Ley de Hidrocarburos	Art. 10. […] Las controversias que se deriven de los contratos regidos por esta ley podrán ser resueltas mediante la aplicación de sistemas de mediación y arbitraje de conformidad con lo establecido en la ley y en el convenio arbitral correspondiente.
14	Ley de Arbitraje y Mediación	Art. 43. La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

Los principios de la mediación

Según la Real Academia de la Lengua Española los principios son la base, origen, razón fundamental sobre lo cual se procede discurriendo en cualquier materia. La mediación como otras figuras jurídicas se basa también en principios por lo que es importante tener muy claros cuáles son. Dentro de la normativa ecuatoriana se han definido algunos de estos principios y, además, en base al Derecho Comparado de conformidad con la materia también se esgrimen otros diferentes que al cruzar la información fundamentan a la mediación como método alternativo de solución de conflictos. Para Alexy (1993) los principios son normas que ordenan que algo sea realizado en la mayor medida posible, por lo tanto, los principios son mandatos de optimización constitutivos del orden jurídico caracterizados por el hecho de que pueden ser cumplidos en diferente grado y que la medida debida de su cumplimiento no solo depende de las posibilidades reales, sino también de las jurídicas.

Estos principios proporcionan criterios para tomar posición ante situaciones concretas pero que a priori aparecen indeterminadas. Estos generan actitudes favorables o contrarias, de adhesión y apoyo o de disenso y repulsa hacia todo lo que puede estar implicado en su salvaguarda en cada caso concreto. Además, para Sotomayor (2016) los principios vienen a ser la parte integrante de las instituciones jurídicas que contiene claves hermenéuticas, la interpretación constitucional en el plano del derecho interno y la aplicación de los Derechos Humanos en el Derecho Internacional y regional.

Tabla 3. Principios de la mediación

No.	Principios	Generales	Básicos	Adicionales
1	Voluntariedad	Se asegura a las partes que participan de una sesión de mediación que no existirá coerción para obligarlas a hacerlo.		
2	Confidencialidad	Prohibición de divulgar aquello que se ha manifestado durante la		

		audiencia.		
3	Neutralidad	El mediador como un tercero ajeno *ad initio* (desde el principio) debe ser neutral durante el procedimiento.		
4	Imparcialidad	El mediador no debe tener ningún vínculo con alguna de las partes.		
5	Legalidad	Todo el procedimiento de mediación debe realizarse acorde a la Constitución y la ley.		
6	Personal		Son las partes comprometidas y afectadas por un conflicto las que trabajan en la búsqueda de soluciones.	
7	Asistido		Por una persona capacitada para facilitar el diálogo en la mediación.	
8	Transigible		En los asuntos en que la ley permite a las partes negociar y buscar una solución.	
9	Extrajudicial		Fuera del proceso judicial.	
10	Definitivo		En el momento en que las partes firman el acta de mediación, esta tiene el efecto de cosa juzgada o sentencia ejecutoriada.	
11	Inmediación			Permite la comunicación directa y la presencia de las partes involucradas en el conflicto.

12	Equidad	Tiene que ver con el equilibrio emocional y profesional del mediador durante el proceso de la mediación.
13	Verdad	Alcanzar los acuerdos con fundamento en la sinceridad humana.
14	Buena fe	Exactitud del asunto materia de la mediación.
15	Sana crítica	Aplicación lógica que utiliza el mediador con la finalidad de guiar adecuadamente la audiencia.
16	Economía procesal	En el desarrollo del procedimiento se buscará obtener siempre el máximo beneficio, con el menor desgaste para las partes.
17	Celeridad	Agiliza el desarrollo y la conclusión del proceso de medicación.
18	Oralidad	Las partes intervienes oralmente y se perfecciona el acto a escuchar las pretensiones de las partes.

La mediación en los conflictos online

En la actualidad, los conflictos deben ser solucionados con la misma rapidez con la que se realizaron, sin embargo, la justicia ordinaria aún no ha subsanado estas omisiones, ya que no se adapta a las nuevas características de los conflictos en afectación de algún interés (Robbins, 1994). Es por ello que los métodos

alternativos de resolución de conflictos de manera física y en la actualidad online aparecen como la opción más adecuada para darle respuesta. La teoría del conflicto define al conflicto como la situación relacional entre dos o más personas, en que cada una percibe que sus objetivos, son total o parcialmente incompatibles con los del otro (Entelman, 2002). Estos desacuerdos como ya se han mencionado son muy cambiantes, se agudizan en el tiempo hasta que alguien voluntariamente intente ponerle fin al problema. La mediación en el ámbito presencial o virtual se sirve de la interacción entre las partes y el mediador para alcanzar sus objetivos, la misma que considera que las videoconferencias es en la actualidad la herramienta técnica más apropiada para garantizar la intervención del mediador (Conforti, 2016).

