

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**



**Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades Y Educación  
Carrera de Derecho  
Sede Quito**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Abogada de los  
Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**

**Tema: Reconocimiento de la Mediación Electrónica en el Ecuador**

**Autora: Cristina de los Ángeles Durán Galindo**

**Asesor: Abg. Eugenio Égüez Valdivieso, M.Sc.**

**QUITO, 2020**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Abg. Eugenio Égüez Valdivieso, M.Sc., en calidad de Director del Trabajo de Investigación.

### CERTIFICA

Que el trabajo de Investigación para optar por el título de Abogado de los Tribunales de Justicia de la República del Ecuador, cuyo título es: “**RECONOCIMIENTO DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA EN EL ECUADOR**”. Ha sido debidamente revisado, y está en condiciones de ser entregado para que siga el proceso de graduación de acuerdo al reglamento de la Universidad Metropolitana.

**Abg. Eugenio Égüez Valdivieso, M.Sc.**

**TUTOR**

## CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Cristina de los Ángeles Durán Galindo, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, derecho, declaro en forma libre y voluntaria que el presente (Trabajo de investigación) que versa sobre: Reconocimiento de la mediación electrónica en el Ecuador y las expresiones vertidas en la misma, son autoría la compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

**X**

---

Cristina de los Ángeles Durán Galindo  
C.I: 091951816-7

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Cristina de los Ángeles Durán Galindo, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, Reconocimiento de la mediación electrónica en el Ecuador, modalidad (Trabajo de Investigación) de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

X

---

Cristina de los Ángeles Durán Galindo  
C.I: 091951816-7

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios por llenar mi vida con salud, amor de mis seres queridos y por todas las bendiciones a lo largo de mi carrera.

A mi madre Erika Tatiana Galindo Jiménez por ser mi motor día a día a lo largo de estos 25 años y sobre todo por estar conmigo en todas mis batallas buenas y malas.

A mi papito Kleber por ser mi cómplice mi amigo y acompañarme cada larga noche de estudio.

A mi pequeño hermanito Joseph por motivarme cada día para poder ser su mejor ejemplo a seguir.

A mi abuelita Gladys por estar conmigo siempre y ser un eje fundamental en la culminación de esta carrera.

Y a mis tíos Patricio Quelal, Cumanda y Gloria Jiménez por impulsarme y ayudarme a convertirme en la mujer que soy ahora.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por ayudarme a cumplir este sueño PORQUE NADA HAY SIN TI, a mi bella familia por estar siempre conmigo en este largo camino y a todos mis amigos de salón de clase por cada aprendizaje juntos.

Un agradecimiento especial a mi maestro y amigo el Doctor Eugenio Égüez, quien siempre nos motivó a lo largo de la carrera para convertirnos en profesionales íntegros, sin olvidar su paciencia y tiempo que me brindo a lo largo del desarrollo de mi proyecto, muchas gracias querido Doctor.

Un merecido agradecimiento al Doctor Diego Dueñas por siempre compartir sus conocimientos y consejos y brindarnos su amistad incondicional en todo momento, de igual forma al Abogado Javier Tabuada gracias por cada lección y así convertirse en una pieza clave en la formación de la profesional que está por salir al mundo.

Muchas gracias querida Universidad Metropolitana.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	ii
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA .....	4
1.1. Antecedentes de la Investigación .....	4
1.2. Bases teóricas.....	14
1.2.1. La mediación electrónica .....	14
1.2.2. Aproximación al concepto de mediación electrónica .....	16
1.2.3. La figura de la e-mediación .....	18
1.2.4. El rol del mediador en la mediación electrónica.....	18
1.2.5. Ventajas y desventajas de la mediación electrónica.....	20
1.2.6. El desarrollo de la mediación electrónica.....	23
1.2.7. Prospectiva de la mediación electrónica.....	25
1.2.8. Proceso sincrónico y asincrónico de la mediación electrónica .....	27
1.2.9. Flujograma de procedimiento .....	29
1.2.10. La firma electrónica .....	30
1.2.11. El acta de mediación electrónica .....	32
1.2.12. El derecho informático, coadyuva a la mediación electrónica .....	34
1.2.13. Principios del derecho informático aplicables a la mediación electrónica y la mediación por mecanismos electrónicos.....	35
1.2.14. Principios de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.....	37
1.2.15. Uso de los medios electrónicos en la República del Ecuador .....	42
CAPÍTULO II.....	46
2. MARCO METODOLÓGICO .....	46
2.1. Metodología utilizada .....	46

2.2.	Tipo de investigación.....	47
2.2.1.	Investigación proyectiva .....	47
2.2.2.	Investigación de campo .....	48
2.2.3.	Investigación descriptiva .....	49
2.3.	Población .....	50
2.4.	Muestra .....	51
2.5.	Instrumento .....	51
2.6.	Procedimiento para la recogida de la información .....	53
2.7.	Análisis de los datos.....	54
2.8.	Métodos .....	55
2.8.1.	El método analítico .....	56
2.8.2.	El método deductivo .....	56
2.9.	Resultados .....	57
CAPÍTULO III.....		74
3.	PROPUESTA.....	74
3.1	Regular el uso de la mediación informática en la legislación ecuatoriana 75	
3.2	Viabilizar posible reforma a Ley de Arbitraje y Mediación para la regulación de la mediación electrónica	78
CONCLUSIONES .....		86
RECOMENDACIONES.....		89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		91
ANEXOS.....		94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados del ítem 1.....	58
Tabla 2. Resultados del ítem 2.....	59
Tabla 3. Resultados del ítem 3.....	60
Tabla 4. Resultados del ítem 4.....	61
Tabla 5. Resultados del ítem 5.....	62
Tabla 6. Resultados del ítem 6.....	63
Tabla 7. Resultados del ítem 7.....	64
Tabla 8. Resultados del ítem 8.....	65
Tabla 9. Resultados del ítem 9.....	66
Tabla 10. Resultados del ítem 10.....	67
Tabla 11. Resultados del ítem 11.....	68
Tabla 12. Resultados del ítem 12.....	69
Tabla 13. Resultados del ítem 13.....	70
Tabla 14. Resultados del ítem 14.....	71
Tabla 15. Resultados del ítem 15.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento de solicitud de la mediación y la mediación propiamente. ....	30
Figura 1. Abordaje metodológico de la investigación. ....	50
Figura 2. Métodos utilizados para el desarrollo de la investigación. ....	57
Figura 3. Componentes para la regulación del uso de la mediación electrónica en Ecuador. ....	77

## RESUMEN

La globalización como fenómeno, ha impactado favorablemente en muchos sectores y actores a nivel global, cuya tendencia se ve marcada por los avances de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en muchas áreas, donde el derecho informático tiene cabida, en este caso particular sobre el reconocimiento de la mediación electrónica en el Ecuador, como una iniciativa que permita efectuar las adecuaciones, adaptaciones y demás aspectos necesarios en la legislación, para incorporar herramientas digitales como una alternativa para la resolución de conflictos de diversa índole. La investigación tuvo como objetivo principal, regular el uso de la mediación informática en la legislación ecuatoriana, y dentro de los específicos: definir la mediación electrónica en un contexto teórico amplio que abarque la aplicación y resultados; analizar la opinión de informantes calificados en mediación respecto al reconocimiento de la mediación electrónica en el Ecuador, para finalmente viabilizar una posible reforma a la Ley de Arbitraje y Mediación para la regulación de la mediación electrónica. El estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo, enmarcado desde la perspectiva metodológica en una investigación proyectiva, apoyada en un trabajo de campo con nivel descriptivo. La población estuvo integrada por (10) sujetos a los cuáles se le suministró un cuestionario con opciones múltiples (policotómico) como instrumento para recabar la información. Los resultados evidenciaron que hay disposición para que en el Ecuador se lleve a cabo una reforma de la Ley de Arbitraje y Mediación, con el propósito de adicionar el componente de mediación electrónica como un factor de modernización y fortalecimiento del proceso, pero se debe garantizar la infraestructura tecnológica en los centros de mediación para la seguridad, autenticidad e integridad de la información, así como, dar cumplimiento al principio de confidencialidad. Se propuso una reforma del instrumento legal.

**Palabras clave:** Mediación, mediación electrónica, medios electrónicos.

## ABSTRACT

Globalization as a phenomenon has had a favourable impact on many sectors and actors globally, the trend of which is marked by advances in new information and communications technologies in many areas, where IT law has in this particular case on the recognition of electronic mediation in Ecuador, as an initiative to make the adaptations, adaptations and other aspects necessary in the legislation to incorporate digital tools such as a alternative to the resolution of conflicts of various kinds. The main objective of the research was to regulate the use of computer mediation in Ecuadorian legislation, and within the specific ones: to define electronic mediation in a broad theoretical context covering application and results; analyze the opinion of qualified informants in mediation regarding the recognition of electronic mediation in Ecuador, finally to make possible reform of the Law on Arbitration and Mediation for the regulation of electronic mediation. The study was approached from the current of the positivist paradigm, with a quantitative approach, framed from the methodological perspective in a projective type research, supported by a fieldwork with descriptive level. The population consisted of (10) subjects to which a multi-choice (polyconomic) questionnaire was provided as a tool for gathering information. The results showed that there is a willingness for an agreement in Ecuador to be carried out in Ecuador, with the aim of adding the electronic mediation component as a factor in modernizing and strengthening the process, but it must ensure the technological infrastructure in the mediation centres for the security, authenticity and integrity of the information, as well as, comply with the principle of confidentiality. A reform of the legal instrument was proposed.

**Keywords:** Mediation, Electronic Mediation, Electronic Media.

## INTRODUCCIÓN

El impacto del inminente proceso de globalización que apareció con mayor auge a comienzos de la década de los 90 del siglo pasado y se intensificó desde los albores del nuevo milenio, supuso un avance significativo y apoteósico sobre las comunicaciones digitales, a partir de las bondades que puso a disposición la era de la informatización, fue y es a todas luces un cambio valioso para que el individuo se relacionara con los demás pares, acortando distancia sobre la socialización, pero además un aporte para los sectores comerciales, empresariales e industriales para el desarrollo de los negocios.

Por ello, con el advenimiento con mayor fuerza en la década del 2000, el uso y masificación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC's), que ha venido de la mano de la sociedad del conocimiento, obligan en este caso a que la cosa pública se adecúe, adapte y asuma las bondades que provee esta invención en el sistema de administración de justicia para que los conflictos que se produzcan entre ciudadanos y otros actores medulares de la sociedad puedan utilizar de la mejor manera posible los mecanismos que la informática trajo consigo para coadyuvar a dirimir estas controversias.

Ahora bien, la República de Ecuador como una nación en vías de desarrollo debe incentivar los cambios mediante una cultura pro emergente, proclive a las transformaciones que se están produciendo en la esfera global para adecuarse a las tendencias más innovadora que ofrece la era digital y más allá de los avances alcanzados en el tema de la mediación para dirimir conflictos, todavía queda mucho por hacer, pues es viable la aplicación de la mediación electrónica, que supere los procedimientos de notificación por medios electrónicos a las partes en diatriba, que verdaderamente trascienda fronteras, que se valga de las aplicaciones, plataformas electrónicas y demás herramientas para gestionar todo el proceso de mediación propiamente, ofreciendo una gama de alternativas para solucionar conflictos de intereses y posiciones, que no se limite a una parte, para ello se deben llevar adelante reformas en el ámbito jurídico, que den apertura para que los centros de mediación y arbitraje amplíen el radio de acción.

Dentro de los fines que persigue la investigación objeto de estudio, que pretende dar cumplimiento al objetivo general: regular el uso de la mediación informática en la legislación ecuatoriana y los específicos focalizados en: definir la mediación electrónica en un contexto teórico amplio que abarque la aplicación y resultados; analizar la opinión de informantes calificados en mediación respecto al reconocimiento de la mediación electrónica en el Ecuador para finalmente viabilizar posible reforma a Ley de Arbitraje y Mediación para la regulación de la mediación electrónica.

Este estudio tiene relevancia en tanto y cuanto, representa una iniciativa académica para impulsar la mediación electrónica como mecanismo para la resolución de controversias que se generan en las relaciones personales, laborales y de cualquier otra índole en el Ecuador, suministrando experiencias que se están aplicando en otras latitudes, valiéndose de las ventajas que las nuevas tecnologías de la información, las comunicaciones y la sociedad del conocimiento ha puesto a la orden de las organizaciones e instituciones.

Por ello, no es una utopía incorporar dentro de todo el proceso de mediación de conflictos, los medios electrónicos para que se gestionen las fases que este envuelve, suprimiendo las barreras que pudieran presentarse, minimizando costos y tiempos de respuesta, además de coadyuvar con las autoridades administradoras del sistema de justicia, adecuando el sistema de alguna manera al enfoque del *e-government* (gobierno electrónico).

El trabajo se situó desde el punto de vista metodológico, en un estudio que utilizó las ventajas del enfoque cuantitativo, mediante una investigación proyectiva, al representar una propuesta de reforma de la normativa para incorporar la mediación electrónica en la estructura jurídica del país; además se apoya en un proceso de campo, pues se llevó a cabo la aplicación de un instrumento para recopilar información a sujetos calificados sobre la mediación electrónica que fue clave para dar respuesta a uno de los objetivos planteados en el fenómeno.

El estudio se estructuró en tres capítulos: en el primero se despliega los fundamentos teóricos de la mediación electrónica, haciendo una descripción

detallada y suscitan de todos los aspectos, componentes y elementos que rodean el tema, aproximación teórica del concepto, el rol del mediador desde este enfoque emergente, ventajas, desventajas, desarrollo del proceso, prospectiva, proceso asincrónico y sincrónico, el acta electrónica, la relación con el derecho informático, los principios del derecho informático aplicables, principios de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y el uso de medios electrónicos en la República del Ecuador.

En el segundo capítulo, se desarrollan los aspectos metodológicos que comprenden la estrategia de investigación, los métodos, la población, muestra, la descripción del instrumento aplicado y los resultados derivados de ese instrumento. En el tercer capítulo se efectuó el análisis y la interpretación de los resultados alcanzados, adicionalmente se dio respuesta a cada uno de los objetivos establecidos en el estudio y la posible reforma del instrumento jurídico, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

## **CAPÍTULO I**

### **1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA**

En este capítulo, se presentará toda la información teórica y referencial que envuelven la mediación electrónica, exhibiendo en primer lugar un conjunto de antecedentes mediante otros estudios efectuados en la esfera internacional y nacional, elementos vinculados directamente con la variable de estudio, así como también, las bases y conceptos teóricos asociados con los objetivos planteados en la investigación, con el fin de ampliar los datos e informaciones sobre la problemática abordada y los factores que la constituyen.

Con la objeto de ilustrar el tema sobre la mediación electrónica, se abordó la conceptualización del término y se presentó una aproximación teórica del mismo como un aporte significativo de la investigadora como sujeto cognoscente, la figura de esa mediación, el rol del mediador, ventajas, desventajas, el desarrollo del proceso, la prospectiva, el derecho informático en este contexto, los principios del derecho informático y de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos aplicables y el uso de medios electrónicos en el Ecuador.

#### **1.1. Antecedentes de la Investigación**

En este apartado se exhiben algunos trabajos, artículos, estudios e investigaciones en el ámbito internacional y nacional, las cuales han profundizado sobre el tema de la mediación por la vía de medios electrónicos, y que serán clave para abordar las variables que se desarrollan en este trabajo, situando los elementos teóricos, referenciales, la metodología, resultados alcanzados, contribuciones, aportes, conclusiones y recomendaciones.

En el escenario internacional, (Luz, 2018) realizó un artículo de investigación titulado: “La mediación en entornos electrónicos”. El objetivo del presente trabajo fue analizar el entorno electrónico como un espacio donde se generan y mantienen distintos tipos de relaciones sociales, comerciales, educativas, entre otras y, en

consecuencia, también se generan conflictos. Asimismo, se analizan los métodos por los cuales pueden resolverse tales conflictos.

Desde el punto de vista metodológico, el artículo se abordó mediante el método descriptivo, se analizaron las posibilidades que brinda hoy la justicia estatal con los tiempos y requisitos formales. Luego, se efectuó un análisis comparativo con los métodos alternativos para resolver disputas, en las diferentes opciones, versiones, presencial y electrónica.

En el artículo, (Luz, 2018) analiza el entorno electrónico, como un ambiente donde la gente hace nuevas relaciones multiculturales, pero donde también se generan conflictos, y la mediación como mecanismo alternativo para resolverlos. Se necesitan nuevas maneras de brindarles solución en un mundo altamente cambiante, y el método de la justicia estatal tradicional no es suficientemente adecuado para dar una respuesta rápida.

Los hallazgos alcanzados producto del análisis descriptivo efectuado por la autora, sostiene que las constantes demoras, la ineficiencia, los altos costos, la falta de especialización, de inmediatez y la burocracia, hacen que el sistema desanime a quienes tienen que llevar a cabo un reclamo o un litigio. La mediación, las técnicas y herramientas parecen ser la mejor manera de ayudar a las partes a arribar a acuerdos; pues quienes interactúan en las redes socialmente o por negocios, donde la característica principal es la agilidad requieren las mismas respuestas para resolver las situaciones contenciosas cuando se producen.

Las conclusiones del análisis interpretativo y comparativo sobre los sistemas de resolución electrónica de conflictos que se producen en diversos espacios cotidiano pueden proporcionar confianza sobre todas las gestiones que se llevan adelante por las redes, las cuales son un motor dinamizador que favorecen la apertura y emprendimiento de negocios y otras actividades conexas. Se trata de ir introduciendo elementos de las bondades que ofrece la tecnología en el sistema de justicia para que se adecue y adapte a los cambios que se van originando.

El aporte de este artículo a la presente investigación, más allá de ofrecer un conjunto de aspectos teóricos y referenciales vinculados directamente con las variables que se manejan en el objeto de estudio, despliega las ventajas de la informática como una disciplina emergente que fortalece muchos ámbitos y áreas en las organizaciones, y que naturalmente se aplican para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad sobre los procesos, procedimientos, actividades y demás tareas asociadas a un tema en particular, y la mediación como un mecanismo para resolución de conflictos también debe ir hacia la modernización.

Asimismo, (Franco, 2015) desarrolló un trabajo de investigación en la Universidad Oberta de Catalunya, titulada: "Mediación on-line: de dónde venimos, dónde estamos y a dónde vamos". Lo que hasta hace tan sólo unos años parecía ciencia ficción, hoy es objeto de estudio en los ámbitos de la informática jurídica y de la gestión de conflictos.

Agrega, (Franco, 2015) que la mediación electrónica es una realidad en España, la Ley 5/2012 del 6 de julio, asume la mediación en asuntos civiles y mercantiles, ha resuelto a través del artículo 2.d, una cuestión liminar que no es baladí, esto es, definir el ámbito de aplicación y determinar la exclusión de los asuntos de consumo, en consonancia con la legislación Europea (Directiva 2008/52/CE considerando 11) que prohíbe la aplicación de la directiva sobre mediación, a los conflictos derivados del ámbito de consumo en cualquiera de las versiones.

Señala, (Franco, 2015) además que la doctrina ha resuelto el siguiente desafío, que consistió en diferenciar a la mediación electrónica de la resolución de disputas en línea, más conocida en inglés por online dispute resolution (en adelante, ODR). Sin embargo, aún no contamos con legislación internacional sobre la materia y los desarrollos doctrinarios tampoco rebozan en abundancia

El estudio profundiza en dos aspectos claves en el marco de los medios para la mediación electrónica, en primer lugar se requiere el manejo de los conocimientos de la informática y particularmente la informática en el derecho como ciencia jurídica para conocer los límites, desafíos y los factores que son susceptibles de atender con la tecnología de la información y las comunicaciones para la mediación; por otro

lado, tener las capacidades y competencias claras para la gestión de conflictos que se pueden producir en distintos espacios, pues cada uno de esas controversias tiene una connotación distinta, ejemplo la laboral, personal, familiar, educativa, entre otras.

Con este artículo llevado a cabo en España, en el escenario del derecho comparado, en este país europeo se promovió en el año 2008 en la Comunidad Autónoma de Catalunya, un sitio web dispuesto para facilitar procesos de mediación totalmente en línea, llamado específicamente Mediar On-line ([www.mediaronline.com](http://www.mediaronline.com)); que básicamente constituye una herramienta en tiempo real a través de un sistema de seguridad que se fundamenta el protocolo sólido de https, con video-conferencia que asegura que el evento que está teniendo lugar en la red, cuente con la confidencialidad y privacidad que requiere el proceso de mediación que se está produciendo justo en el momento. Esta acción emergente fue en colaboración con el Centro de Mediación Familiar de Catalunya, concretamente por el Departamento de Justicia de la Generalitat.

Por otra parte, (Vázquez A. , 2015) efectuó un estudio en España titulado: “Mediación electrónica: Las TIC y la Mediación en escenarios de crisis”. Para los más ortodoxos manejar los conceptos de tecnología de la información y la comunicación (TIC), mediación y escenarios de crisis puede resultar cuando menos estridente. Sin embargo, en el mundo se calcula que existen no menos de 60 millones de personas refugiadas.

En ese orden, para (Vázquez A. , 2015) existen millones de personas desplazadas de sus lugares de origen por diferentes motivos, no solo como consecuencia de guerras o conflictos violentos, también por la miseria, la inmigración forzada y tantos otros. La ruptura de los núcleos familiares es una consecuencia más, aparejada a esta realidad. Pero, los conflictos sin resolver, continúan presentes a pesar de las distancias, las divisiones y las desestructuraciones familiares. El recurso a las modalidades de resolución mediada por medios electrónicos basados en tecnología móvil, seguramente podrá decir mucho en un futuro no muy lejano.

Como aporte esta investigación en comento, plantea el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en situaciones con altos niveles de conflictividad de diferente índole, que por la distancia, los mecanismos y herramientas que pone a disposición las NTIC's pueden proporcionar diversas modalidades para la mediación en línea o electrónica, que constituyen un recurso ejemplar para atender situaciones de conflictividad en el seno familiar, derivadas por rupturas y patrones de rivalidades por enfrentamientos entre los integrantes, y los mecanismos electrónicos puede suministrarse una comunicación con menos niveles de traumatismo.

Adicionalmente, (Franco, 2015) llevó a cabo un estudio en la Universidad de Castilla la Mancha, titulada: "Mediación electrónica (e-Mediación)". Los métodos de resolución de disputas on-line, conocidos también por el acrónimo ODR, de on-line dispute resolution del idioma inglés, comparten elementos comunes, pero conservan diferencias entre sí que atienden, por igual, a la metodología de trabajo y a la legislación aplicable a cada uno de ellos.

Igualmente, (Franco, 2015) afirma que el marco jurídico en España permite diferenciar con claridad a la mediación electrónica de esas otras formas de resolución de disputas on-line; donde los mediadores, deben ser especialmente sensibles tanto a las nuevas posibilidades que ofrece la mediación electrónica, como a las consecuencias legales al emplear estas herramientas en el contexto de una situación con altos niveles de conflictividad y rivalidad.

En ese sentido, el análisis efectuado permite inferir que en un proceso de mediación electrónica, el tercer actor que es el mediador debe hacer uso del expediente que tiene toda la información del conflicto, las posiciones, intereses, disputas, y que anhela cada una de las partes involucradas con este; para luego utilizar los diversos mecanismos digitales que aseguren la identidad de ambas partes, la privacidad para una interacción apropiada (escucha activa, manejo de las emociones, preguntas, repreguntas).

Las apreciaciones y reflexiones, suponen un desafío relativo a la formación del mediador, como, por ejemplo, en técnicas de lectura e interpretación del lenguaje no verbal facial, también están presentes los de tipo tecnológico entre los cuales se

pueden enumerar problemas de conectividad, superar la falta de conocimiento del usuario o cliente y la confianza de los terceros profesionales.

Plantea, (Franco, 2015) que a priori, las dos grandes diferencias que emergen entre un proceso de mediación personal y uno virtual son la interpretación del lenguaje corporal y la gestión emocional; donde la mediación electrónica es una realidad, ya se ha creado y se está desarrollando, supone un desafío para quienes trabajan en los ámbitos de la informática jurídica y de la gestión de conflictos, pues negar la existencia e importancia no sólo es ignorar el presente, sino renunciar al futuro.

Por ende, en este artículo la mediación electrónica es una realidad materializada en los espacios donde existen conflictos de intereses y posiciones cualquiera que sea el tipo, en todo caso debe existir un mediador que guíe todo el proceso que se va a producir en línea, en tiempo real, donde las partes inicien la interacción e intercambio de ideas sobre el conflicto propiamente dicho, que les permita ir exponiendo las controversias para lograr los puntos intermedios que se situé en ubicar un acuerdo en común.

Además, (Ortega, 2015) realizó una tesis doctoral ante la Universidad de Salamanca, titulada: "Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos". Abordó como hilo conductor la investigación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) aplicadas a los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC). En este trabajo se asumió el concepto de acceso a la justicia en sentido amplio, incluyendo de pleno derecho en dicho concepto los MARC. La sinergia entre de las TIC's hizo que surgiera el concepto de Online Dispute Resolutions (Resolución de Litigios en Línea). La necesidad social y del mercado del estudio de los ODR es evidente. Dicha realidad se refleja con la proliferación de textos legislativos de derecho positivo relacionados con los ODR, además de los documentos de trabajo y los instrumentos regulatorios del soft law.

Las bondades que ha proporcionado los avances de la era digital, que para (Ortega, 2015) el impacto de la tecnología en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos con mayor tradición e incidencia jurisdiccional, tiene como propósito

delimitar ciertas cuestiones procesales de enorme importancia, como la forma y resultado del convenio arbitral; principalmente, el efecto negativo del convenio arbitral, que excluye del conocimiento de la jurisdicción ordinaria los conflictos sometidos a arbitraje, antes del surgimiento del conflicto ex ante o durante el surgimiento del conflicto.

De acuerdo, con (Ortega, 2015) se describen la resolución de conflictos por medios electrónicos entre empresarios y consumidores, pues aborda la conflictividad derivada del comercio electrónico entre ambas partes, pues debe estar basada en la posibilidad de generar confianza en el comercio electrónico a través de la implantación de códigos de conducta, complementados con sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos.

Afirma, (Ortega, 2015) que en España se debe seguir profundizando exclusivamente a la mediación y a la mediación electrónica, sin estar ceñidos estrictamente a la definición de mediación contenida en la Ley 5/2012, ya que el tronco de la investigación fueron los ODR, haciendo necesario observar la mediación desde una perspectiva más amplia que envuelva los principios de la mediación, haciendo siempre incidencia en la mediación electrónica, y centrándose en la importancia de la interacción de la mediación con la tecnología como cuarto sujeto de la relación conflictiva.

Esta interesante tesis doctoral proporciona al estudio unos factores un poco más amplio en cuanto a la mediación electrónica como un medio alternativo para dirimir conflictos que se dan básicamente entre consumidores y empresarios, más hacia una relación de comercialización por productos y servicios a partir del e-commerce o comercio electrónico, que se ha convertido en la última década en una herramienta para intercambio comercial muy potente y muy utilizada en diferentes latitudes, más en naciones que tienen una economía de libre mercado sin restricciones para el uso de las operaciones cambiarias, pero reguladas como una actividad lícita. Entonces, la mediación electrónica está abarcando más campos de los que se cree, se está extendiendo y masificando a varios sectores estratégicos.

En ese orden de ideas, (Vázquez A. , 2013) desarrolló un artículo de investigación titulado: “Euromediación on-line: La mediación por medios electrónicos”. En este se ofrece una aproximación a diferentes mecanismos de utilización de las TIC como soportes vectoriales en la resolución de conflictos en línea a través de la mediación electrónica de disputas, particularmente en el escenario europeo y español, así como un avance del tratamiento normativo que los ampara, junto con algunas reflexiones y análisis de la aportación que las herramientas ODR ponen al alcance de los mediadores y las partes para auxiliarles en el objetivo de dirimir las controversias mediante sistemas electrónicos fiables que optimicen las ventajas del procedimiento de mediación.

Este mecanismo denominado adopción de ODR (on-line dispute resolution), tiene un conjunto de ventajas para utilizarlo, pues supone menores recursos y costos económicos para las partes en conflictos, se trata de bondades que lo hacen ahorrar y disminuir los tiempos como una variable medular para los actores involucrados en el conflicto y por ende en el proceso de mediación. El recurso a estas plataformas on-line, contribuye a eliminar barreras lingüísticas y geográficas; no solo nacionales, dentro del territorio del Estado, pues se descubre como un sistema de resolución muy apropiado para los conflictos transfronterizos, que trascienden por la dinámica del fenómeno de la globalización y el potencial acceso de muchos mediadores nacionales al escenario internacional, en última instancia.

En el espacio europeo, el servicio de mediación electrónica se efectúa a través de una plataforma digital donde las partes en controversias dispondrán de los formularios apropiados para interconectarse e interactuar en el contexto para solucionarlas el conflicto, es totalmente gratuito para el consumidor o establecerá una tarifa nominal y la mayoría de los casos se resolverán en los noventa días siguientes a la presentación de la reclamación.

Esta investigación, enriqueció la presente proporcionando aspectos claves en el marco de la mediación electrónica, pues orienta con varios mecanismos que ofrece la tecnología de la información, comunicaciones y todas las redes dispuestas para llevar adelante un proceso de mediación por un conflicto de intereses y posiciones que se ha producido, para ello es fundamental revisar la experiencia de la

plataforma en línea creada por la Unión Europea para tal fin, permitiendo determinar cuáles son los elementos sobre la eficacia e idoneidad del uso de las TIC's en este tipo de resolución de controversia, que poco a poco van tomando auge y aunque para los organismos administradores del sistema de justicia pudiera ser una utopía, la era de la digitalización es inminente y sorprende.

Continuando con los antecedentes, (Talavera, 2013) llevó a cabo un artículo en el marco del Proyecto de Investigación del Ministerio de Ciencia e Innovación en España, titulado: "La figura del Mediador en la Mediación online". La investigación centró la problemática que se puede plantear respecto a la figura del mediador y la actuación en la mediación electrónica de acuerdo con la Ley de Mediación de 6 de julio de 2012, el Proyecto de Real Decreto, de 13 de noviembre de 2012, de Mediación por Medios Electrónicos y el Real Decreto, de 13 de diciembre de 2013, por el que se regulan determinados aspectos de la Ley 5/2012.

Básicamente, para (Talavera, 2013) es que con la introducción de los medios electrónicos en la mediación que se abre la vía para introducir los procedimientos automatizados, dando así lugar a preguntarse de si seguimos encontrándonos ante una mediación tal, como se contempla y define en la Ley de Mediación o ante un procedimiento automatizado de resolución de conflictos; se dio una visión crítica de los problemas que se pueden suscitar, así como sugerir las posibles soluciones.

Los hallazgos de la investigación, demuestran que con las recientes novedades legislativas, tanto a nivel nacional como europeo y que hacen que esta forma de resolución de conflictos vaya cobrando cada día más y mayor importancia. No obstante, las normas que se han adoptado no acaban de solucionar todos los problemas que se pueden suscitar a la hora de resolver los litigios y, sobre todo, cuando éstos se realizan de forma electrónica. De hecho, la regulación adolece de deficiencias, y que el legislador no sólo no soluciona, sino que incluso complica, haciendo surgir así nuevos problemas que precisarán de nuevas regulaciones y modificaciones legislativas.

Las conclusiones esbozadas por (Talavera, 2013) muestran que es obvio que estas formas alternativas de resolución de conflictos mediante el uso de las nuevas

tecnologías, y en concreto, la mediación electrónica u online, suponen un avance y una forma de acercar la justicia al particular, y de aliviar, a la vez, a los órganos jurisdiccionales. Y que la misma haya sido adoptada, por parte de la Unión Europea, como un elemento significativo del espacio común de seguridad y justicia, hacen de la mediación, y de la mediación online en particular, un mecanismo idóneo para facilitar la vida de los ciudadanos y de las empresas, al facilitar la resolución rápida y eficaz de los litigios, no sólo nacionales sino también transfronterizos.

Es así, que la mediación por medios electrónicos se ha convertido para muchos países una alternativa adecuada para dirimir las controversias entre ciudadanos y particularmente en los sectores empresariales e industriales por las relaciones laborales naturalmente que son las más susceptibles a solicitar derechos sobre las condiciones de trabajo, lo que generalmente lleva a posiciones antagónicas sobre un tema en particular socioeconómico, pero muy a pesar de ello, los avances en el marco de la unión europea han sido característicos y eso es precisamente lo que se quiere resaltar en este estudio, se busca ir hacia un proceso de evolución en el sistema para adentrarse y adaptarse a las nuevas dinámicas que la tecnología ha puesto al alcance de todos.

En la esfera nacional, (Santacruz, 2015) realizó una investigación ante la Universidad de las Américas, Ecuador, titulado: “La mediación por medios electrónicos: su aplicación en el Distrito Metropolitano de Quito”. El estudio en primer lugar buscó establecer la diferencia entre dos figuras jurídicas: la mediación electrónica y la mediación por medios electrónicos, con el propósito de comparar el procedimiento de mediación tradicional con el proceso de mediación por medios electrónicos; además de identificar los elementos de eficacia y validez de la mediación por medios electrónicos donde se tratan la práctica tecnológica en los centros de arbitraje y mediación en el distrito, los antecedentes, las controversias, los procedimientos, mediación, principios, funcionamiento, etapas del proceso, legislación del derecho informático.

Para (Santacruz, 2015) el estudio aborda la mediación por medios electrónicos como una práctica en el Distrito Metropolitano de Quito, sobre la cual existe confusión y en la actualidad no se utiliza de manera correcta porque se evidencia

falta de mecanismos de seguridad, lineamientos, requisitos y sustento legal que generan problemas para que se configure como un acto válido y eficaz.

Las conclusiones determinaron que la mediación por medios electrónicos no utiliza el mecanismo que brinda seguridad jurídica al proceso de mediación propiamente, que es la firma electrónica, establecida en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, así como el reglamento, estipulan la firma electrónica como instrumento para la seguridad de los actos y contrato realizado mediante las herramientas electrónicas.

Ahora bien, la pertinencia de esta investigación con la que se desarrolla aquí, se ubica en los referentes conceptuales, teóricos, basamento jurídico de cómo se comporta los medios electrónicos en la mediación para los conflictos que se presentan en el Ecuador, fundamentalmente en los centros de mediación y arbitraje en Quito. Así como también, las bondades del derecho informático en este tema tan relevante para las relaciones de convivencia entre los ciudadanos. En virtud de lo innovador para el Ecuador de este tema, las investigaciones sobre el particular están limitadas, por ello, este estudio es una contribución significativa para ir profundizando sobre los avances que se han logrado.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. La mediación electrónica**

Los cambios que se han producido en el escenario global, representan una constante dinamizadora cuando de informatización, nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, el avance sistemático de las redes digitales toman cabida cada día más, es una nueva era que se ha multiplicado en las dos primeras décadas del milenio, dando pasos agigantados, que han promovido transformaciones sustanciales en diversas áreas de las organizaciones, sectores empresariales, industriales e inclusive obligado a los diferentes entes del Estado a asumir estas bondades para hacer que los servicios de la cosa pública sean más eficaces, efectivos y productivos para con los usuarios.

Para ir contextualizando el tema, conviene señalar que “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) Es decir, estos conflictos traspasan las dimensiones territoriales y espaciales geográficamente hablando, pero perfectamente puede abordarse desde la digitalización para acortar estas distancias.

Cuando se está refiriendo a la mediación electrónica, es un proceso esencialmente que abarca el uso de medios por la vía electrónica, es decir, herramientas, aplicaciones y mecanismos informáticos del cual se va apropiar el derecho para contribuir a agilizar la resolución de conflictos que se presentan entre dos partes en controversias, con el apoyo de un mediador que tendrá las capacidades y competencias sobre el tema propiamente, pero con conocimientos sobre la tecnología, información, digitalización y demás aspectos de las comunicaciones, que tendrá como objetivo que las partes busquen por todos los medios posibles dirimir las diferencias a través de un acuerdo que beneficie a ambos. "Los sistemas de mediación electrónica basados en TIC se enfrentan por tanto a una serie de inconvenientes, no solo conceptuales, que deberán ser solventados para lograr una verdadera seguridad jurídica y otorgar una cobertura normativa también a la nueva figura del mediador en red" (Vázquez A. , 2014, pág. 6).

Adicionalmente, al utilizar mecanismos tecnológicos para la mediación electrónica, el derecho informático debe tener suficientemente claro que en esta herramienta es fundamental el uso de principios relativos con la seguridad integral sobre las aplicaciones y software que se emplearán durante el proceso de interacción entre las partes en conflictos, pues la confidencialidad sobre los datos e informaciones que se produzcan es sumamente importante, además de la privacidad en ellos, lo cual asegurará que el proceso per se, tenga la credibilidad y fiabilidad ante todos los actores involucrados.

### 1.2.2. Aproximación al concepto de mediación electrónica

El uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC's), han promovido grandes avances en la esfera mundial por la dinámica avasallante que ha supuesto la incorporación de la informática en la gran mayoría de los sectores, áreas y actores de la sociedad como un todo, la era de la digitalización, informatización de los procesos, procedimientos, funciones y actividades cada vez toman mayor auge por las bondades que ofrecen. En este orden describen:

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).

Se trata de un proceso que encierra la dinámica de la interacción en el espacio virtual por parte de los actores inmersos en el proceso de mediación que tienen un conflicto por alguna situación antagónica, donde deben exponer las posiciones e intereses sobre el particular con la orientación de un tercero que funge como mediador, en este caso en línea para cada una de las fases que involucra la mediación electrónica; donde generalmente la videoconferencia es una de las herramientas digitales más apropiadas para que todos los actores intercambien, debaten y lleguen a acuerdo. Desde otra concepción señala que la mediación electrónica está esencialmente orientada a:

Aquel instrumento de resolución extrajudicial de conflictos, que siguiendo los principios de toda mediación (voluntariedad, neutralidad...) tiene como nota o característica autónoma o sui generis la utilización de las nuevas tecnologías (en todo o parte del proceso) de manera que todas o algunas de las sesiones pueden llevarse a cabo de manera virtual a través de procedimientos electrónicos (Guardiola, 2016).

Entonces, desde estas ideas, el proceso de mediación tradicional, se valdrá de la utilización de los medios dispuestos por la informática para gestionar todo el

proceso propiamente en y desde los escenarios virtuales, a través de herramientas innovadoras para interactuar de forma electrónica con cada una de las partes inmersas en el conflicto, mediante sesiones totalmente on line, con lo cual se traspasa y se superan las barreras fronterizas y geográficas.

La mediación electrónica, se focaliza en “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).

En otras palabras, estos argumentos esbozados ubican a este proceso para que busquen los mejores herramientas sofisticadas que aúpen la superación de procedimientos burocráticos, que generalmente ralentizan la consecución de los objetivos que se plantean para dirimir una situación de conflictividad entre dos o más partes, y que mejor que el uso de aplicaciones y medios informáticos para que la mediación adopte una cualidad electrónica, mejorando la eficacia y efectividad en los tiempos para dirimir las disputas.

Realmente la mediación electrónica se genera mediante una plataforma de gestión de expedientes de resolución de conflictos a través de la web, que será accesible tanto para las partes involucradas en el conflicto para la o las partes expertas que colaboren en su resolución y será un reflejo virtual de sus procesos equivalentes a los presenciales (Vásquez, 2011, pág. 213).

Esta posición, es limitada a mi entender, pues sencillamente muestra un web site disponible para revisar el expediente que se encuentra en proceso de resolución de conflicto entre las partes inmersas en él, solamente para chequear cómo y en qué fase se encuentra. No obstante, la mediación electrónica busca superar esta situación estática, se trata que cada fase del proceso per se, se desarrolle en tiempo real, mediante los medios electrónicos que permitan la interacción entre los actores para ir avanzado a través de sesiones virtuales desde donde se localicen.

### **1.2.3. La figura de la e-mediación**

El concepto más evolutivo de la mediación electrónica que mutó a un proceso mucho más emergente con el beneplácito de la informatización y las nuevas comunicaciones ha dado lugar a la figura de la e-mediación, la cual “no es más que el resultado natural de la nueva “cultura TIC” y el reflejo de la nueva sociedad tecnológica imperante fruto de la sinergia entre la resolución alternativa de conflictos y las nuevas tecnologías” (Guardiola, 2016).

A partir de allí, las sociedades están en constante transformaciones siempre para mejorar la convivencia entre todos los miembros que la integran, pues se trata de buscar medios alternativos para la solución de conflictos que a diario se presentan en el quehacer cotidiano personal, familiar, laboral, educativo, territorial, geográfico, en todo caso, deben usarse todas las bondades que ofrece cada vez más los mecanismos sofisticados electrónicos para dirimir controversias, que coadyuven con las autoridades del sistema de administración de justicia para el beneficios de todos.

Parafraseando a (Guardiola, 2016) en la mediación electrónica, el tercero como mediador representará una figura que facilitará entre las partes que el proceso se desenvuelva de la mejor forma posible, respetando cada posición e intereses, para tratar de buscar un acuerdo común, por supuesto este será un sujeto con capacidades en el manejo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC's), además de la formación propia en la negociación y conflictos, y tendrá como rol garantizar la privacidad, seguridad, confidencialidad, identidad de las partes y autenticidad de los sistemas de verificación que se utilizarán para gestionar el proceso desde la virtualidad.

### **1.2.4. El rol del mediador en la mediación electrónica**

Así como en la mediación tradicional existe un mediador, pues en la mediación electrónica esta figura está presente para que sea capaz de facilitar y gestionar de la mejor forma posible que el proceso entre las partes en diatriba se lleve con la cordialidad, seguridad, confianza y sobre todo con armonía para que en la medida de las posibilidades se logre una salida beneficiosa para ambos, pero a través de

aplicaciones, plataformas y herramientas electrónicas mediante sesiones virtuales que se concreten.

(...) El mediador tendrá como objetivo crear un espacio de entendimiento donde las partes sean capaces de gestionar el conflicto surgido entre ellas para que, con su ayuda, alcancen un acuerdo beneficioso y satisfactorio para las dos. Constituye pues, una premisa básica de la mediación, la voluntariedad de las partes en acudir al mediador y embarcarse en un procedimiento de mediación, así como la aceptación, sin reservas, del mediador como persona imparcial e independiente sin ninguna relación con el problema o conflicto que las enfrenta, de manera que lo perciban como una figura que les va ayudar a encontrar un acuerdo, nunca como un enemigo, pero tampoco como un aliado (Talavera, 2013, pág. 18).

Este mediador tendrá las cualidades dicotómicas sobre el manejo de conflictos y las capacidades para el manejo de los medios tecnológicos que se dispongan para atender la situación, evitando que surjan barreras sobre cada una de las fases o etapas del proceso, un sujeto suficientemente independiente de ambos para aportar voluntariamente y no para entorpecer bajo ningún concepto como se esté desarrollando la situación de conflictividad, por eso, debe contar con las habilidades y destrezas cognoscitivas suficientemente adecuadas y abierto con esquemas mentales pro digitales para que la gestión de los intereses y posiciones se produzca de una manera eficaz y eficiente.

Desde luego el uso de tecnologías informáticas es un reto para los mediadores, debiendo adaptar sus técnicas y métodos de trabajo y adecuarlos a las peculiaridades de la mediación online. Por tanto, deberá estar familiarizado con los recursos tecnológicos que va a emplear y, en el caso de utilizar una plataforma informática que le permitirá desarrollar todo el procedimiento, será necesario que tenga un amplio conocimiento del funcionamiento de la misma y de sus funcionalidades. Una de las desventajas de las comunicaciones electrónicas es la dificultad de advertir los aspectos no verbales de la comunicación (como cuando se lleva a cabo el procedimiento en un chat room), por lo que la generación de confianza por parte del mediador será más complicada (Talavera, 2013, pág. 19).