La mediación en línea es un sistema en el que las partes actúan personalmente, mediante sistemas automatizados, donde la comunicación puede ser sincrónica o asincrónica. Se utilizan programas que facilitan la comunicación, identifican las posibles alternativas de solución y arman los acuerdos, emulando las funciones de un tercero neutral. De la misma manera, conlleva los mismos rasgos que la mediación en general, pero se lleva a cabo mediante herramientas electrónicas en línea. En una sala virtual que provee el centro de resolución de conflictos, las partes se comunican con la ayuda del mediador. Algunas de las plataformas que prestan servicios de mediación en línea son: The Mediation Room, Square Trade y Web Mediate (Luz, 2018).

Algunos centros tienen un sistema de plataforma multiventanas que permite realizar distintos tipos de procedimientos, para resolver una disputa. Proveen formularios electrónicos donde el reclamante puede registrar sus datos y explicar su reclamo. El expediente es totalmente virtual y se accede mediante un usuario y una contraseña para garantizar mayor seguridad y privacidad. Todas las notificaciones son electrónicas, lo cual permite acortar los tiempos al mínimo. La gran capacidad de almacenamiento en la nube permite guardar los expedientes virtuales, en perfecto estado, sin correr los riesgos del formato papel: pérdidas, sustracciones o deterioro. Estas plataformas permiten también el uso de la firma digital para los documentos digitales. Con sus características de autenticidad, integridad, y no repudio, se ofrece un plus de seguridad para la firma de los acuerdos en las mediaciones o de los laudos, en el caso arbitral.

Importancia de la mediación online

Se ha definido que la mediación online es la técnica por la cual se documenta por medio de un mediador que haya sido solicitado por los participantes. La importancia y motivos para que exista la mediación online pueden ser entre otros:

a) Que las partes se encuentren a una gran distancia la una de la otra y también de la/el mediador.
b) El conflicto es llevado a cabo por internet.
c) La existencia de incompatibilidad de fechas para establecer que las partes se reúnan presencialmente.
d) Problemas de intimidación o desequilibrio de poder.
e) Cualquier otra razón que lleve a las partes a optar por la mediación online, ante la imposibilidad de realizar una mediación tradicional.

Ventajas y desventajas de la mediación online

La mediación virtual u online se inicia con la solicitud que recibe el Mediador para continuar con el hecho, la aceptación de las partes para aperturar el expediente electrónico, la videoconferencia en la cual el Mediador informará a las partes la herramienta tecnológica a ser utilizada.

Se pueden definir como ventajas de la mediación online las siguientes:

- No existen ni barreras, ni fronteras
- No es necesario el desplazamiento
- Ahorro y de gastos y tiempo
- Se puede resolver cualquier conflicto por internet

Por su parte, dentro de las desventajas se encuentran:

- Tener poco dominio en programas informáticos.
- Ocasión de comunicación cortada.
- Perdida de inmediatez y de lenguaje verbal.

Actitud del Mediador en la audiencia online

En la mediación online el papel que desempeñan las partes y el mediador cambia sólo en la medida en que la comunicación en la que se implican es electrónica. Es decir, en este mecanismo alternativo, las partes negocian entre sí, vía correo electrónico o en plataformas de Internet específicamente diseñadas para ofrecer salas virtuales en la que se reúnen electrónicamente. Sin embargo, el mediador sigue teniendo comunicaciones privadas con las partes, ya sea mediante correo electrónico o en salas separadas en la plataforma de Internet (Ponte & Cavenagh, 2005).

Al igual que se realiza en la forma presencial, en la mediación online, el Mediador aplica la escucha activa, generando empatía y dando la oportunidad a las partes de preguntar y obtener respuestas de viva voz. Se considera que con esta nueva manera de mediar existen espacios para resumir, parafrasear, realizar preguntas abiertas o cerradas y manejar las demás técnicas que se utilizan actualmente. Todo esto se puede observar a través de la imagen que se trasmite online, facilitando al mediador percibir distintas emociones que expresan las partes (Bujosa, 2016).

La mediación online debe respetar los mismos principios que la forma presencial que se han mencionado anteriormente tales como la transparencia, eficacia, celeridad, etc. Para desarrollar los procesos de mediación online y así dar cumplimiento con uno de estos principios las/os usuarios deben utilizar un sistema de gestión de expedientes que les permita iniciar su reclamo mediante un formulario contando con espacios como salas virtuales seguras, las cuales deberán garantizar la interacción y sincronicidad (Gonzalo & Cazorla, 2020).