En efecto, es esencial que este mediador como facilitador maneje todos los recursos tecnológicos que pueden existir para gestionar el conflicto, por ejemplo uso de aplicaciones totalmente en línea como las salas de chat, donde se puede interactuar más de dos individuos, la aplicación skype que permite además videoconferencias entre dos o más sujetos totalmente en tiempo real, manejo de web site, plataformas digitales para llenar formularios que se requieran durante las fases de la mediación electrónica, uso de WhatsApp como otro instrumento que ha tomado auge en los últimos años, pues también incorpora las bondades de videoconferencia; en todo caso todos estos tienen una particularidad, disponen de un usuario, clave, confidencialidad y privacidad, aspectos esenciales para este tipo de mediación.

### 1.2.5. Ventajas y desventajas de la mediación electrónica

Existe un sinnúmero de ventajas de la mediación electrónica que a continuación se despliegan a los fines de que sean contextualizadas en el marco de esta investigación (Guardiola, 2016, pág. 3):

- La mediación electrónica es altamente recomendable en el caso de conflictos transfronterizos, ya que las nuevas tecnologías coadyuvan a eliminar barreras geográficas y lingüísticas en el caso de resolver extrajudicialmente estos conflictos, con todo lo que ello reporta (especialmente eliminación de costes en desplazamientos).
- Rapidez
- Eficacia
- Disminución de los costes (evita desplazamientos innecesarios)
- Eliminación de barreras geográficas
- Superación de limitaciones lingüísticas (Guardiola, 2016, pág. 4).

Desde otra perspectiva, (Corti & Rossi, 2015, pág. 5) dentro de las ventajas más destacadas por los especialistas, resaltan las siguientes:

- a. **Su rapidez:** Internet es una vía más de comunicación y como tal, presenta la oportunidad única de facilitar la mediación en tiempo real sobre conflictos concretos, a distancia, sin fronteras políticas. Como no implica traslados, puede

realizarse “en cuestión de horas” desde que un conflicto se ha puesto de manifiesto.

- b. **Su bajo costo**, ya que en la mayoría de los casos es menos costoso que recurrir a otros métodos de resolución como ser arbitrajes o litigios en las órbitas jurídicas. Además, su uso permite resolución de conflictos sobre relaciones comerciales de las llamadas “de bajos montos”, donde acudir a un árbitro o a un juez suele ser más costoso que la propia operación comercial que da base al conflicto.
- c. **Su naturaleza asincrónica**, permite más tiempo para reflexionar, (sin la presión del tiempo), permite imprimirle el “ritmo personal” (o institucional, organizacional, etc., depende de quienes sean las partes en conflicto) al análisis de las cuestiones involucradas. Permite que las partes se sientan más seguras con el respeto de sus tiempos personales. Más tiempo para explicar las perspectivas de las partes, más tiempo para preparar mejor la información que se entrega y para analizar la que se recibe. Podría reducir las posibilidades de escalada del conflicto, ya que trabajar “On Line” con los propios tiempos da la oportunidad de releer y repensar el problema y permite cortar la cadena: “acción-reacción”. Da mayores posibilidades para un buen manejo de negociaciones complejas y/o multipartes
- d. **Brinda la posibilidad de mediar sin fronteras**: al poder resolverlas disputas sin tener que viajar se nos abre virtualmente la posibilidad de mediar en todo el mundo. Es un método muy útil para mediar entre partes de distintas zonas geográficas y con diferentes husos horarios.
- e. Y como todo proceso de mediación, tiene para las partes, una influencia educativa y hasta preventiva con relación a la resolución de futuros conflictos (Corti & Rossi, 2015, pág. 7).

Todas estas ventajas, suponen garantías para que el proceso de mediación electrónica sea factible y viable en la sociedad, pues el individuo como un sujeto cognoscente y con capacidades para la socialización, que en las últimas dos décadas han logrado avances significativos mediante los dispositivos móviles y demás instrumentos que el internet ofrece como una invención que le proporciona velocidad, rapidez y sobretodo interconexión sin límites con todo el globo terráqueo, ha sido capaz de interactuar y socializar de una forma global, es decir, con todo el mundo, accediendo en tiempo real a cualquier ámbito o área de interés; entonces, es factible que los seres humanos ya socializados con las nuevas tecnologías de la

información y las comunicaciones sean capaces de poder dirimir los conflictos que se presentan a través de estos mecanismos innovadores.

Igualmente, los detractores y críticos del proceso plantean diversas desventajas de la mediación electrónica, haciendo de ella un mecanismo infructuoso, seguidamente se muestran según lo afirma (Guardiola, 2016):

La falta de inmediatez en la mayoría de los supuestos (puesto que no en todos los casos podremos ver y oír en tiempo real, aunque ello sería lo deseable y aconsejable),

- La falta de interpretación del lenguaje corporal y la gestión emocional.
- En todo caso la e-Mediación debe respetar los principios y garantías de confidencialidad y evitar la suplantación de identidad (Guardiola, 2016).

A la par, existe un sinnúmero de desventajas que afectan directamente el desarrollo de la mediación electrónica, que dificulta la consecución y materialización de los fines que se persigue para dirimir el conflicto (Corti & Rossi, 2015, pág. 6):

- a. El tipo de interacciones modifica aspectos fundamentales de la comunicación, tales como el contexto y el elemento no-verbal o analógico. El mediador “pierde” un caudal de información valiosísimo que es el aportado por el comportamiento y la comunicación no verbal y para verbal.
- b. Para algunos investigadores el contexto virtual contribuye a reducir las emociones hostiles, mientras que para otros ocurre lo contrario.
- c. De investigaciones sobre negociaciones por e-mail, surge cierta tendencia en los participantes a compartir menos información, a alterarla o exagerarla, y a tener altas expectativas de reciprocidad y menor flexibilidad.
- d. El mediador tiene que adaptar sus intervenciones al nuevo contexto, principalmente aquellas destinadas a crear un clima de confianza y empatía. Requiere gran flexibilidad por parte del mediador, además de capacitación extra, ya que debe saber manejar las herramientas de hardware y software necesarias para realizar una mediación exitosa.
- e. En relación al procedimiento y el uso de determinado software: hay ya varios grupos multidisciplinarios de profesionales que están desarrollando softwares específicos para llevar acabo mediaciones “On Line”. Esos softwares están siendo registrados, y aquí surgen preguntas si es posible patentar o registrar el

dominio de procedimientos o pasos de la mediación, por el hecho de recogerlos en un software.

- f. A veces, la imposibilidad de inmediatez entre el mediador y las partes no propicia un cierre de la mediación a tiempo. Es lo que los estudiosos mencionan como “ausencia del momento” (lack of momentum).
- g. A veces dificultades “externas” al proceso de mediación (de hardware, de software, de posibilidad de comunicación entre las partes por razones de tecnología) pueden aportar “ruidos” al conflicto inicial (Corti & Rossi, 2015, pág. 7).

Como todo enfoque siempre hay posiciones antagónicas sobre las nuevas tendencias que se presentan, naturalmente la mediación electrónica también los tiene, pues para muchos investigadores se pierde la esencia de las emociones que se muestran mediante los procesos cognoscitivos de las partes en conflictos, por ejemplo, atención, percepción, pensamiento, emoción, lenguaje, memoria, inteligencia, entre muchos otros que son elementales en las expresiones del individuo.

Además, consideran que pueden limitar la información y datos que pudieran suministrar; pero todo esto se trata de ir superando las barreras, que se apliquen los protocolos de confidencialidad, seguridad, discreción, transparencia, privacidad entre todos los actores inmersos, es una herramienta que ha sido una ebullición para el progreso de la humanidad en términos de reducir barreras geográficas y territoriales, también puede utilizarse para otros aspectos que la sociedad demanda.

#### **1.2.6. El desarrollo de la mediación electrónica**

Para llevar a cabo en buenos términos el proceso de mediación electrónica, es esencial desarrollar un conjunto de fases para llegar a la consecución del proceso de la mejor forma posible, puesto que existen unos lineamientos claves para que este mecanismo pueda contribuir a dirimir las controversias entre dos partes en impugnación, como se indican a continuación según (Guardiola, 2016):

- **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.
- **Recepción:** recibida la solicitud, 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.
- **Caucus informativo** (videoconferencia en audiencia interactiva y flexible que puede mantener el mediador con una o ambas partes de manera conjunta o separada).
- **Audiencias conjuntas** (videoconferencias en audiencias interactivas en las que las partes y el mediador podrán verse y oírse en tiempo real)
- 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).

Con estas fases que se aplican para el desarrollo de la mediación electrónica, en primer lugar debe efectuarse la certificación digital de los actores que van a interactuar, esto para darle la relevancia de confidencialidad, privacidad y sobre toda la identidad para que se lleven adelante las sesiones virtuales mediante las videoconferencias en tiempo real que pueden producirse a través de muchas aplicaciones dispuestas para tal fin (plataforma electrónica exclusiva para ella, skype, WhatsApp, o cualquier otro instrumento que disponga de un protocolo de seguridad integral alto).

En lo que se refiere a la figura del mediador en el contexto para el desarrollo del proceso, este debe tomar en cuenta los siguientes aspectos, que lo conlleven a contribuir a que se logren los mejores resultados posibles sobre el conflicto que se presentó:

- Un sistema de gestión de expedientes (gestor documental) para las etapas iniciales y final;
- Una sala de videoconferencia privada y segura (que garantice la interacción, sincronidad, privacidad y evite la suplantación de identidad)

- Al mismo tiempo el mediador debe exponer las técnicas propias de todo proceso de mediación (escucha activa, manejo emocional, seguimiento guiado) y garantizar los principios básicos tradicionales de la clásica mediación.
- El mediador debe gestionar cualquier incidencia en el manejo de las TIC (Vázquez A. , 2014).

Llegados a este punto, se van conformando los componentes que son requeridos durante todo el proceso de mediación, por ejemplo una plataforma, web site, portal institucional, que sirva para que las partes interesadas ingresen con un protocolo de seguridad (usuario, contraseña y código de autenticación) para que se informen de cómo se encuentra el expediente, el proceso en qué fase está puntualmente, esto le proporciona tranquilidad, confianza, agiliza al momento de obtener un documento que naturalmente debe estar todo ese expediente digitalizado en la plataforma para acceder en cualquier instante a él.

Adicionalmente, un espacio interactivo en tiempo real, es decir, una sala virtual con todos los protocolos de seguridad, confidencialidad y privacidad con las mismas cualidades de la plataforma para gestionar el expediente, pues los mecanismos electrónicos siempre tienen que dar relevancia a la identidad como condición sine qua non, así funcionan por ejemplo las cuentas digitales personales, las comerciales, bancarias, financieras, la educación a distancia, etcétera.

### **1.2.7. Prospectiva de la mediación electrónica**

Para nadie es un secreto que las bondades y oportunidades que ofrece el internet en la actualidad, representa ventajas en toda la expresión de la palabra, es uno de los aspectos positivos de la globalización tecnológica que logró acortar las distancias a una velocidad inigualable e impensable para el ser humano. Entonces la mediación dentro de los contextos electrónicos puede ser un ámbito que se apoye en este para que se puedan solucionar conflictos de intereses y posiciones que suelen producirse de forma natural entre la convivencia personal, familiar, laboral, y un largo etcétera.

Ahora bien, la volatilidad de los cambios que se generan en el ciberespacio va en incremento, lo que ha supuesto una interacción más allá de la socialización cara a cara, mutando a la interacción en el mundo virtual en cualquier espacio del mundo en tiempo real, lo que ha contribuido a la transferencia de conocimiento, cultura, valores, y cualquier tipo de relaciones.

Sin embargo, estas bondades también pueden utilizarse para abordar problemas que se han derivado entre dos partes que por las posiciones antagónicas requieren de un mediador para dirimir esa situación de conflicto; entonces también se pueden utilizar aplicaciones, herramientas informáticas, plataformas en red para contribuir a la solución de estos casos.

Ello implica un desafío: adaptar el procedimiento y la tecnología a utilizar en diversos aspectos de este nuevo contexto, sin modificar la esencia del proceso de Mediación. Se ve que Internet incrementará la calidad del servicio de mediación que proveen tanto mediadores particulares como institutos y organizaciones de mediación. Además de crear más oportunidades de trabajo, amplía el abanico de posibilidades respecto al tipo de casos a mediar. Ya las fronteras (políticas, culturales, del lenguaje) se desdibujan y el mediador adquiere una dimensión “global”, pudiendo operar en muchos lugares a la vez (Corti & Rossi, 2015, pág. 7).

Lo que se busca con la incorporación de medios electrónicos para el proceso de mediación sobre situaciones de conflictividad, es adecuar y adaptarse a los cambios en el entorno, sin reformar las etapas de la mediación, solo agregarle este componente que la hará más dinámica, sofisticada, reducirá los tiempos de respuestas, superará las barreras geográficas que pudieran existir, amplía nuevas posibilidades para la interacción, interconexión y sobre todo permite la modernización de las organizaciones inmersas en ella, el aparato estatal desburocratizará los procedimientos administrativos.

La mediación electrónica, llegó para quedarse, sólo debe existir apertura entre todos los actores de la sociedad para que se provoquen estos cambios, que las autoridades ejecutivas y legislativas de un país, sean capaces de capitalizar los atributos que ofrece las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones

para que la virtualidad se convierta en una ventaja competitiva para la gestión de los servicios que se ofrece en la cosa pública, e inclusive en el sector privado, garantizando la preservación de los derechos y deberes de la ciudadanía, pero hacer de la sociedad focalizada en una cultura emergente, digna de los países desarrollados.

### **1.2.8. Proceso sincrónico y asincrónico de la mediación electrónica**

En lo que se refiere a los procesos que envuelven la mediación electrónica, se describirán los sincrónico y asincrónicos, los cuales representan cómo se llevará las simulaciones del proceso desde la virtualidad, cumpliendo con cada una de las etapas dispuestas para efectuar los debates sobre intereses, posiciones y diatribas presentadas, esto se efectuará a través de diversos canales digitales, es decir las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones como vías para la resolución de conflictos. En el escenario del factor sincrónico de la mediación electrónica, argumentan que:

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).

En este caso, claro le compete al legislador como esa figura dotada de legitimidad de origen por parte de la ciudadanía mediante la representación del voto directo en las urnas a través de elecciones competitivas, y le otorga la cualidad para que este cree y reforme leyes para beneficio y el bienestar común de la sociedad.

Pues al incorporar el comercio electrónico, mensajes de datos, firmas electrónicas, como es el caso del Ecuador, está naturalmente respaldando las distinciones de la tecnología para dinamizar las funciones del Estado y demás actores que convergen, todo ello extrapolable a la mediación como alternativa para solucionar conflictos a partir de los medios electrónicos dispuestos, y como requisito para lo sincrónico, se debe contar con un computador, con servicio de alta velocidad de internet (banda

ancha para la calidad), una webcam, auriculares y micrófono, que son recursos para interconectarse e interactuar con una interfaz con estándares apropiados, que aseguren la confidencialidad y protección de los datos de las partes en diatriba, lo que garantiza que se promueva un respaldo escrito, oral y visual del momento realizado. Ahora bien, en lo que respecta al factor asincrónico, se:

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).

En este caso en particular se utilizan los medios electrónicos que son virtuales pero no son el tiempo real, a ver explico, las partes en conflictos e inclusive el mediador puede acceder a la herramienta u aplicación digital en cualquier instante, aunque no estén presentes los otros actores pueden dejar cualquier tipo de mensaje, que le verán los otros sujetos cuando ingresen a la plataforma, la cuenta o al recurso, otorgándole la cualidad de asincrónica, es decir, no existe una coincidencia temporal y espacial, cuyos requerimientos básicos es la computadora y el servicio de internet para dejar anclado el o los mensajes.

En este componente, no está garantizada la confidencialidad, explico sí una de las partes utiliza un computador en un sitio donde hacen uso de este más de una persona, y deje por omisión o descuido el acceso a la plataforma, la cuenta o la sala de conferencia con los datos almacenados usuarios y contraseña, es posible que cualquier otro sujeto pueda visualizar todo los mensajes que allí dejo, e inclusive si es un portal de acceso al expediente, se visualizará todo; he allí una de las desventajas del factor asincrónico.

### **1.2.9. Flujograma de procedimiento**

En este punto, se busca desplegar las fases o etapas por las que transita el proceso de mediación que establece la Ley de Mediación y Arbitraje vigente en el Ecuador, y se señala en uno de los procedimientos la opción de viabilizarlo a través de mecanismos electrónicos en tanto y cuando en reiterativas ocasiones alguna de las partes no asiste y se le imposibilita estar en las audiencias que se han programado, allí sería un punto favorablemente para la propuesta de esta investigación, a través de la mediación electrónica como una herramienta que reduce los tiempos y supera las barreras geográficas. La figura 1 refleja el procedimiento en detalle.

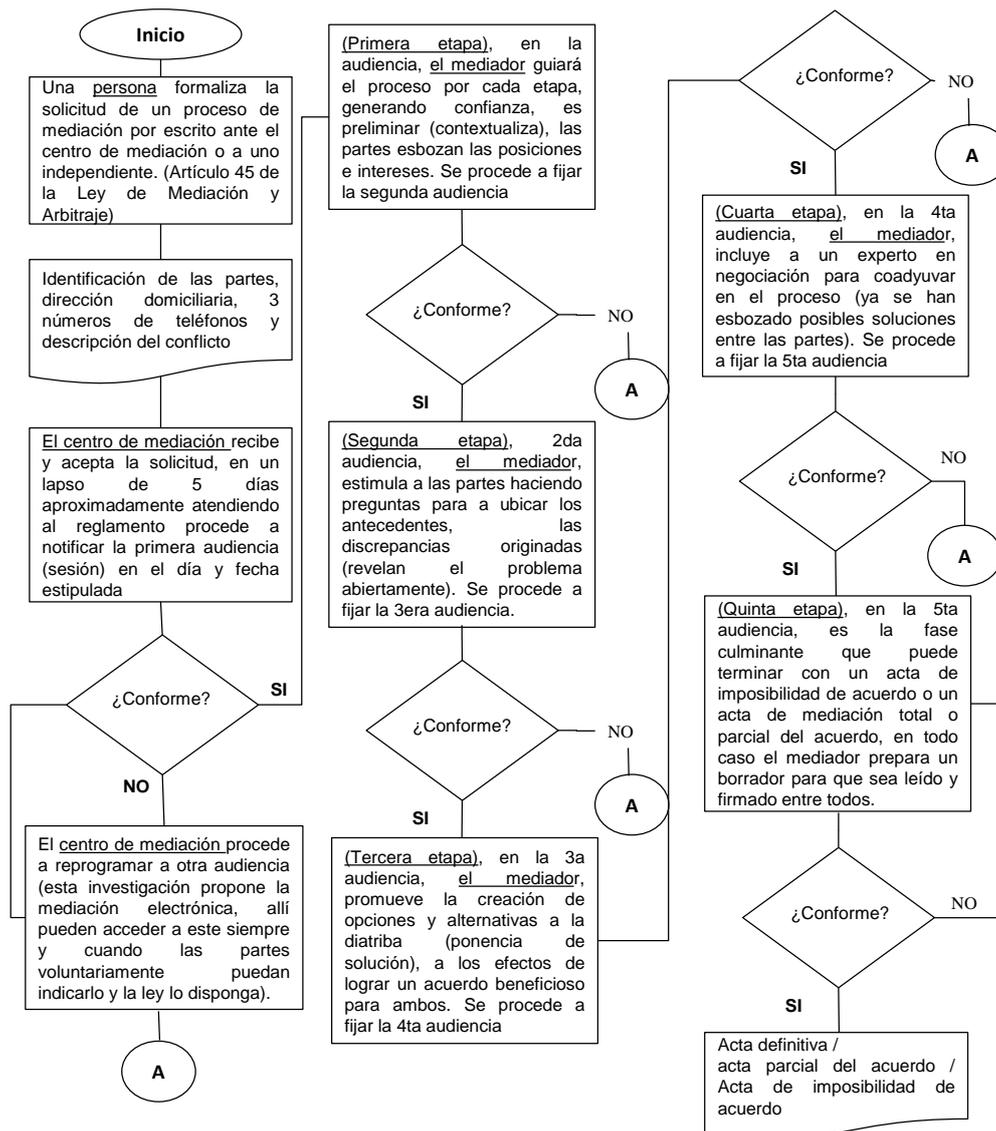


Figura 1. Procedimiento de solicitud de la mediación y la mediación propiamente.

Fuente: (Santos, 2013).

### 1.2.10. La firma electrónica

La firma electrónica se obtiene a través de acuerdo a la información que para (Security Data, 2019) “es un certificado digital asociado a una persona para identificarla, con la misma validez legal de una firma manuscrita”. Desde la visión de la (Ecuador, Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2020), “es el documento virtual que certifica la vinculación de la firma electrónica con una persona determinada; es la equivalencia de la firma manuscrita ya que tiene la misma validez legal y está amparada en la Ley de Comercio Electrónico”. A partir de este certificado se le otorga la legitimidad jurídica para que una persona natural o jurídica efectuara diferentes trámites, operaciones y transacciones.