Es necesario además mencionar que los mediadores online deberán utilizar softwares seguros, no complicados para las partes, que resguarden la confidencialidad de todo lo actuado en los archivos (expedientes digitales) y así mantener la privacidad de la información. Asimismo, deben tener presente que la partes conozcan el uso actual de las plataformas y cuenten con los medios tecnológicos para utilizarlo correctamente, a fin de evitar quedar sin conexión de alguna audiencia.

La mediación online en Ecuador

El Estado del Ecuador garantiza la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. En los últimos tiempos por la situación de emergencia judicial que ha existido en los diferentes medios de comunicación producto de la inseguridad en las cárceles, la delincuencia en todas sus formas y los problemas sociales que estos han causado, el Estado dentro de la administración de justicia ha impulsado la creación de más juzgados, fiscalías, aumento de personal judicial, edificaciones modernas de complejos judiciales. Además, ha fomentado la cultura de los juicios y litigios en vez de desarrollar políticas públicas para una cultura de paz. Según plantea Sparvieri (1995), el objetivo del juicio es la búsqueda de la verdad, pero es válido aclarar que la búsqueda de la verdad y la solución del problema no son la misma cosa y lo que realmente buscan las personas en conflicto es la solución del mismo.

En la mediación online las partes de manera libre y voluntaria colaboran en la solución de su conflicto que se puede definir como el problema central que hay que solucionar y que con la intervención de cada una de las partes se solucionará de la mejor manera y comprometiéndose a cumplir lo acordado. Es decir, con la mediación online ambas partes ganan. Y en la actualidad al contar con la tecnología es importante que se sigan promoviendo los métodos de resolución alternativa de conflictos online como una opción de valor para lograr la justicia en todos los casos.

Por ejemplo, según información brindada por la Función Judicial a través de su Centro Nacional de Mediación se muestra que, en el 2021, se recibieron 16.351 casos, de ellos 9.438 casos pertenecen a procesos online entre solicitudes directas, derivaciones y remisiones (tránsito) lo que logró descongestionar el sistema judicial que en Ecuador se encuentra a tope en cuanto a la carga procesal que tienen cada una de las unidades judiciales.

De los 9438 casos atendidos se logró instalar 6213 audiencias con 5851 acuerdos aprobados, ingresando por solicitudes directas un 72.58 %, por derivaciones 21.93 % y por remisiones en tránsito un 5.48 %. Se puede observar que son resultados muy positivos, teniendo en cuenta que de un 100 % de universo de causas que llegaron a instalarse en las audiencias el 94% de estas tuvieron un resultado favorable para las partes porque lograron llegar a un acuerdo planteado por ellos mismos, quedando evidenciado que la mediación online es un método alterno de resolución de conflictos muy efectivo y eficaz.

La mediación online como alternativa para la solución de conflictos

Con los cambios acelerados de este mundo globalizado y los avance de la normativa jurídica en todas las áreas, se puede observar que conforme avanza el tiempo aparecen nuevos derechos, garantías y figuras jurídicas que requieren la tutela judicial efectiva, más aún cuando estos son requeridos por personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos como titulares de derechos, los mismos que de manera interna y externa también están sujetos a mantener conflictos a ser subsanados en la justicia ordinaria y ante uno de los métodos alternativos de solución de conflictos cuando los mismos sean transigibles.

La mediación online es una alternativa ante una sociedad compleja e inestable que ha dado paso a que los profesionales que se encuentran vinculados con la resolución de conflictos desarrollen metodologías y procedimientos que se adapten a las nuevas realidades. La mediación online y los otros métodos de solución de conflictos deben en la actualidad aplicarse en el entorno electrónico ya que como proceso actual propenda a resolver conflictos que se producen tanto en el mundo físico como en el virtual. Las nuevas tecnologías de comunicación que en la actualidad se encuentran utilizando diferentes empresas diseñadas para el tema de la mediación se apoyan en programas informáticos que permiten modular sus procesos.

La legislación ecuatoriana concordante con el bloque de constitucionalidad prevé los medios alternativos de solución de conflictos. De manera particular, la mediación propende la solución de conflictos de manera efectiva al ser un método viable para enfrentar los conflictos que la justicia ordinaria conoce de manera diaria y en muchas ocasiones los despachos de las causas no guardan los principios de celeridad. Por este motivo la ciudadanía ha identificado a la mediación como un instrumento jurídico viable para resolver de manera rápida los temas que disputa con un tercero.