Asimismo, se establece que la firma electrónica tendrá igual validez y los mismos efectos jurídicos que una firma manuscrita. La firma electrónica se la podrá usar en entidades públicas y privadas (Ecuador, Congreso Nacional, 2002). Atendiendo en su artículo 14 a la información que se desprende del portal web institucional del (Ecuador, Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2020) esta se puede obtener siguiente un conjunto de pasos, que se especifican a continuación:

- **Usos de la firma electrónica:** Facturación electrónica, ECUAPASS (Aduana del Ecuador), Gestión Documental Quipux (Proyecto Cero Papeles), Compras Públicas, etc.
- **Pasos para obtener la firma electrónica:**
  1. Ingrese la solicitud en [www.eci.bce.ec](http://www.eci.bce.ec).
  2. De clic en la pestaña Firma Electrónica.
  3. Ingrese a “solicitud de certificado”. Llène el formulario y adjunte los requisitos solicitados.
  4. Aprobada la solicitud realice el pago del certificado en las ventanillas de Registro Civil de la ciudad donde solicitó el servicio.
  5. Retire su certificado en la oficina que eligió portando su cédula o pasaporte.
  6. Requisitos para obtener el Certificado de Firma Electrónica
    - Persona Natural:
      - a. Digitalizado de cédula o pasaporte a color.
      - b. Digitalizado de papeleta de votación actualizada.
      - c. Digitalizado de la última factura de pago de luz, agua o teléfono.
    - Persona Jurídica:
      - a. Digitalizado de cédula o pasaporte a color.
      - b. Digitalizado de papeleta de votación actualizada.
      - c. Digitalizado del nombramiento o certificado laboral firmado por el representante legal.
      - d. Autorización firmada por el representante legal (Ecuador, Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2020).

Adicionalmente, la (Ecuador, Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2020) señala que los certificados de firma electrónica pueden ser obtenidos en token que es un dispositivo criptográfico de alta seguridad, donde se almacena la firma

electrónica; o en archivo que es seguro, versátil y útil para trámites ciudadanos y para procesos de firma masiva (facturación electrónica).

Existen un conjunto de entidades que han sido autorizadas para proceder a gestionar y tramitar los certificados digitales que le otorga validez a la firma electrónica, como Security Data, que ha sido avalado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL), organismo con adscripción al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. en función a lo establecido por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, estipula que las: Entidades de certificación de información. Son las empresas unipersonales o personas jurídicas que emiten certificados de firma electrónica y pueden prestar otros servicios relacionados con la firma electrónica, autorizadas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, según lo dispuesto en esta ley y el reglamento que deberá expedir el Presidente de la República (Ecuador, Congreso Nacional, 2002) en su artículo 29:

Los costos para que la firma electrónica de una persona natural o jurídica, están a cargo de ellas, con la cual el incremento se le adiciona, cuando procedan a solicitar el certificado digital que le otorgará la legitimidad o validez, por parte de una de las entidades de certificación de información que han sido por las autoridades con competencia en la materia, de tal forma que las partes que se someterán a un proceso de mediación electrónica, debe contar previamente con este certificado, que les garantice la seguridad, confidenciales y demás aspectos de validez. Estos costos no son imputables al proceso de mediación electrónica que se gestionará en un centro de mediación (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

Los costos para gestionar y adquirir este certificado, según la información de la (Ecuador, Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2020) actualmente oscilan entre 20,16\$ y 54,88\$, que comprende servicios por la firma electrónica en token; firma electrónica en archivo; renovación y dispositivo token (solo).

### **1.2.11. El acta de mediación electrónica**

Para desarrollar una aproximación teórica referencial del acta de mediación electrónica en el marco de la regulación de esta iniciativa para el Ecuador, se partirá del concepto de acta de mediación, con la finalidad de ubicar los aspectos epistemológicos que envuelven al término, para desde allí, darle la coherencia y pertinencia necesaria.

Es el acto jurídico en el que se consta el acuerdo que las partes han llegado. Es el instrumento a través del cual se materializa y efectiviza el convenio alcanzado, es de coercitivo cumplimiento para los participantes y pone fin al proceso de mediación (Santacruz, 2015, pág. 81).

A partir de allí, como sujeto cognoscente el acta de mediación electrónica pudiera entenderse en el marco de la regulación de esta herramienta en el Ecuador, como ese documento que reflejará todos los acuerdos a los que llegaron las partes en conflictos que se gestionará mediante un proceso en una plataforma virtual dispuesta para tal fin, de tal manera que esto quedará fundamentado en cada una de las sesiones a las cuales voluntariamente accedieron los participantes en ello, con la orientación de un mediador, que además avalarán con la firma electrónica en el documento que se produzca como un mensaje de datos encriptado (Ecuador, Congreso Nacional, 2002) en su artículo 14.

Cabe señalar, en el escenario del acta de mediación un aspecto esencial, es el certificado digital que le dará validez a la firma electrónica de las partes interesadas dentro de un conflicto, que se someterán al proceso de mediación electrónica a través de los centros de mediación autorizados por las autoridades para tal fin, deben proveer a estas instituciones tal certificado, a los efectos que lo incorporen a la base de datos de la plataforma virtual, para cuando se requiera del aval sobre los avances del proceso de acuerdo mediante la firma o en definitivo para sellar el acta de mediación electrónica que se genere con esa firma digital.

Esta acta quedará registrada automáticamente en la plataforma virtual que se ha dispuesto para llevar a cabo este tipo de proceso, que será inalterable e inmutable sobre los datos y mensajes (en este caso incrustado en una base de datos de un organismo autorizado para ello) que han sido plasmados por las partes de mutuo

acuerdo, dando cumplimiento a los principios generales que se han estipulado en la legislación in comento. Cabe destacar, que esta acta electrónica avalada por la firma electrónica tendrá la misma eficacia probatoria, así como también, los efectos de sentencia ejecutoria y de la cosa juzgada.

#### **1.2.12. El derecho informático, coadyuva a la mediación electrónica**

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) Con lo cual, desde las ciencias jurídicas se configura una simbiosis normativa que se vale de las redes, la era digital y demás aspectos asociados con la computación para que se puedan resolver procesos legales, aquí el derecho informático puede coadyuvar con el proceso de la mediación electrónica para la resolución de conflictos.

Es así que el derecho informático, se va adecuando a la velocidad de los cambios suscitado en la dinámica global, que han puesto en un lugar privilegiado a la mediación electrónica como mecanismo alternativo para la solución de conflictos, además de los medios que se han dispuestos para tal fin, a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para ser utilizadas en las diferentes disciplinas asociadas al derecho, lo que supone que el derecho informático busque acortar las distancias entre las partes en conflicto que no necesariamente deban estar presente físicamente en el escenario dispuesto para la solución de las diferencias.

Además, “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). Es un reto para todos los actores de una sociedad, impulsar la modernización de las estructuras, sistemas de administración de justicia, procesos judiciales y demás procedimientos que se requieren para solucionar controversias, y el derecho informático puede contribuir a través de los medios tecnológicos para utilizarlo en los procedimientos de carácter legal, agilizando la mediación.

Es sumamente importante, que todos los procesos que se lleven adelante a través de la mediación electrónica en el marco del derecho informático deben contener todos los estándares y patrones de seguridad para salvaguardar la identidad de los actores en disputas, la confidencialidad de los datos e información, así como la privacidad de lo que allí se está exponiendo sobre los intereses y posiciones, que asegure un proceso sumamente transparente para darle la validez y eficacia de los actos que se desarrollen con el apoyo del mediador como orientador. Es oportuno destacar que:

La mediación electrónica sustituye a la mediación tradicional, porque goza de las características establecidas en la ley. Sin embargo, la mediación por medios electrónicos es una figura en la audiencia de mediación es el único paso que se da a través de medios electrónicos. El resto del proceso, inclusive el acta de mediación se realiza de manera manuscrita. Es un mecanismo combinado entre medios electrónicos y tradicionales, lo que puede ocasionar que existan problemas en la configuración de los elementos de eficacia y validez que requiere la mediación como figura jurídica (Santacruz, 2015, pág. 40).

Como toda la mediación tradicional que está en un proceso de evolución, necesariamente amerita de adecuación y adaptación para mutar a un nivel más innovador en los fines que persigue, en este caso en particular se quiere valerse de los medios que facilita las nuevas tecnologías para que se aborden los problemas de conflictividad que pudieran existir en una sociedad, ante las barreras fronterizas y territoriales por las distancias.

### **1.2.13. Principios del derecho informático aplicables a la mediación electrónica y la mediación por mecanismos electrónicos**

Para profundizar sobre el particular, en la Ley Modelo de Comercio Electrónico de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, aprobada el 16 de diciembre de 1996, como una normativa que busca que se apliquen dos preceptos fundamentales para que se utilice de la mejor forma posible todas las ventajas y demás bondades que ofrece las nuevas tecnologías de la información y

las comunicaciones, que garanticen el uso de mecanismos electrónicos como medios para la transferencia de información, datos y demás mensajes como instrumentos de comunicación que pueden ser aplicados en el ámbito jurídico, específicamente por las operaciones y transacciones comerciales. Se trata básicamente de los principios de neutralidad tecnológica y equivalencia funcional.

La Ley Modelo sobre Comercio Electrónico tiene por objeto posibilitar y facilitar el comercio por medios electrónicos ofreciendo a los legisladores un conjunto de reglas internacionalmente aceptables encaminadas a suprimir los obstáculos jurídicos y a dar una mayor previsibilidad al comercio electrónico. En particular, la Ley Modelo tiene la finalidad de superar los obstáculos que plantean las disposiciones legislativas y que no pueden modificarse mediante contrato equiparando el trato dado a la información sobre papel al trato dado a la información electrónica. Esa igualdad de tratamiento es esencial para hacer posibles las comunicaciones sin soporte de papel y para fomentar así la eficacia en el comercio internacional. (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, 1998).

Parafraseando a la (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, 1998), el principio de la neutralidad está orientado esencialmente a que se apliquen todas las herramientas técnicas que sean necesarias para en la medida de las posibilidades ir adoptando estas disposiciones con respecto a la tecnología que se utilizara en el marco de las operaciones y transacciones de carácter electrónica.

Esto se debe a los avasallantes cambios que se originan diariamente en la tecnología, que de apertura a los legisladores para que eviten estar efectuando constantes reformas a los instrumentos jurídicos dispuestos para tal fin, esto se acoge al principio de neutralidad; mientras que el de la equivalencia funcional, básicamente proporciona los criterios conforme a los cuales las comunicaciones electrónicas pueden equipararse a las comunicaciones sobre papel; enuncia los requisitos concretos que deben cumplir las comunicaciones electrónicas tales como escrita, original, firma y documento, todos como cualidades digitales.

A partir de allí, para que la mediación electrónica en el Ecuador pueda acceder a estos mecanismos, debe además valerse de lo estipulado en la (Ecuador, Congreso Nacional, 2002) como norma supletoria inmediata sobre los aspectos fundamentalmente electrónico para con todo el proceso de mediación, que no se limite únicamente al envío de correspondencias y notificaciones por los medios digitales conocidos para tal fin, como los efectúan los centros de arbitraje y mediación, ante la necesidad de una reforma en la Ley de Arbitraje y Mediación que incorpore el uso de la tecnología y demás mecanismos electrónicos para convertirse en una alternativa jurídica viable que le otorgue el piso legal en el Ecuador.

De los servicios electrónicos, artículo. 44.- Cumplimiento de formalidades. - Cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios, que se realice con mensajes de datos, a través de redes electrónicas, se someterá a los requisitos y solemnidades establecidos en la ley que las rija, en todo lo que fuere aplicable, y tendrá el mismo valor y los mismos efectos jurídicos que los señalados en dicha ley. (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

Con lo cual, las redes electrónicas son mecanismos viables y confiables para las autoridades ecuatorianas, que cualquier actividad adopte los instrumentos informáticos y tecnológicos para que se gestionen procesos y procedimientos que tengan validez y la cualidad que sean verificables, confidenciales, privados y sobretodo transparente.

En tal sentido, la mediación electrónica es una etapa evolutiva y sofisticada de la mediación tradicional, adoptando el principio de equivalencia funcional, y es perfectamente factible que se lleve a cabo en el Ecuador una iniciativa para que se reglamente esta mediación con el respaldo de la tecnología, que suponga un avance significativo para el derecho informático y la ciudadanía en todo el conjunto de la sociedad.

#### **1.2.14. Principios de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos**

Como norma supletoria inmediata que contribuya a que se reconozca la mediación electrónica en el Ecuador, se despliegan textualmente el conjunto de principios generales establecidos en el capítulo I de este instrumento jurídico, a los efectos de analizarlos y vincularlos con los fines que persigue esta investigación.

**Art 2. Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos.** Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta Ley y su reglamento

**Art. 3. Incorporación por remisión.** Se reconoce validez jurídica a la información no contenida directamente en un mensaje de datos, siempre que figure en el mismo, en forma de remisión o de anexo accesible mediante un enlace electrónico directo y su contenido sea conocido y aceptado expresamente por las partes (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

A partir de estos dos principios, a toda la información encriptado en mensajes de datos, es decir, en cualquier dispositivo o mecanismo electrónico tendrá valor y eficacia probatoria de carácter jurídico ante las instancias que integran el sistema de administración de justicia en el Ecuador, y en la mediación electrónica también se emplearán este tipo de instrumentos para fomentar procedimientos muchos más expeditos y eficaces para contribuir a la solución de conflictos, otorgándole seguridad y confidencialidad al proceso per se.

**Art. 4. Propiedad intelectual.** Los mensajes de datos estarán sometidos a las leyes, reglamentos y acuerdos internacionales relativos a la propiedad intelectual

**Art. 5. Confidencialidad y reserva.** Se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta Ley y demás normas que rigen la materia (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

El precepto relacionado con la confidencialidad para el tratamiento de la mediación electrónica busca a toda costa salvaguardar las informaciones que están almacenada electrónicamente, y bajo ningún concepto puede ser objeto de

modificación o alternación, que suponga una vulneración a cada uno de los participantes en la resolución del conflicto.

**Art. 6. Información escrita.** Cuando la Ley requiera u obligue que la información conste por escrito, este requisito quedará cumplido con un mensaje de datos, siempre que la información que éste contenga sea accesible para su posterior consulta

**Art. 7. Información original.** Cuando la Ley requiera u obligue que la información sea presentada o conservada en su forma original, este requisito quedará cumplido con un mensaje de datos, si siendo requerido conforme a la Ley, puede comprobarse que ha conservado la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, como mensaje de datos. Se considera que un mensaje de datos permanece íntegro, si se mantiene completo e inalterable su contenido, salvo algún cambio de forma, propio del proceso de comunicación, archivo o presentación (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

Por acuerdo de las partes y cumpliendo con todas las obligaciones previstas en esta Ley, se podrán desmaterializar los documentos que por ley deban ser instrumentados físicamente. Los documentos desmaterializados deberán contener las firmas electrónicas correspondientes debidamente certificadas ante una de las entidades autorizadas según lo dispuesto en el artículo 29 de la presente ley, y deberán ser conservados conforme a lo establecido en el artículo siguiente.

**Art. 8. Conservación de los mensajes de datos.** Toda información sometida a esta Ley, podrá ser conservada; éste requisito quedará cumplido mediante el archivo del mensaje de datos, siempre que se reúnan las siguientes condiciones:

- a. Que la información que contenga sea accesible para su posterior consulta;
- b. Que sea conservado con el formato en el que se haya generado, enviado o recibido, o con algún formato que sea demostrable que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida;
- c. Que se conserve todo dato que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y hora en que fue creado, generado, procesado, enviado, recibido y archivado; y,
- d. Que se garantice su integridad por el tiempo que se establezca en el reglamento a esta ley.

Toda persona podrá cumplir con la conservación de mensajes de datos, usando los servicios de terceros, siempre que se cumplan las condiciones mencionadas en este artículo. La información que tenga por única finalidad facilitar el envío o recepción del mensaje de datos, no será obligatorio el cumplimiento de lo establecido en los literales anteriores (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

Con estos tres principios, se busca que toda la información electrónica que se obtenga o genere por vía escrita que sea convertida en un mensaje de datos dentro del proceso que se esté documentado o tramitando, tendrá que contemplar la conservación inalterable de cada una de los mensajes, a los fines de garantizar para cada una de las partes inmersas los datos en original, por ejemplo, en la mediación electrónica caso que ocupa en este trabajo, para darle integridad.

**Art. 9. Protección de datos.** Para la elaboración, transferencia o utilización de bases de datos, obtenidas directa o indirectamente del uso o transmisión de mensajes de datos, se requerirá el consentimiento expreso del titular de éstos, quien podrá seleccionar la información a compartirse con terceros

La recopilación y uso de datos personales responderá a los derechos de privacidad, intimidad y confidencialidad garantizados por la Constitución Política de la República y esta ley, los cuales podrán ser utilizados o transferidos únicamente con autorización del titular u orden de autoridad competente. No será preciso el consentimiento para recopilar datos personales de fuentes accesibles al público, cuando se recojan para el ejercicio de las funciones propias de la administración pública, en el ámbito de su competencia, y cuando se refieran a personas vinculadas por una relación de negocios, laboral, administrativa o contractual y sean necesarios para el mantenimiento de las relaciones o para el cumplimiento del contrato. El consentimiento a que se refiere este artículo podrá ser revocado a criterio del titular de los datos; la revocatoria no tendrá en ningún caso efecto retroactivo (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

Este principio, dentro del proceso de mediación electrónica permitirá que se resguarden todos los datos de las partes involucradas en un proceso para resolver una controversia que serán gestionados exclusivamente por las autoridades con competencia en la materia, de tal manera que se garantice la confidencialidad y

privacidad de información personal tal como establece el texto constitucional ecuatoriano.

**Art. 10. Procedencia e identidad de un mensaje de datos.** Salvo prueba en contrario se entenderá que un mensaje de datos proviene de quien lo envía y, autoriza a quien lo recibe, para actuar conforme al contenido del mismo, cuando de su verificación exista concordancia entre la identificación del emisor y su firma electrónica, excepto en los siguientes casos:

- a. Si se hubiere dado aviso que el mensaje de datos no proviene de quien consta como emisor; en este caso, el aviso se lo hará antes de que la persona que lo recibe actúe conforme a dicho mensaje. En caso contrario, quien conste como emisor deberá justificar plenamente que el mensaje de datos no se inició por orden suya o que el mismo fue alterado; y,
- b. Si el destinatario no hubiere efectuado diligentemente las verificaciones correspondientes o hizo caso omiso de su resultado (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

A partir de este principio, la cualidad es asegurarse que el documento en forma de mensaje electrónico (encriptado en una base de datos) disponga de la validez y autenticidad de quien lo emite, cuya característica principal es la firma electrónica como mecanismo de comprobación dispuesto por este instrumento jurídico.

**Art. 11. Envío y recepción de los mensajes de datos.** Salvo pacto en contrario, se presumirá que el tiempo y lugar de emisión y recepción del mensaje de datos, son los siguientes:

- a. Momento de emisión del mensaje de datos. - Cuando el mensaje de datos ingrese en un sistema de información o red electrónica que no esté bajo control del emisor o de la persona que envió el mensaje en nombre de éste o del dispositivo electrónico autorizado para el efecto;
- b. Momento de recepción del mensaje de datos. - Cuando el mensaje de datos ingrese al sistema de información o red electrónica señalado por el destinatario. Si el destinatario designa otro sistema de información o red electrónica, el momento de recepción se presumirá aquel en que se produzca la recuperación del mensaje de datos. De no haberse señalado un lugar preciso de recepción, se entenderá que ésta ocurre cuando el mensaje de datos ingresa a un sistema

de información o red electrónica del destinatario, independientemente de haberse recuperado o no el mensaje de datos; y,

- c. Lugares de envío y recepción. - Los acordados por las partes, sus domicilios legales o los que consten en el certificado de firma electrónica, del emisor y del destinatario. Si no se los pudiere establecer por estos medios, se tendrán por tales, el lugar de trabajo, o donde desarrollen el giro principal de sus actividades o la actividad relacionada con el mensaje de datos.

**Art. 12. Duplicación del mensaje de datos.** Cada mensaje de datos será considerado diferente. En caso de duda, las partes pedirán la confirmación del nuevo mensaje y tendrán la obligación de verificar técnicamente la autenticidad del mismo (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

Ambos artículos señalan con suficiente claridad, que los mensajes de datos tienen que tener la cualidad de ser ubicables desde que se produce la acción de emisión y recepción, que pueda ser objeto de verificación por parte de un sistema de información, siendo capaz de que pueda ser objeto de recuperación, validación ante una eventual duplicidad de este, que pudiera ser enviado y recibido varias veces, en todo caso el mensaje en contenido puede ser el mismo, pero los tiempos de recepción y envío se alteraron, allí entra un procedimiento de comprobación que debe valorarse.

En consecuencia, una vez puntualizados los principios generales que regulan las actividades de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, son factiblemente aplicables a la mediación electrónica para garantizar la confidencialidad, integridad y sobre todo la seguridad de las informaciones que se obtengan y produzca de cada una de las fases para dirimir una controversia entre partes en conflictos.

### **1.2.15. Uso de los medios electrónicos en la República del Ecuador**

En la República del Ecuador, se dispone desde el año 2002 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, la cual establece que ésta: (...) regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a

través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

De tal manera, que existe un avance importante para que se pueda reconocer y regular la mediación electrónica en el país, al disponer con una normativa como supletoria inmediata para la aplicación ante la ausencia de contenidos referidos específicamente en la ley de arbitraje y mediación, que naturalmente tendrá que ser reformada como un procedimiento directo que le de solidez a este mecanismo innovador. Asimismo, en el artículo 2 del referido texto "(...) los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta Ley y su reglamento" (Ecuador, Congreso Nacional, 2002) art. 2.

Es necesario detallar un conjunto de términos que señala la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, referentes a todas las actividades enmarcadas en el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones y son claves para la consecución de los fines que se persigue en este estudio.

- **Mensaje de datos:** Es toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio. Serán considerados como mensajes de datos, sin que esta enumeración limite su definición, los siguientes: documentos electrónicos, registros electrónicos, correo electrónico, servicios web, telegrama, télex, fax e intercambio electrónico de datos.
- **Red Electrónica de Información:** Es un conjunto de equipos y sistemas de información interconectados electrónicamente.
- **Sistema de información:** Es todo dispositivo físico o lógico utilizado para crear, generar, enviar, recibir, procesar, comunicar o almacenar, de cualquier forma, mensajes de datos.
- **Servicio Electrónico:** Es toda actividad realizada a través de redes electrónicas de información.
- **Datos personales:** Son aquellos datos o información de carácter personal o íntimo, que son materia de protección en virtud de esta Ley.

- **Datos Personales Autorizados:** Son aquellos datos personales que el titular ha accedido a entregar o proporcionar de forma voluntaria, para ser usados por la persona, organismo o entidad de registro que los solicita, solamente para el fin para el cual fueron recolectados, el mismo que debe constar expresamente señalado y ser aceptado por dicho titular.
- **Datos de creación:** Son los elementos confidenciales básicos y necesarios para la creación de una firma electrónica.
- **Certificado electrónico de información:** Es el mensaje de datos que contiene información de cualquier tipo.
- **Dispositivo electrónico:** Instrumento físico o lógico utilizado independientemente para iniciar o responder mensajes de datos, sin intervención de una persona al momento de dicho inicio o respuesta.
- **Dispositivo de emisión:** Instrumento físico o lógico utilizado por el emisor de un documento para crear mensajes de datos o una firma electrónica.
- **Dispositivo de comprobación:** Instrumento físico o lógico utilizado para la validación y autenticación de mensajes de datos o firma electrónica.
- **Emisor:** Persona que origina un mensaje de datos.
- **Destinatario:** Persona a quien va dirigido el mensaje de datos.
- **Signatario:** Es la persona que posee los datos de creación de la firma electrónica, quién, o en cuyo nombre, y con la debida autorización se consigna una firma electrónica (Ecuador, Congreso Nacional, 2002).

Para concluir con este capítulo se materializa el cumplimiento del objetivo específico 1, que se orientó a establecer la mediación electrónica en un contexto teórico amplio que abarque la aplicación y resultados, fue así que la investigadora logró desplegar todos los aspectos referenciales que la envuelven, que se trata de un proceso dinámico, emergente y fundamentado en el uso de las bondades que ofrece la tecnología de la información y las comunicaciones, los mecanismos digitales que pone a disposición como una alternativa para la resolución de conflictos en tiempo real, empleando para ello dispositivos y aplicaciones electrónicas, a través de la interacción entre las partes en controversias, por supuesto con un mediador como orientador y facilitador del proceso en línea para que estos sean capaz de lograr un acuerdo que dirima las posiciones e intereses contrapuestos.

Conviene agregar, que los países de la comunidad europea son vanguardia desde comienzo del nuevo milenio en la aplicación de este nuevo enfoque para gestionar conflictos con el apoyo de los mecanismos tecnológicos, que superan barreras geográficas, territoriales e idiomáticas, además que se tramita mediante una plataforma virtual con los más apropiados estándares de seguridad, integridad y confidencialidad de las informaciones que allí se debaten, garantizando un proceso transparente para todos los actores.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

Esta sección aborda la metodología que se utilizó para darle consecución al proceso y todas las acciones inmersas dentro del trabajo, la cual comprendió un conjunto de actividades y procedimientos que se llevó adelante para la materialización de los objetivos, describiendo para ello, el tipo de investigación, la población, muestra, el instrumento de recolección de datos, los procedimientos para la recogida de esa información y los métodos empleados para tal fin. Sobre este particular, se establece que “el método es el conjunto de procedimientos que se sigue en las ciencias para hallar la verdad. Es una vía o camino para alcanzar una meta o fin” (Palella & Martins, 2010, pág. 80).

#### 2.1. Metodología utilizada

El estudio se enmarca desde la perspectiva metodológica en una investigación proyectiva, apoyada en un trabajo de campo de nivel descriptivo, a continuación, se describe cada una de ellas y se vincula con los fines que persigue este trabajo.

En virtud de la naturaleza y el propósito de la investigación, está concebida bajo el enfoque cuantitativo, que ha sido caracterizado como “un proceso secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente, y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Se llevaron a cabo de manera sistemática un conjunto de fases que se fundamenta en un método consecutivo, estructurado y organizado; con cualidades de flexibilización, pues es susceptible a realizarse ajustes durante todo el proceso que conlleva las actividades científicas.

Otra visión sobre el enfoque cuantitativo, corresponde al:

Empleo de técnicas cuantitativas de recolección y análisis de datos. Es positivista y presta poca atención a los estados subjetivos de quien actúa. Medición controlada y a veces intervención. Se dice objetivo. Orientado a la comprobación, confirmatorio e hipotético deductivo (...) (Hurtado, 1998, pág. 4 ).

Estos datos serán cuantificados para delimitar las tendencias.

Para la recopilación de la información, se elaboró un instrumento tipo cuestionario con opciones múltiples de respuesta, es decir, policotómicas mediante la escala likert, atendiendo fundamentalmente a los objetivos planteados en el trabajo, que se le aplicó a un conjunto de profesionales del derecho con trayectoria y experiencia acumulada en el ejercicio de las funciones y actividades laborales, lo que permitió situar el contexto del estudio para promover una iniciativa para regular el uso de la mediación electrónica en el Ecuador.

## **2.2. Tipo de investigación**

### **2.2.1. Investigación proyectiva**

El estudio se enmarca desde la perspectiva metodológica en una investigación de tipo proyectiva, apoyada en un trabajo de campo de nivel descriptivo, los estudios proyectivos “proponen soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta” (Hurtado, 1998, pág. 144).

En efecto, a partir de este trabajo se promovió una iniciativa para reformar el instrumento jurídico que regula la materia de mediación convencional sobre los conflictos que se produce, con el fin de incorporar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en este modelo para superar disputas.

Conviene agregar, que parafraseando los argumentos (Hurtado, José, 2010) dentro de las características de esta tipología de investigación, está la cualidad de un

enfoque para proporcionar nuevos conocimientos que incentiven cambios y transformaciones, en este caso, en las relaciones de los diferentes actores y sectores que convergen en la sociedad ecuatoriana, que son consideradas como sujeto cognoscente, apropiadas para mejorar el desarrollo y el bienestar común.

### **2.2.2. Investigación de campo**

Ahora bien, el estudio se apoya en un diseño de investigación de campo, donde permitió que se posibilite el establecimiento de una relación significativa entre los objetivos que se han planteado anteriormente sobre el fenómeno y la realidad que se produce in situ, al tratarse de un estudio único de casos, pues la unidad seleccionada para el análisis es la República del Ecuador, al tener la intención de regular el uso de la mediación electrónica en la legislación ecuatoriana. Los estudios de campo, son definidos como:

Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (Arias, 2012, pág. 31).

Se conceptualiza los trabajos de campo como “un estudio de investigación en una situación realista en la que una o más variables independientes son manipuladas por el experimentador en condiciones tan cuidadosamente controladas como lo permite la situación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 1999, pág. 167).

Por tanto, estos están caracterizados por el no control del investigador sobre las variables, pues se observaron los eventos en el contexto natural donde ocurren los hechos para así, determinar los elementos que lo originan y las consecuencias que ocasionó, es decir, la información obtenidas de las fuentes primarias, mediante la aplicación del instrumento (cuestionario) que se ha elaborado para tal fin, basados en una estrategia de recopilación directa de la realidad sobre las informaciones necesarias para la investigación.

### **2.2.3. Investigación descriptiva**

Los estudios descriptivos “buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 80).

Se trata de detallar cada una de las particularidades que envuelven el fenómeno sobre la mediación electrónica, que en este caso estuvo representado por sujetos con capacidades profesionales que las esbozaron en el instrumento de recolección, de donde emergieron datos que fueron sometidos a análisis e interpretación. Además, “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad (...)” (Arias, 2012, pág. 24).

Lo importante en toda caso, fue dar respuesta a cada uno de los elementos definidos en la problemática, los cuales adoptaron cualidades de coherencia y pertinencia con los descriptores que muestran los objetivos definidos, que permitió identificar los datos e informaciones que se midieron en función de los indicadores establecidos en el cuestionario, para proceder al análisis e interpretación de los aspectos relevantes que están ejerciendo influencia para que la mediación electrónica se encuentre en el debate de la agenda pública nacional dentro de la sociedad ecuatoriana. A continuación, se muestra la figura 1 que resume el abordaje metodológico de este estudio (enfoque y tipo de investigación).



Figura 2. Abordaje metodológico de la investigación.

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010)

### 2.3. Población

Se considera a esta como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda definida por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2012, pág. 81). Pudiendo destacar que esta representa un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 173).

En consecuencia, en esta investigación el universo estuvo formado por una población finita, que está compuesta por un número determinado de elementos, que con relación al estudio se limita, es decir, se examinó un sinnúmero de sujetos con características comunes en el ejercicio y desempeño de la profesión del derecho, con suficientes conocimientos y experiencias en el tema de la mediación como un enfoque para dirimir conflictos, y qué apertura se tendrá para incorporar las

bondades de la digitalización en este tipo de herramientas como una alternativa probada y viable, la cual estuvo integrada por diez (10) especialistas del área del derecho.

#### **2.4. Muestra**

La muestra como componente esencial para la consecución del estudio, es caracterizada como “el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012, pág. 83). Este es “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de la población” (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010, pág. 236).

En este trabajo debido a que la población es pequeña y de fácil acceso para el manejo del fenómeno investigativo, se consideró el muestreo censal, por representar un número finito de elementos fácilmente controlables por el sujeto cognoscente, es decir, que la muestra que se asumió fue de carácter censal, es igual a la población por ser esta finita. Por consiguiente, al mostrarse equitativamente población y muestra, se obviaron los procesos de muestreo y aleatorización.

Por lo tanto, estuvo compuesta por diez (10) sujetos, pues dadas las cualidades que tienen estos individuos como profesionales especialistas en el ámbito del derecho, a los cuales se le suministró un cuestionario con opciones policotómica para pulsar la opinión que estos tienen con respecto a la mediación electrónica en el marco de que sea viable desde el punto de vista legal en el Ecuador.

#### **2.5. Instrumento**

Con el propósito de materializar uno de los objetivos que se han planteado para esta investigación, se procedió a la elaboración de un cuestionario como instrumento de recolección de datos e informaciones sobre la mediación electrónica en el Ecuador como una herramienta viable.

Sobre este cuestionario se concibe “como la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (Arias, 2012, pág. 74).

Este tipo de instrumento “tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010, pág. 217).

En consecuencia, el cuestionario que se diseñó estuvo dirigido a la recolección de toda la información necesaria que envuelven la mediación electrónica en el Ecuador, como un mecanismo que ha sido implementado en otras latitudes, y que en el marco del derecho comparado ha tenido aceptación, como es el caso de algunos países de la comunidad europea. Adicionalmente, revelan que dentro del cuestionario:

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 217).

En esta investigación, el cuestionario estuvo comprendido por quince (15) ítems; relacionados de forma directa con los objetivos previamente planteados, además de los descriptores del fenómeno de estudio, que se materializan mediante los indicadores que responde a cada pregunta diseñada, orientada esencialmente a que se identifiquen rápidamente los elementos que inciden sobre la mediación electrónica en el Ecuador.

Este cuestionario diseñado fungió como un instrumento de carácter operacional para que se recopilen datos e informaciones afines con los propósitos del trabajo, el cual está estructurado de la siguiente forma: a) carta de presentación; b)

instrucciones y c) diseño del cuestionario conformado en formato policotómico con opciones múltiples de respuesta, según la escala tipo likert, que se le aplicó a profesionales especialistas del ámbito del derecho. Además, esta tesis empleó el análisis documental como complemento clave que apoyo el desarrollo de la investigación en todo el conjunto de elementos que intervienen en las actividades científicas, este es:

(...) Un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico-sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas (Dulzaides & Molina, 2004, pág. 1).

La revisión que se llevó a cabo de las diferentes fuentes impresas, electrónicas y audiovisuales sobre la mediación electrónica desde diferentes contextos, ámbitos y enfoques, se realizó utilizando la rigurosidad, sistematicidad y exhaustividad sobre los tópicos que envuelven el tema, puntualmente se estudiaron artículos científicos, ensayos, trabajos de investigación, literatura especializada, anuales, informes de cuerpos colegiados e inclusive artículos periodísticos, los cuales han proporcionado conocimientos amplios que sin lugar a dudas contribuyeron con los objetivos definitivos.

Cabe destacar, que “aun cuando las fuentes documentales aportan datos secundarios, éstas a su vez se clasifican en fuentes documentales primarias: obras originales; y fuentes documentales secundarias: trabajos en los que se hace referencia a la obra de un autor” (Arias, 2012, pág. 28).

## **2.6. Procedimiento para la recogida de la información**

A partir de las actividades científicas que se desarrollaron dentro de la investigación, como sujeto cognoscente se llevó adelante un sinfín de tareas que fueron fundamentales para la recopilación de todos los datos e informaciones logradas mediante el cuestionario y otras herramientas:

- Una vez que la investigadora definió los objetivos trazados para la consecución del fenómeno de estudio, se inició un proceso para cumplir con cada uno de ellos, y eso se produjo siguiendo el rigor científico propio del enfoque cuantitativo.
- Seguidamente, se puntualizó el tipo de investigación, aspecto clave para el abordaje metodológico de todo el estudio, direccionando hacia donde se dirigirán los esfuerzos, que comprenden una propuesta o iniciativa de reforma legislativa, además de pulsar la opinión de sujetos especializados en el tema para describir las tendencias que esta adoptó en función de los resultados.
- Luego, se delimitó la población y muestra como un componente que fue la fuente del conocimiento primario de recopilación de información sobre los descriptores, objetivos e indicadores que se vinculan con la mediación electrónica en el Ecuador.
- Llegados a esta etapa, se elaboró un cuestionario integrado con quince (15) ítems, que sirvió como un instrumento válido coherente, consistente y pertinente, que una vez aplicado promovió los datos relevantes y vinculantes con los planteamientos de los objetivos de esta tesis.
- Inmediatamente se hizo el vaciado de todos los datos alcanzados en la herramienta estadística de SPSS y Microsoft Excel para proceder a tabular, analizar e interpretar los resultados que permitieron diseñar una iniciativa de propuesta. Finalmente, se mostraron las conclusiones y recomendaciones.

## **2.7. Análisis de los datos**

Una vez culminada la aplicación del cuestionario policotómico (opciones múltiples) a la muestra objeto de estudio, se utilizaron los métodos que proporciona la estadística descriptiva, procediendo a tabular los datos que se recopilaron para el análisis e interpretación; pues la tabulación implicó el ordenamiento de esta información, la cual fue procesada, ordenada y clasificada atendiendo a los objetivos e indicadores.

Asimismo, se agruparon los datos por indicadores que se corresponde con cada ítem del cuestionario, lo que proporcionó el análisis, inmediatamente se efectuó el registro de cálculos que se presentaron en tablas con las respectivas distribuciones

de frecuencias absolutas, porcentuales y gráficas para conseguir una mayor comprensión y visualización sobre las tendencias que estos hallazgos exhibieron.

Adicionalmente, se aplicó como herramienta de complemento el análisis de contenido, el cual se trata de “una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 260).

Con esta técnica, la investigadora estuvo en la capacidad de valorar todos los aspectos e implicaciones de la mediación electrónica desde el ámbito teórico, referencial y desde una visión praxeológica que se reflejó mediante las opiniones de los sujetos encuestados en calidad de muestra, que facilitó todos los datos esenciales para que se alcancen los objetivos.

## **2.8. Métodos**

En esta sección se despliegan todos los métodos que directamente e indirectamente se aplicaron en el desarrollo de la investigación, estos le dieron la cualidad de rigurosidad científica, que fue preponderante al momento de proceder al análisis e interpretación de los datos e informaciones que se lograron. Así pues, la ciencia tiene la vía más expedita para lograr que se obtengan respuestas sobre un fenómeno, por lo tanto, el método científico:

Constituye el medio y estrategia fundamental para emprender la investigación científica, es decir, de una manera sistemática, ordenada y coherente, con el rigor científico que requiere. Puede considerarse que esta es la técnica o procedimiento más adecuado y más seguro para adentrarnos en el conocimiento de la realidad (Figuroa & Jiménez, 2012, pág. 130).

Desde los argumentos descritos anteriormente, el método científico contribuyó a que todas las actividades que llevaron adelante por la investigadora, asumió cualidades de orden, coherencia, rigor acreditado para que las etapas, fases y todas las acciones a seguir para que la mediación electrónica tenga cabida como iniciativa de

reforma en el ámbito jurídico ecuatoriano. Asimismo, este trabajo como un estudio proyectivo, de campo y nivel descriptivo usó una gama de métodos que fueron útiles para materializar los objetivos: general y específicos que se definieron.

### **2.8.1. El método analítico**

Con respecto a este método, es “empleado para determinar las condiciones de conocimientos en determinados acontecimientos por medio del análisis reflexivo. Consiste en aplicar a un hecho determinado la reflexión, para ver las condiciones de ese hecho como tal exige” (Figueroa & Jiménez, 2012, pág. 131).

Por ende, se asumió este método para efectuar un proceso de reflexión como investigadora sobre la mediación electrónica en el Ecuador, un enfoque que puede ser viable para la resolución de diferentes conflictos que se presentan en la sociedad, y ante las barreras territoriales y geográficas puede contribuir a que se diriman disputas con el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones, a través de medios digitales.

### **2.8.2. El método deductivo**

Este mecanismo propio de las actividades científicas estuvo situado esencialmente en la intersubjetiva del individuo sobre los fenómenos que se estudian, partiendo del conocimiento general, valiéndose de diversas herramientas científicas, pues tiene la cualidad de ir de lo complejo a lo simple. Sobre este se puntualizó:

Tiene que tomarse en cuenta la forma como se definen los conceptos (los elementos y relaciones que comprenden) y se realiza en varias etapas de intermediación que permite pasar de afirmaciones generales a otras más particulares hasta acercarse a la realidad concreta a través de indicadores o referentes (...) (Rojas, 2004, pág. 85).

Una de las características de este método está basado en la experiencia del individuo que ha cultivado con el devenir del tiempo, el ejercicio profesional, mediante el quehacer cotidiano diario en labores que desempeña. En este trabajo permitió que se desplegaran aquellos contenidos sobre la mediación electrónica,

abordaje teórico consistente que sirvió para el proceso de análisis e interpretación de la información.

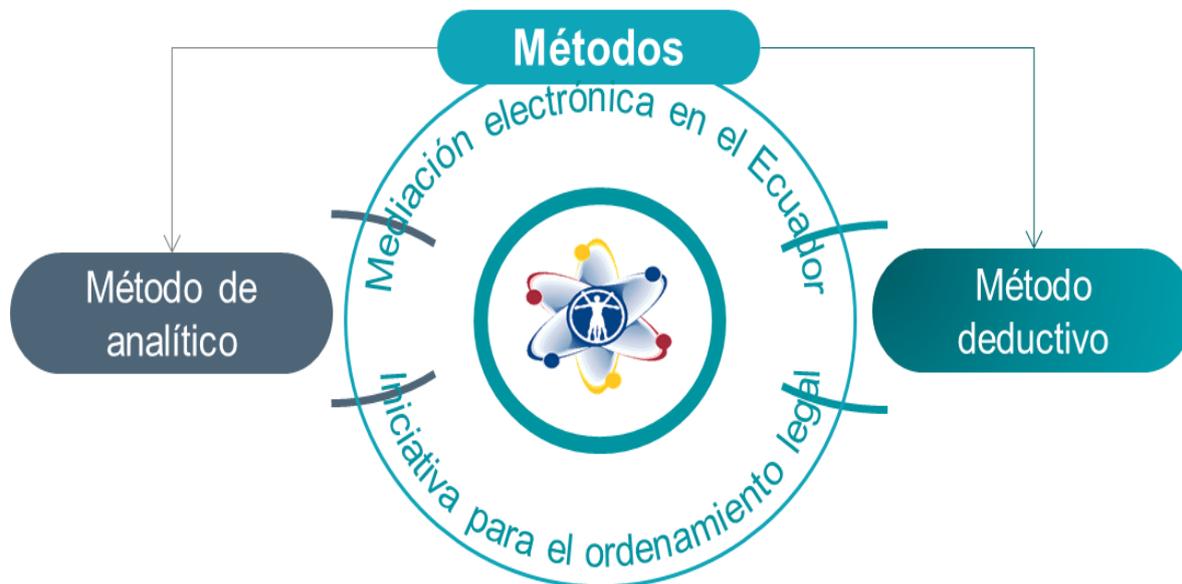


Figura 3. Métodos utilizados para el desarrollo de la investigación.

Fuente: (Rojas, 2004).

## 2.9. Resultados

Una vez obtenida y recolectada la información, la investigadora se abocó al análisis y procesamiento de los resultados, lo que representó ordenar y presentar secuencial, lógica y sistemáticamente los datos que se lograron con el cuestionario aplicado a los sujetos que conformaron la muestra del estudio, de tal manera que la variable refleje el peso específico de cada una de las preguntas, debido a que el fin último de esta sección es “la identificación de los problemas una vez analizadas las necesidades a fin de presentar la solución para resolverlo con eficiencia y eficacia” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 54).

Con base a estas consideraciones, la información cuantitativa se procesó agrupándolos de acuerdo a las opciones de respuesta por cada interrogante, asociadas a la variable mediación electrónica, tabulándose en tablas estadísticas con las frecuencias absolutas y relativas, a los efectos de que se observe la tendencia de las opiniones emitidas por los sujetos objeto de estudio.

Ahora bien, para la presentación de los resultados se requirió detallar de forma sistemática los datos organizados en tablas y representación gráficas, con la finalidad de determinar las causas y efectos de los factores estudiados, explicando el significado de los hallazgos obtenidos, para dar las percepciones y apreciaciones de forma lógica sobre la viabilidad para la regulación de la mediación electrónica en el Ecuador como variable de la investigación. En las tablas se muestran los valores relativos (VR) y valores absolutos (VAB) de los datos alcanzados.