Conclusiones

Los métodos alternativos de solución de conflictos son mecanismos que todas las personas naturales y jurídicas pueden utilizar para poner fin a sus controversias o conflictos ya que al ser alternativos está demostrado que son rápidos, confiables y apegados al Derecho. Entre ellos se tiene la conciliación, mediación, arbitraje y la negociación, los cuales bajo sus diferentes características dan fin a una controversia con el valor agregado de descongestionar la justicia.

La mediación es la actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio por voluntad de las partes en conflicto asistidas por un tercero neutral llamado mediador, otorga la posibilidad de que sean las partes quienes propongan la solución a sus intereses en disputa de una manera colaborativa antes que adversativa.

En la mediación online también intervienen las partes y el mediador como tercero imparcial debe estar preparado dentro de esta nueva forma alternativa de solución de conflictos utilizando las mismas técnicas que se utilizan actualmente en la mediación presencial, con la diferencia que la mediación online se lleva a cabo a través de un sinnúmero de herramientas electrónicas mediante la aplicación de servicios tecnológicos de mediación acordes a la materia con buenas prácticas en torno a la confidencialidad.

Se puede decir que son más son los aspectos positivos que trae este tipo de mediación, y que se debe de aprovechar esta oportunidad en especial cuando son situaciones que no permiten otras alternativas, tal como sucedió cuando por disposición del Gobierno Nacional se obligó a un confinamiento generalizado de la población por la pandemia de la COVID-19.

Los avances en Ecuador se han palpado también en el aspecto legal y para ello se crearon e implementaron normas legales acordes a los nuevos escenarios que plantea la mediación en el país y que permitan que las sesiones de mediación se desarrollen por medios telemáticos y la suscripción de las actas sea a través de firmas electrónicas las cuales

son reconocidas en Ecuador y tienen plena validez.

Referencias bibliográficas

Alexy, R. (1993). *Teoría de los Derechos Fundamentales*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Constitucionales.

Baradaco, V. (2011). *La Mediación en el Régimen de Visitas*. Ecuador: Biblioteca Jurídica.

Bujosa Vadell, L. (2016). *Electronic Mediation and e-Mediator: Proposal for the European Union.* Granada: Editorial Comares.

Código Civil del Ecuador. (2015). *Código Civil del Ecuador, Registro Oficial Suplemento 46*. Gobierno del Ecuador.

Conforti, F. (2016). *Tutela judicial efectiva y mediación de conflictos en España*. Madrid: Editorial Tecnos.

Entelman, R. F. (2002). *Teoría de conflictos*. Barcelona: Editorial Gedisa.

González de Cossío, F. (2003). Mecanismos alternativos de solución de controversias: nota sobre el creciente desarrollo del área. *Revista de Derecho Investigaciones Jurídicas*, *29*(30), 39-67. https://hdl.handle.net/20.500.12552/1259

González de Cossío, F. (2004). *Arbitraje.* 5ta Ed. México: Editorial Porrúa.

Gonzalo, M. & Cazorla, M. (2020). *La telemediación o mediación online como método alternativo de resolución de conflictos derivados del teletrabajo, en la obra "Teletrabajo. Elementos técnicos, jurídicos y gestión de conflictos.* Valencia: Editorial Tirant Lo Blanch.

Luz Clara, B. B. (2018). La mediación en entornos electrónicos. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, Mexico*, *12*(41), 343-358. https://www.redalyc.org/pdf/2932/293258387018.pdf

Novel Martí, G. (2010). Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido. Madrid: Editorial Reus.

Pérez Sauceda, J. B. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, *11*(1), 109-131. https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf

Ponte, L. M. & Cavenagh, T. D. (2005). *Cyberjustice: Online dispute resolution (ODR) for e-commerce*. New Jersey: Editorial Prentice Hall.

Real Academia de la Lengua Española (2001). Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Vol. 22. Madrid: Real Academia Española.

Robbins, S. P. (1994). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones.* 6ta Ed. New Jersey: Editorial Prentice Hall.

Sotomayor, G. (2016). *Principios constitucionales y legales. Aplicabilidad en la Práctica Jurídica Penal y Constitucional*.

Sparvieri, E. (1995). *Principios y técnicas de mediación: un método de resolución de conflictos*. Buenos Aires: Editorial Biblios.

Conflictos de intereses

Los autores declaran que no existe conflictos de intereses.

Declaración de autoría

Marcelo Raúl Dávila Castillo: Investigación, metodología y redacción.

Víctor Hugo Lucero Salcedo: Investigación y redacción

Jaime Rodrigo Cadena Morillo: Investigación, metodología, y conclusiones.