1. ¿Existe la madurez cultural y la responsabilidad necesaria para introducir en el Ecuador la mediación electrónica?

Tabla 1. Resultados del ítem 1.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	5	50%	50%
Probablemente sí	4	40%	90%
Indeciso (a)	1	10%	100%
Probablemente no	0	0%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por : Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

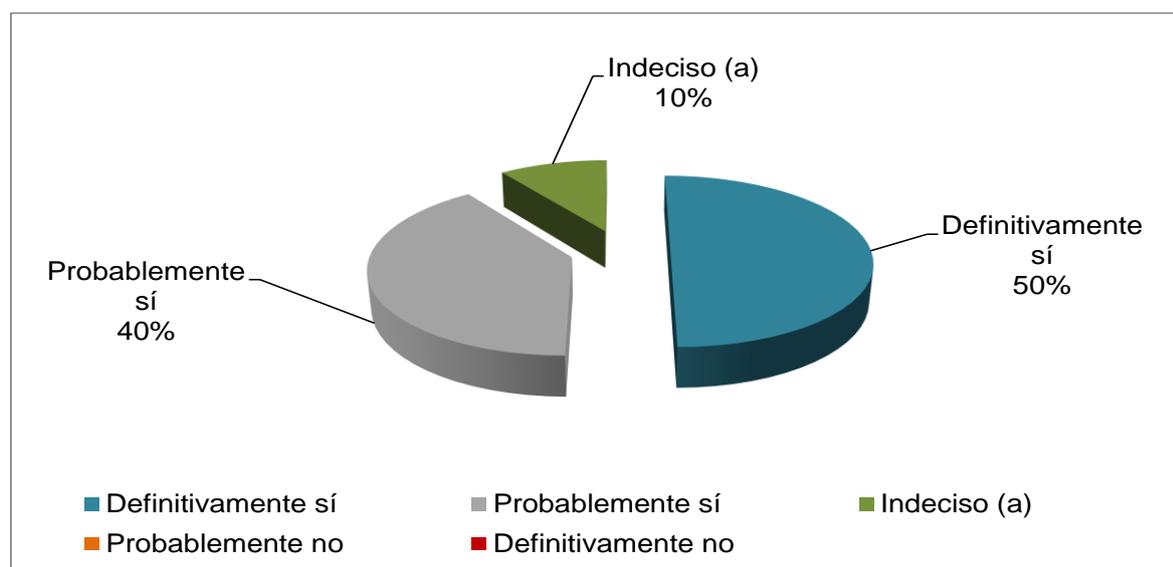


Gráfico 1. Representación de los resultados del ítem 1.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 1, se observa que el 50% y 40% de los sujetos encuestados respectivamente, afirmaron que definitivamente sí y probablemente sí existe la madurez cultural y la responsabilidad necesaria para introducir en el Ecuador la mediación electrónica como mecanismo alternativo para dirimir conflictos, mientras que para el 10% se inclinaron por asumir una postura indecisa.

2. ¿Considera usted que es viable que el Ecuador utilice la mediación electrónica como un mecanismo innovador y alternativo para la solución de conflictos?

Tabla 2. Resultados del ítem 2.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	7	70%	70%
Probablemente sí	3	30%	100%
Indeciso (a)	0	0%	100%
Probablemente no	0	0%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

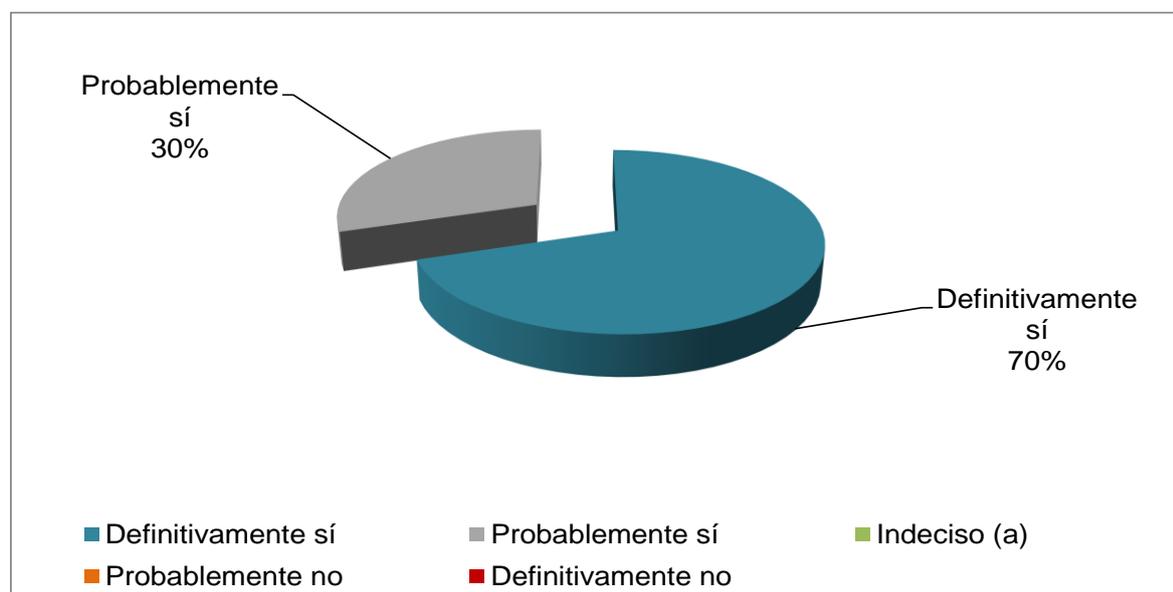


Gráfico 2. Representación de los resultados del ítem 2.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 2, refleja que el 70% y 30% de los sujetos encuestados respectivamente, opinaron que definitivamente sí y probablemente sí, es viable que el Ecuador utilice la mediación electrónica como un mecanismo innovador y alternativo para la solución de conflictos, lo cual debe promover iniciativas para que se efectúen la reforma al instrumento jurídico para incorporar este elemento que contribuirá a mejorar la convivencia de la sociedad en general.

3. ¿A su juicio las autoridades ecuatorianas estarían dispuestas a darle el reconocimiento a la mediación electrónica como un mecanismo para la solución de conflictos?

Tabla 3. Resultados del ítem 3.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	4	40%	40%
Probablemente sí	3	30%	70%
Indeciso (a)	0	0%	70%
Probablemente no	3	30%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

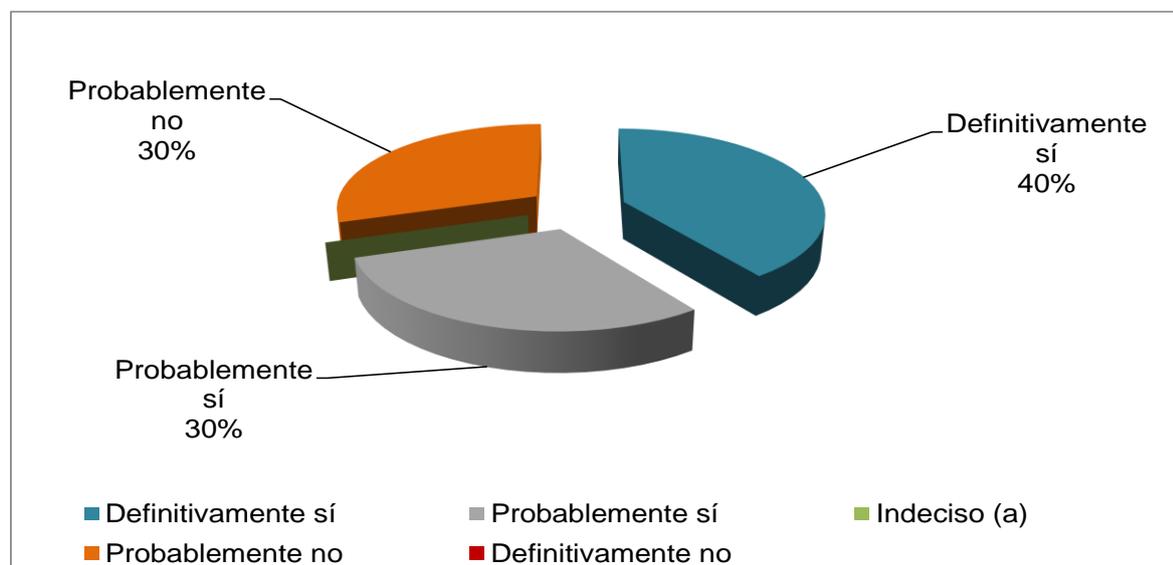


Gráfico 3. Representación de los resultados del ítem 3.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 3, demuestra que para el 40% y 30% de los sujetos encuestados respectivamente, señalaron que definitivamente sí y probablemente sí, las autoridades ecuatorianas estarían dispuestas a darle el reconocimiento a la mediación electrónica como un mecanismo para la solución de conflictos, asimismo, para un 30% esta acción probablemente no se produciría; lo que representaría disposición de parte de los poderes públicos inmersos en el proceso.

4. ¿Desde su visión, confía usted que la tecnología puede proporcionar a través de la mediación electrónica, las herramientas apropiadas para resolver conflictos?

Tabla 4. Resultados del ítem 4.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	6	60%	60%
Probablemente sí	4	40%	100%
Indeciso (a)	0	0%	100%
Probablemente no	0	0%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

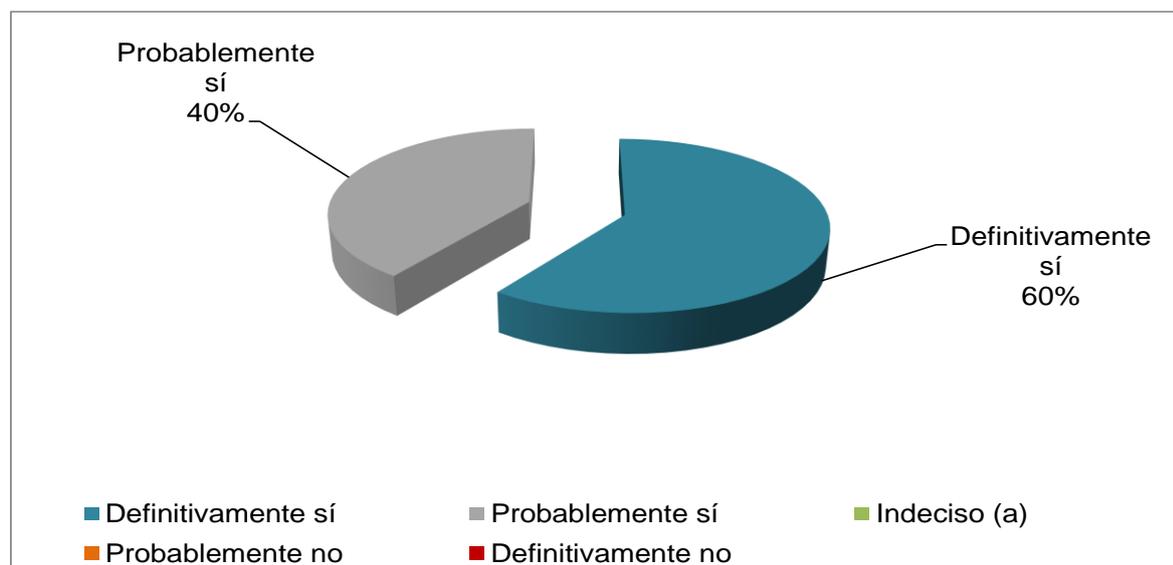


Gráfico 4. Representación de los resultados del ítem 4.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 4, los resultados exhiben que para el 60% y 40% de los sujetos encuestados respectivamente, declararon que definitivamente sí y probablemente sí, la tecnología puede proporcionar a través de la mediación electrónica, las herramientas apropiadas para resolver conflictos de cualquier índole, sean personales, laborales, educativos y otros gremios, superando barreras geográficas, además de superar la cantidad de trámites.

5. ¿Está usted de acuerdo que en los centros de arbitraje y mediación de Ecuador, se utilice la mediación electrónica para dar respuesta a los diferentes tipos de conflictos?

Tabla 5. Resultados del ítem 5.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	5	50%	50%
Probablemente sí	2	20%	70%
Indeciso (a)	0	0%	70%
Probablemente no	3	30%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

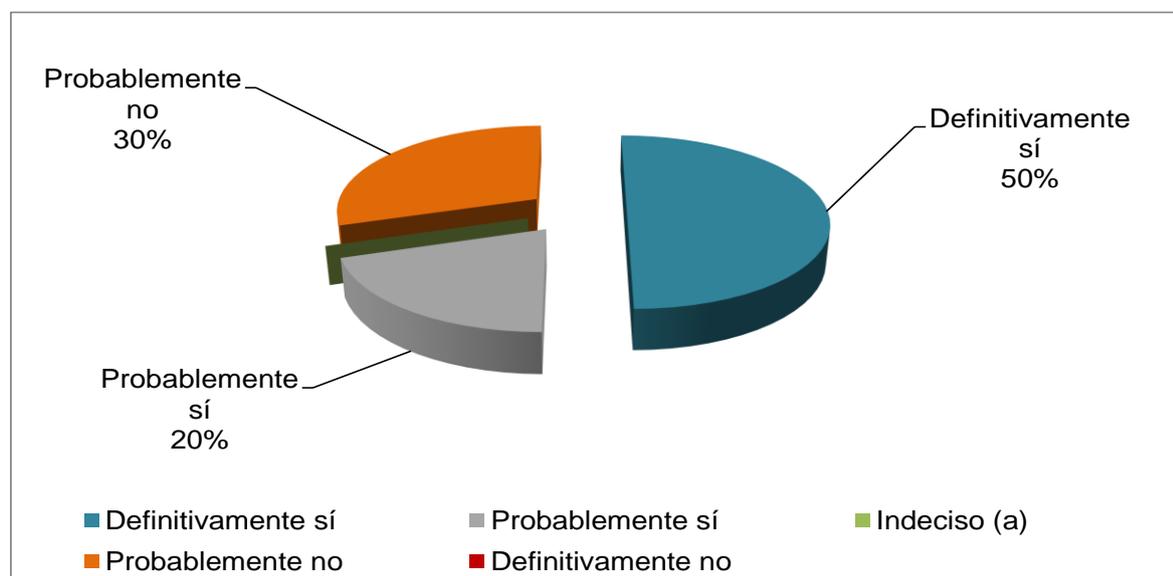


Gráfico 5. Representación de los resultados del ítem 5.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 5, los hallazgos probaron que para el 50% y 20% de los sujetos encuestados respectivamente, expresaron que definitivamente sí y probablemente sí, los centros de arbitraje y mediación de Ecuador utilicen la mediación electrónica para dar respuesta a los diferentes tipos de conflictos, no obstante para el 30% esto probablemente no es viable aplicarse; lo que sería una herramienta favorable para estas entidades que gestionan tales rivalidades.

6. ¿Cree usted que los centros de arbitraje y mediación en el país, están preparados para desarrollar protocolos de seguridad y confidencialidad para llevar adelante la mediación electrónica?

Tabla 6. Resultados del ítem 6.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	0	0%	0%
Probablemente sí	1	10%	10%
Indeciso (a)	5	50%	60%
Probablemente no	3	30%	90%
Definitivamente no	1	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

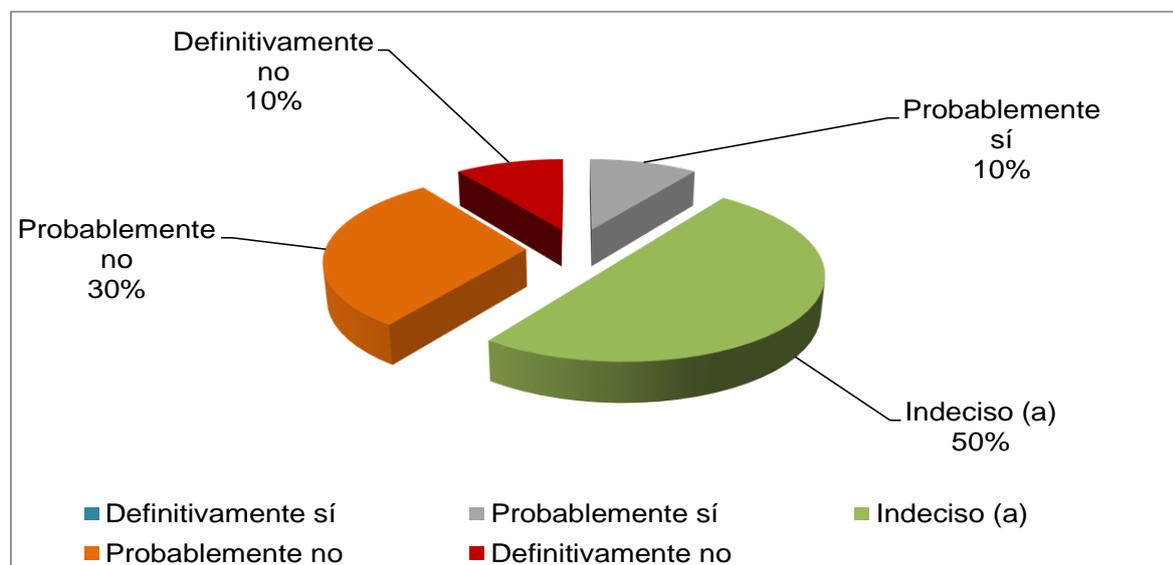


Gráfico 6. Representación de los resultados del ítem 6.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 6, los resultados manifiestan que para el 50% de los sujetos, hay una posición indecisa sobre los centros de arbitraje y mediación en el país, estén preparados para desarrollar protocolos de seguridad y confidencialidad para llevar adelante la mediación electrónica, mientras que para el 30% y 10% respectivamente, probablemente no y definitivamente no están preparados, lo que suponen efectuar un proceso de adecuación en la infraestructura tecnológica.

7. ¿Desde su praxis en el quehacer cotidiano, la mediación electrónica puede aportar a la reducción de la burocratización sobre los procedimientos para solucionar conflictos?

Tabla 7. Resultados del ítem 7.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	9	90%	90%
Probablemente sí	1	10%	100%
Indeciso (a)	0	0%	100%
Probablemente no	0	0%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

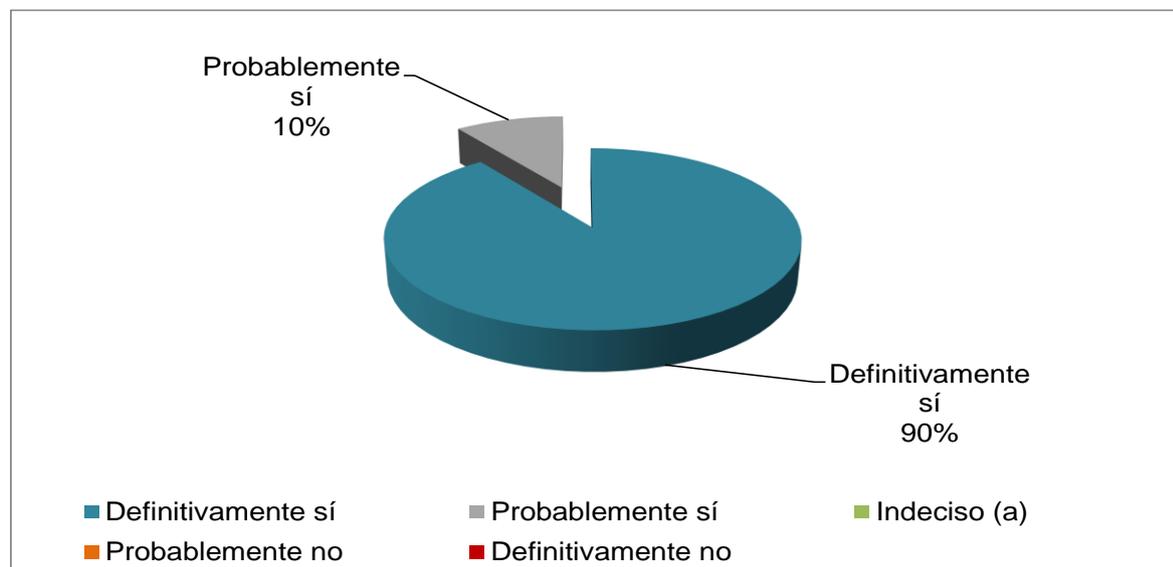


Gráfico 7. Representación de los resultados del ítem 7.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 7, los resultados descubrieron que para el 90% y 10% de los sujetos encuestados respectivamente, comentaron que definitivamente sí y probablemente sí, la mediación electrónica puede aportar a la reducción de la burocratización sobre los procedimientos para solucionar conflictos, toda vez que ello trae consigo excesivos gestión de trámites que entorpecen y ralentizar el proceso para dirimir las controversias presentadas.

8. ¿Cree usted que ante la saturación de trámites sobre diferentes conflictos en las instancias gubernamentales y/o centros de arbitraje y mediación, pueden impulsar la mediación electrónica como vía factible para dirimir los conflictos?

Tabla 8. Resultados del ítem 8.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	8	80%	80%
Probablemente sí	2	20%	100%
Indeciso (a)	0	0%	100%
Probablemente no	0	0%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

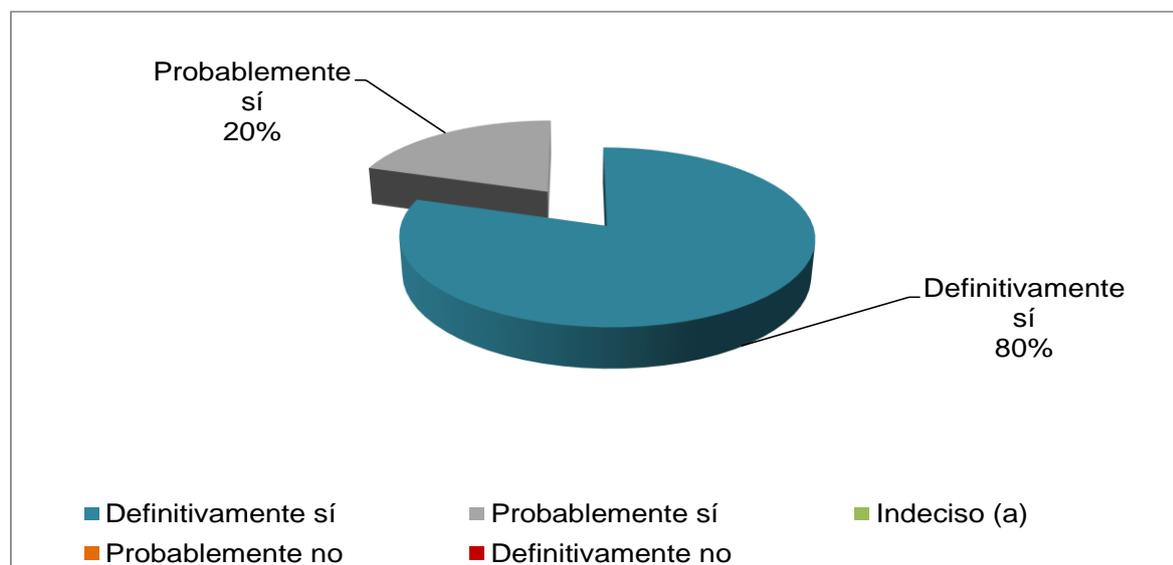


Gráfico 8. Representación de los resultados del ítem 8.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 8, los hallazgos dan por sentado que para el 80% y 20% de los sujetos encuestados respectivamente, revelaron que definitivamente sí y probablemente sí, la saturación de trámites sobre diferentes conflictos en las instancias gubernamentales y/o centros de arbitraje y mediación, pueden impulsar la mediación electrónica como vía factible para dirimir los conflictos superando las barreras territoriales, haciendo que los procedimientos sean más eficaces.

9. ¿Es posible que los centros de arbitraje y mediación en el país, diseñen una plataforma virtual como mecanismo de mediación electrónica para gestionar los conflictos?

Tabla 9. Resultados del ítem 9.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	0	0%	0%
Probablemente sí	2	20%	20%
Indeciso (a)	4	40%	60%
Probablemente no	4	40%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

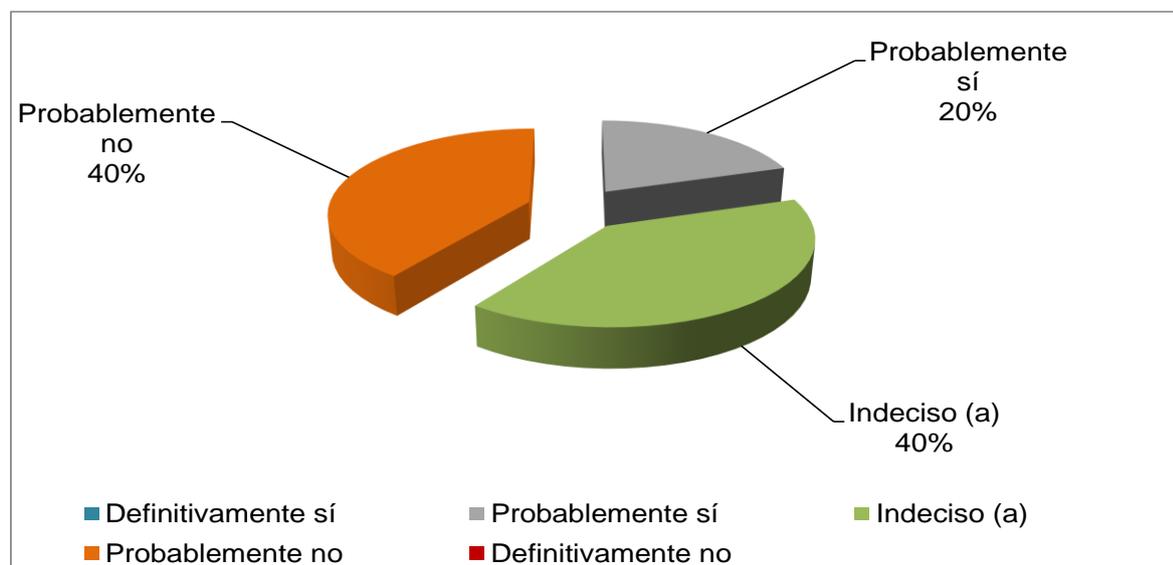


Gráfico 9. Representación de los resultados del ítem 9.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 9, los datos alcanzados dan por hecho que para el 40% de los sujetos, hay una posición indecisa sobre la posibilidad que los centros de arbitraje y mediación en el país, diseñen una plataforma virtual como mecanismo de mediación electrónica para gestionar los conflictos, mientras que para el 40% esto probablemente no están en capacidad para materializarlo y sólo para el 10% probablemente sí lo puedan desarrollar; situación que debe ser atendida.

10. ¿El capital intelectual que funge como mediadores en los centros de arbitraje y mediación, tienen las competencias y capacidades adecuadas para el manejo de la tecnología que implique el uso de la mediación electrónica?

Tabla 10. Resultados del ítem 10.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	1	10%	10%
Probablemente sí	2	20%	30%
Indeciso (a)	4	40%	70%
Probablemente no	2	20%	90%
Definitivamente no	1	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

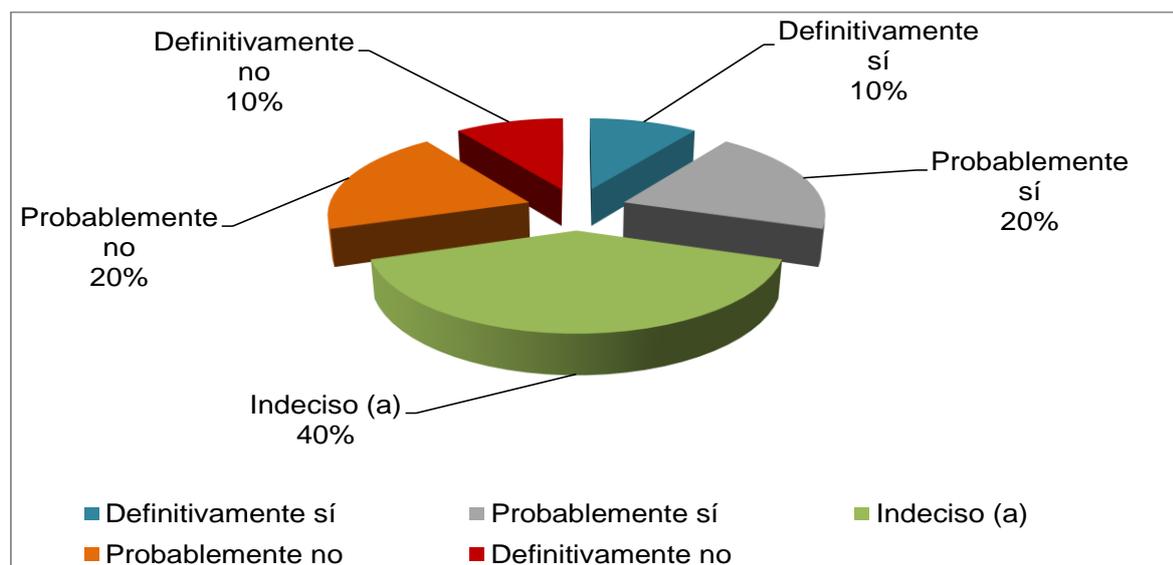


Gráfico 10. Representación de los resultados del ítem 10.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 10, los hallazgos reflejaron que para el 40% de los sujetos, hay una postura indecisa con respecto al capital intelectual que funge como mediadores en los centros de arbitraje y mediación, tienen las competencias y capacidades adecuadas para el manejo de la tecnología que implique el uso de la mediación electrónica, mientras que para el 20% y 10% probablemente y definitivamente si disponen de ellas, y el restante no lo consideran así.

11. ¿La mediación electrónica como medio alternativo para solucionar conflictos, acorta los tiempos de respuestas para beneficio de ambas partes?

Tabla 11. Resultados del ítem 11.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	7	70%	70%
Probablemente sí	3	30%	100%
Indeciso (a)	0	0%	100%
Probablemente no	0	0%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

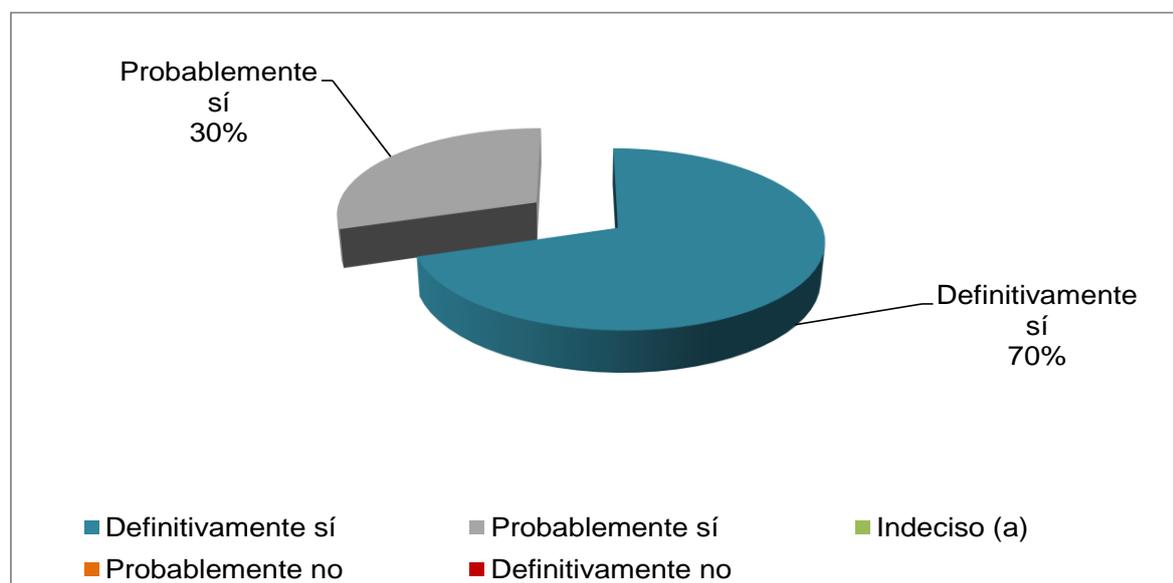


Gráfico 11. Representación de los resultados del ítem 11.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 11, los descubrimientos mostraron que para el 70% y 30% de los sujetos encuestados respectivamente, definitivamente sí y probablemente sí, la

mediación electrónica como medio alternativo para solucionar conflictos, acorta los tiempos de respuestas para beneficio de ambas partes, haciendo que este enfoque tenga posibilidades de éxito, y existen datos prominentes en países de la comunidad europea, ante el auge y acogida.

12. ¿Está de acuerdo que la mediación electrónica como medio alternativo para solucionar conflictos, supone ahorro de recursos económicos ante la implementación de esta herramienta?

Tabla 12. Resultados del ítem 12.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	6	60%	60%
Probablemente sí	4	40%	100%
Indeciso (a)	0	0%	100%
Probablemente no	0	0%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

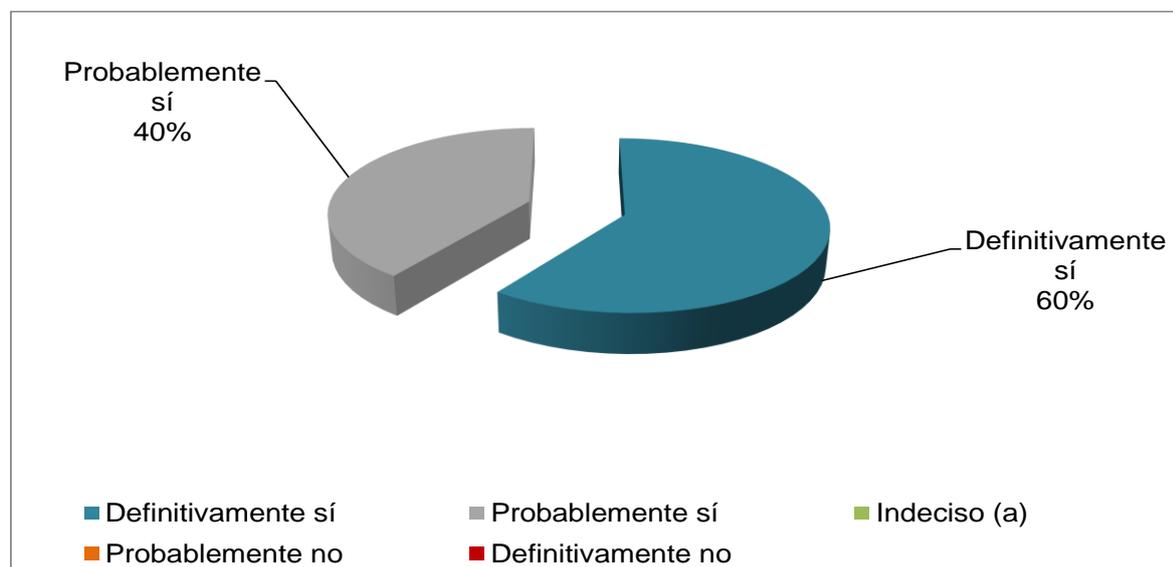


Gráfico 12. Representación de los resultados del ítem 12.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 12, señalaron que para el 60% y 40% de los sujetos encuestados respectivamente, definitivamente sí y probablemente sí, la mediación electrónica como medio alternativo para solucionar conflictos, supone ahorro de

recursos económicos ante la implementación de esta herramienta para ambas partes en controversia, lo que representa una ventaja comparativa, diferenciadora y competitiva probatoria y eficaz para contribuir con el proceso per se.

13. ¿Usted considera que la legislación que instauró el Ecuador sobre arbitraje y mediación puede ser susceptible de una reforma que incorpore la mediación electrónica?

Tabla 13. Resultados del ítem 13.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	9	90%	90%
Probablemente sí	1	10%	100%
Indeciso (a)	0	0%	100%
Probablemente no	0	0%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

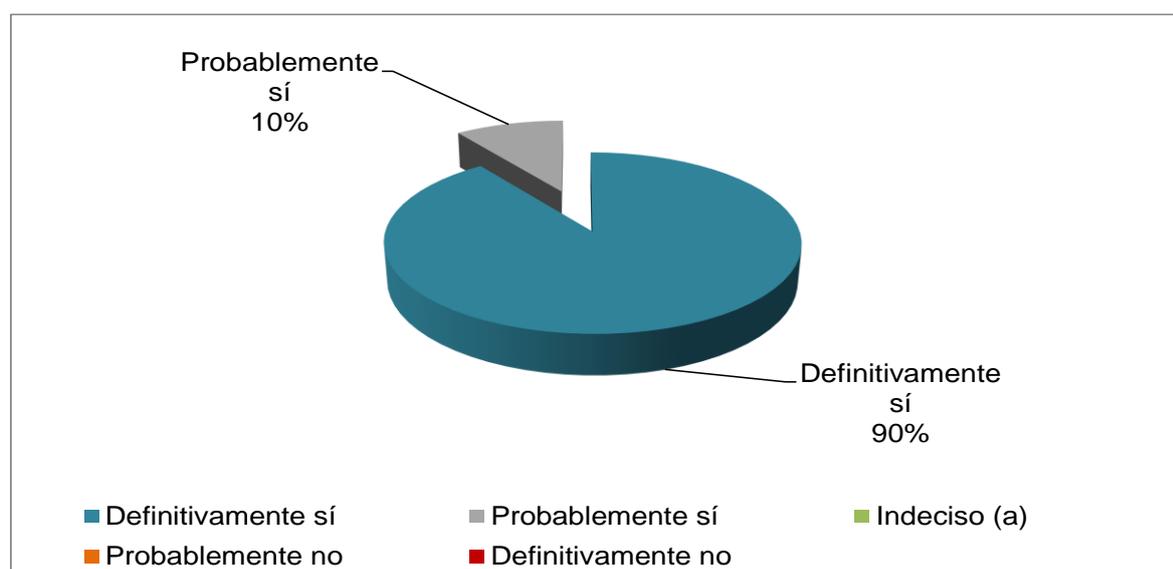


Gráfico 13. Representación de los resultados del ítem 13.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 13, se observa contundentemente que para el 90% y 10% de los sujetos encuestados respectivamente, la legislación que instauró el Ecuador sobre arbitraje y mediación puede ser susceptible de una reforma que incorpore la mediación electrónica, resultados que fundamenta este estudio para para una

iniciativa de modificación del texto jurídico, que sea llevado a la instancia legislativa por la vía de la comisión con competencia en la materia.

14. ¿Está preparado el Ecuador con la infraestructura tecnológica que proporcione seguridad integral necesaria para adoptar la mediación electrónica como medio alternativo para la solución de conflictos?

Tabla 14. Resultados del ítem 14.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	4	40%	40%
Probablemente sí	3	30%	70%
Indeciso (a)	2	20%	90%
Probablemente no	1	10%	100%
Definitivamente no	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

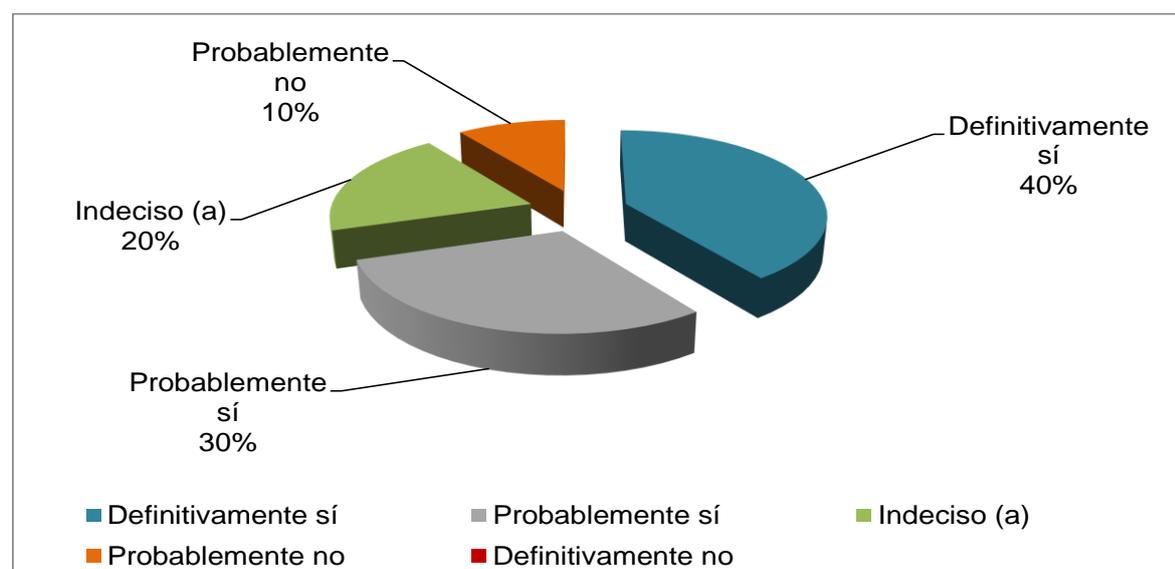


Gráfico 14. Representación de los resultados del ítem 14.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 14, se observa que para el 40% y 30% de los sujetos encuestados respectivamente, definitivamente sí y probablemente sí, el Ecuador con la infraestructura tecnológica que proporcione seguridad integral necesaria para adoptar la mediación electrónica como medio alternativo para la solución de conflictos; el 20% está indeciso y para un 10% probablemente este no suceda.

15. Dada la fragilidad de las tecnologías de la información, ¿la mediación electrónica pondría en riesgo el principio de confidencialidad?

Tabla 15. Resultados del ítem 15.

Opciones (Nivel de acuerdo con el hecho expresado en el ítem)	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Acumulado
Definitivamente sí	2	20%	20%
Probablemente sí	4	40%	60%
Indeciso (a)	1	10%	70%
Probablemente no	2	20%	90%
Definitivamente no	1	10%	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

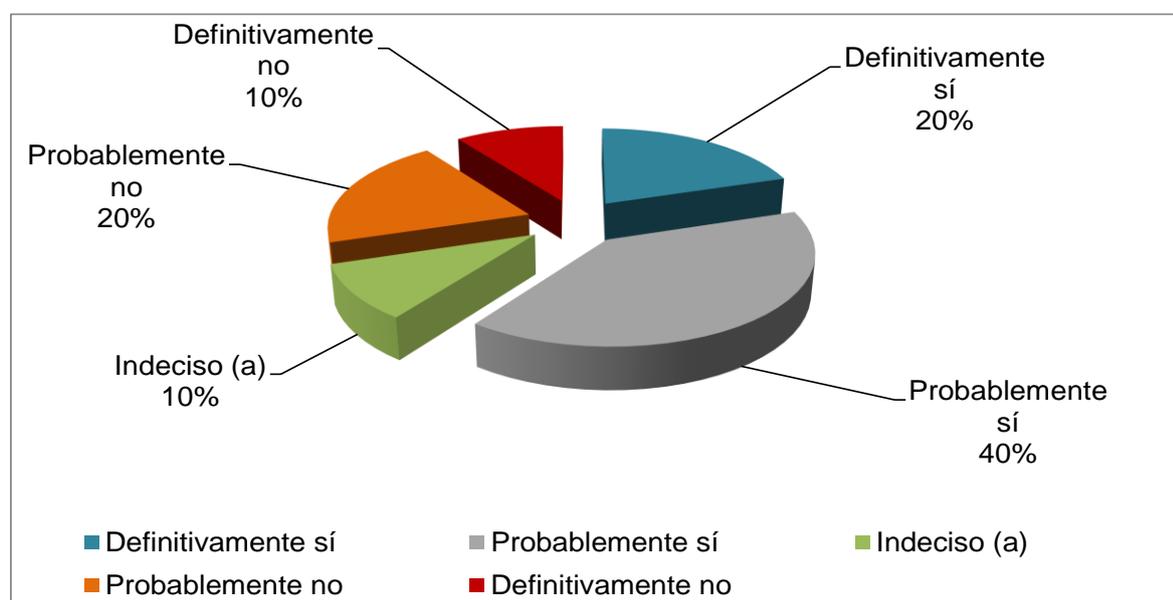


Gráfico 15. Representación de los resultados del ítem 15.

Elaborado por: Cristina de los Ángeles Durán Galindo, 2019.

En la tabla y gráfico 15, los datos encontrados dan por hecho que para el 40% y 20% de los sujetos encuestados respectivamente, advirtieron que probablemente y definitivamente sí, dada la fragilidad de las tecnologías de la información, la mediación electrónica pondría en riesgo el principio de confidencialidad, mientras que para el 20% esto probablemente no se produzca y para el 10% hay una postura de indecisión y que probablemente no suceda ello.

Con el despliegue metodológico efectuado, se logró disponer de todos los procedimientos necesarios para dar respuesta a los fines que este trabajo persiguió, atendiendo al diseño metodológico asumido que abarcó un estudio de tipo proyectivo, apoyado en una investigación de campo de nivel descriptivo, permitió que se representaran minuciosamente cada uno de los aspectos claves en el instrumento de recolección de información, que sirvió para desarrollar una iniciativa que incorpore a la mediación electrónica en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, a través de los mecanismos legislativos dispuesto para tal fin, para ello, los diferentes métodos como el analítico y deductivo, le dieron las herramientas al investigador para llevar a cabo las interpretaciones que dieron lugar a una propuesta consistente, coherente y viable.

## CAPÍTULO III

### 3. PROPUESTA

La mediación electrónica como un enfoque innovador para dirimir conflictos en el seno de una sociedad, ha tomado auge en muchas latitudes a nivel global, y atendiendo a los resultados alcanzados en el apartado anterior, el Ecuador está preparado para este desafío en el mediano y largo plazo, en primer lugar los diferentes poderes públicos que integran el Estado Nacional, así como todos esos actores involucrados directa e indirectamente con el proceso de mediación de conflictos en diversos ámbitos, debe aunar los esfuerzos para el desarrollo de iniciativas, propuestas y demás acciones que permitan darle viabilidad y consecución a la mediación electrónica, a través de la modificación del instrumento jurídico que regula la mediación tradicional.

Por lo tanto, la velocidad de los cambios que se están produciendo en la dinámica de la tecnología de la información y las comunicaciones son muy rápido, y eso hace que los organismos del Estado Nacional, deben estar en constante adecuación de la infraestructura y equipamiento tecnológico para ir a la par, evitando caer en la obsolescencia, y para la mediación electrónica como un enfoque y herramienta virtual, que optimiza los procesos de controversia, se deben contar con una inversión para el equipamiento de software y hardware de última generación, con miras a que sea viable el proyecto en cuestión.

De tal manera, que ello, no es sólo la reforma de la ley para implementar jurídicamente la herramienta, va más allá del tema jurídico, comprende la infraestructura tecnológica, la generación de sistemas de información amplios, con altos niveles de seguridad, confidencialidad para el tratamiento jurídico, el proceso de formación y adiestramiento del equipo de colaboradores del derecho, que tendrán la tarea de gestionar todas estas actividades, más allá de lo tradicional, ahora la virtualidad y digitalización juega un rol clave.

### **3.1 Regular el uso de la mediación informática en la legislación ecuatoriana**

Los hallazgos logrados con la aplicación del instrumento de recolección de datos a un conjunto de profesionales del derecho con trayectoria y experiencia en el tema de mediación y arbitraje para dirimir conflictos, en una mayoría importante consideran viable la incorporación de la mediación electrónica a través de una iniciativa de reforma que envuelva adicionar, el título IV que aborde la mediación electrónica, donde se efectuó una descripción suscita sobre las bondades que ofrece la tecnología de la información y las comunicaciones para contribuir a que este proceso sea más eficaz y eficiente, darle las herramientas a los centros de mediación y arbitraje como organismos con competencia para gestionarlos.

Uno de los aspectos esenciales que tener en cuenta al momento de desarrollar una iniciativa de reforma, es la confidencialidad y los protocolos de seguridad que tiene que garantizarse en los procesos de mediación electrónica, que le proporcione la confiabilidad de todos los datos e informaciones que se están tramitando entre las partes en controversia, de manera tal, que el proceso cumpla con los estándares referenciales establecidos en la Ley Modelo de Comercio Electrónico de la Comisión de las Naciones Unidas, básicamente sobre los principios de neutralidad tecnológica y equivalencia funcional, además en el Ecuador “(...) la firma electrónica es aceptada bajo el principio de neutralidad tecnológica” (Ecuador, Congreso Nacional, 2002), art. 10.

Este señalamiento, permite describir que toda la información que se utilice mediante los mecanismos electrónicos, digitales, en línea, a través del internet como servicio en tiempo real, para las partes que acepten gestionar el conflicto utilizando las bondades de la tecnología, ese tratamiento de los datos será aplicado por igual, no existirá discriminación sobre estos, ni en los diferentes instrumentos digitales que se usen, pues cada uno tiene los atributos de cualificación y una metodología en función del tipo de desarrollo, es decir, las partes en diatriba pueden perfectamente adoptar la ejecución de cualquier aplicación para interconectarse sin discriminación alguna donde se vean, escuche, se expresen, por ejemplo Skype, WhatsApp, Line, entre otras, esta característica es la que estipula el precepto en cuestión, caso contrario se vulneraría.

Ahora bien, en lo que respecta al principio de equivalencia funcional, el cual busca darle la legitimidad y las características que tiene un documento escrito sobre uno electrónico, donde las partes pueden acceder a la información y que esta se mantenga inalterable aunque esté en un dispositivo digital, todos esos datos están en la capacidad de plasmar los aspectos que se están abordando en un proceso para mediación de conflictos, permitiendo a los actores involucrados hacer consultas, descargar, almacenar, reproducir y cualquier otra acción, lo que asegurará la autenticidad e integridad de todo el contenido, naturalmente avalado por las partes, a través de la firma electrónica, de acuerdo a lo establecido por la ley en cuestión (Ecuador, Congreso Nacional, 2002), art. 13-19.

Asimismo, un elemento clave que se debe desarrollar en el marco de una iniciativa de reforma para introducir la mediación electrónica, son cambios sustanciales en los centros de arbitraje y mediación a lo largo y ancho de la nación, que se lleve a cabo un programa para la inversión de una plataforma, servidores y equipos tecnológicos de avanzada, para dar garantías de los protocolos de seguridad, autenticidad y confidencialidad para el tratamiento de la información que se efectuarán entre las partes en disputas y de los profesionales del derecho como capital intelectual de estos organismos, que estén preparados para asumir los desafío que esta innovación tecnológica supondrá para el conjunto de la sociedad ecuatoriana, que busca la convivencia y el bienestar común.

Adicionalmente, el Ecuador y las instituciones como los centros de arbitraje y mediación deben prepararse para los cambios, promoviendo el diseño, desarrollo e implementación de una plataforma virtual como mecanismo para que se pueda producir la mediación electrónica que tramite los conflictos entre las partes, que cuente además con todos los protocolos de seguridad, autenticación, confidencialidad, almacenamiento, herramientas para comunicación en tiempo real a través de chat, video llamadas, videoconferencias y todos esos componentes fundamentales para que los actores en diatriba puedan gestionar los intereses, posiciones y disputas.

Esto conlleva, la asignación de recursos en el presupuesto de la nación para que se disponga de la previsión financiera (créditos presupuestarios) que abarque la ejecución de un plan de inversiones para la dotación de equipos tecnológicos, diseño, desarrollo de la plataforma y un sistema de información con altos estándares de calidad, lo que amerita que se lleve a cabo un proceso de licitaciones o contrataciones públicas con alcance nacional o internacional (proveedores de tecnología y servicios afín), que se encargue de la transferencia tecnológica y de conocimiento para los organismos de la administración pública que le corresponderá llevar adelante el proyecto per se.

A los efectos de evitar que el principio de confidencialidad como una condición sine qua non dentro del proceso de mediación electrónica sea vulnerado, dentro de la iniciativa para incorporar la mediación electrónica en el instrumento legal vigente, la Ley de Arbitraje y Mediación, debe asegurarse que las partes en diatriba mantengan la absoluta garantía y reserva sobre los datos e informaciones que se estén gestionando durante el proceso propiamente como referencia el artículo 34 de este instrumento legal, y más para este que va a ser tramitado utilizando los medios electrónicos dispuestos en una plataforma virtual, en la cual hay que dar cumplimiento a unos protocolos estándares de seguridad, autenticidad y confidencialidad para cada uno de los actores inmersos.

Es importante destacar, que “con el principio de confidencialidad, la comunicación se facilita, puesto que los intervinientes podrán explayarse sobre lo sucedido, incluso reconociendo hechos que los desfavorecen (...)” (Bustamante, 2009, pág. 35) Este planteamiento hará que las partes inmersas en el conflicto, cuenten con todos los protocolos necesarios para que describan con suficiente confianza las características de la problemática con la otra parte, e inclusive con el mediador, a los efectos que en la medida que expongan todas las posiciones en esa medida, se tendrá un espectro amplio de la visión y magnitud de la problemática, a los fines de que se apliquen las estrategias mas propicias para llegar a un acuerdo favorable entre ambos, y la virtualidad debe ser capaz de arropar todos estos aspectos.

Igualmente, el plan de inversiones que tiene que planificarse y ejecutarse, debe contar con una previsión y programación para desarrollar un plan nacional de

formación y capacitación para el equipo de colaboradores de los centros de arbitraje y mediación, como profesionales del derecho para que adquieran las competencias y habilidades digitales necesarias que le otorguen las cualidades para el manejo de los mecanismos, herramientas y demás aplicaciones tecnológicas para hacer que el proceso de mediación electrónica sea expedito y cumpla con los fines para lo cual será implementado, el talento humano de estas instituciones debe ser fundamentalmente adiestrado para que hagan frente a este reto y desafío emergente para la cosa pública.

Todo ello, va en consonancia con los resultados del estudio Delphi de Recursos Humanos Horizonte 2020, focalizado en revolución digital del talento conectado, entre las 10 competencias para los empleados como tendencias globales para el año 2020, desarrollado por el Estudio Delphi de Recursos Humanos Horizonte 2020, se encuentra: el manejo de las competencias digitales, innovación, comunicación, adaptación y gestión hacia el cambio.

Un componente estratégico que trae consigo la mediación electrónica como herramienta alternativa para la solución de conflictos, es la contribución a reducir los tiempos de respuestas a cada uno de los actores inmersos en el proceso, pues la digitalización y el uso de instrumentos tecnológicos representa a todas luces una ventaja diferenciadora, al eliminar las barreras geográfica y lingüísticas en términos de remitir una documentación, que puede ser ubicada de manera eficaz en la plataforma en línea dispuesta para tal fin (con los protocolos de autenticación y seguridad adecuados), o por el contrario enviar algún archivo a las partes por medios electrónicos en tiempo real, lo que esta orientada a la reducción de la burocratización sobre los procedimientos propios de los organismos de la administración pública.

La mediación electrónica para la resolución de controversias entre partes, debe materializar los acuerdos que se logren, para ello, se tiene previsto emplear el acta de mediación electrónica para registrar con mensajes de datos digitales todas las informaciones resultante del proceso entre los participantes y bajo la orientación del mediador, que será validada mediante la firma electrónica, atendiendo a la eficacia probatoria que le otorga el artículo 14 de la Ley de Comercio Electrónico,

Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, con esta acta se garantizará la autenticidad, confidencialidad, integridad y seguridad de todos los mensajes.

Con respecto a ello, analizando las ideas de (Santacruz, 2015) señala que el acta de mediación electrónica no presenta problemas con respecto al manejo de la firma, pues en ella se aplica el mecanismo de firma electrónica que esta contemplada en la normativa ecuatoriana, herramienta que en el país no es aplicada para procesos de mediación por medios electrónicos, pues las partes inmersas en él, más allá de acudir a dirimir presencialmente a un Centro de Arbitraje no utilizan.

En lo concerniente a los costos para la implementación del proceso de mediación electrónica en Ecuador, anteriormente se describieron las inversiones (infraestructura, servidores, equipos, dispositivos, plataforma, etc.) que debe hacer la República por órgano del Consejo de la Judicatura, para la puesta en funcionamiento de la mediación electrónica para mejorar el tiempo de respuesta a los conflictos que se presentan en el seno de la sociedad, adicionalmente a otros costos menores (mantenimiento de la plataforma, sistemas de información gerencial, servicio de acceso de velocidad de datos, internet, entre otros), que estarían a cargo de los centros de mediación como instituciones adscritas a la función judicial del Estado, donde concurrirán las partes que desean acceder a este servicio.

Otro elemento, son los costos de la implementación de la firma electrónica, que no incrementa estos para los centros de mediación, pues se trata que las partes que estarán en disposición de ir a este proceso de forma voluntaria, deben disponer de un certificado digital que le otorgue validez a la firma electrónica que será fundamental para el proceso per se, y el costo va por cuenta de los sujetos que optarán por este servicio, en todo caso, ellos son los que deben valorar los recursos que ese trámite demanda, y sopesar con respecto a los costos por traslado tantas veces como sean necesarias para asistir a las audiencia de forma presencial.

Los beneficios que supone el proceso de implementación de la mediación electrónica para la sociedad Ecuatoriana en todo el conjunto, envuelve a los

ciudadanos, sectores empresariales e industriales y las instituciones de gobierno; donde podrán acceder a estos servicios en la instancia que las autoridades estipulen.

En este caso, es oportuno que los centros de mediación continúen gestionándolo en tiempo real, pero disponiendo de una unidad que controle todos los servidores, equipos, dispositivos y la plataforma virtual donde se atenderán estos casos, empleando las bondades de la digitalización, al tiempo que se optimizan los procesos, procedimientos, actividades y cantidad de papeles que por la naturaleza de los organismos de gobierno ejecutan, como una característica propia de la burocratización, descongestionando las estructuras públicas, y trasladándolo a ámbito virtual, con eficacia y eficiencia para ofrecer servicios de calidad.

En suma, en la figura 3 que se despliega seguidamente, esta investigadora como sujeto cognoscente muestra algunos componentes y factores esenciales para que se materialice de la manera más viable, la regulación de la mediación electrónica en el Ecuador, que tiene toda la factibilidad y posibilidad de que se produzca con la reforma de la ley, claro teniendo para ello que originarse la voluntad en todos los grupos políticos, más allá de las intenciones de las autoridades de gobierno y diferentes poderes del Estado, pues en el seno del legislativo es que debe generarse la aceptación de ello. Este enfoque, está más que probado que reduce los tiempos de respuesta, los costos e impulsa más a la nación a adentrarse con mayor fuerza a la velocidad de los cambios digitales.

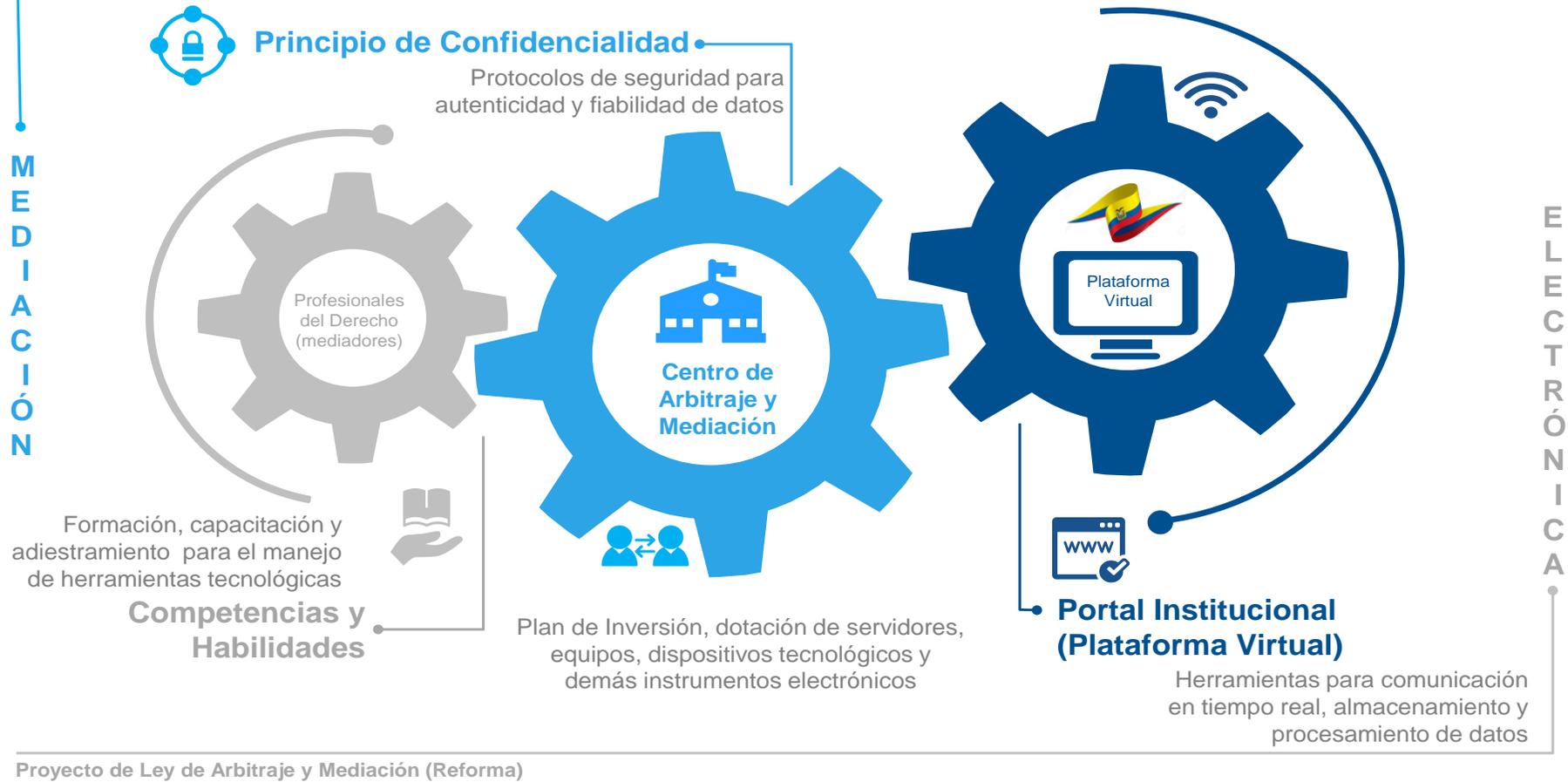


Figura 4. Componentes para la regulación del uso de la mediación electrónica en Ecuador.

Fuente: (Santos, 2013).

### **3.2 Viabilizar posible reforma a Ley de Arbitraje y Mediación para la regulación de la mediación electrónica**

En este apartado se muestra algunos tópicos que debe envolver la reforma de la Ley de Arbitraje y Mediación, a los fines que sea agregado los componentes de la mediación electrónica como un enfoque innovador para mejorar la gestión y trámites como alternativas para la resolución de conflictos en el Ecuador, ofreciendo herramientas sofisticadas a los centros dispuestos para tal fin, además que para el equipo de colaboradores de estas instancias públicas tengan capacidad de respuestas eficaces y efectivas a toda la ciudadanía.

A continuación se despliega la exposición de motivos y el preliminar del proyecto, que contempla algunos considerandos para que se haga efectiva la incorporación del título IV propuesto para la reforma de la ley en comento, a los efectos que sea presentada en la Comisión de Justicia y Estructura del Estado y esta a la vez, se disponga a llevarla al seno de la cámara para que inicie el proceso de debate, discusión, acuerdos y demás elementos para la viabilidad de aprobación.



**ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR  
LA COMISIÓN DE JUSTICIA Y ESTRUCTURA DEL ESTADO**

**Exposición de Motivos**

La Comisión de Justicia y Estructura del Estado de la Asamblea Nacional de la República, atendiendo a lo establecido en el artículo 120 numeral 6 y 125 de la Constitución Política de la República del Ecuador 2008, promueve el presente proyecto de reforma para codificar la Ley de Arbitraje y Mediación publicada en el Registro Oficial No. 417 del 14 de diciembre del 2006, considerando para ello, lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos del Ecuador 2002, toda vez que se busca incorporar los mecanismos de mediación electrónica como alternativa para la solución de conflictos de diversas índole, valiéndose de las bondades y ventajas que proporciona las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC's) para el fortalecimiento, innovación y modernización de las instituciones que ofrecen los diferentes servicios del Estado para ir mejorando la eficacia, eficiente, calidad y tiempo de respuesta para los ciudadanos.

Por tanto, se requiere adicionar el título IV, que comprenda la **Mediación Electrónica**, que esté relacionado con todos los medios informáticos y digitales que se dispondrán para que se gestionen las diferentes etapas y fases para el tratamiento de conflictos a través de una plataforma virtual siempre las partes acuerden esta nueva modalidad, así como también, los diversos aspectos que tienen que utilizarse como la firma electrónica, los mensaje de datos, las

herramientas para la comunicación en tiempo real, es decir, se adicionarán los lineamientos generales que deben seguir.

Conviene señalar, que se dejará claramente estipulado que las autoridades inmersas en el proceso, deben hacer todas las acciones necesarias para que se garantice que el principio de confidencialidad, además de impulsar los cambios básicos en términos de equipamiento, programas de formación y demás suministros para asegurar el éxito de la iniciativa.



**ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR  
LA COMISIÓN DE JUSTICIA Y ESTRUCTURA DEL ESTADO**

**CONSIDERANDO**

Que, es fundamental adecuarse y adaptarse a los grandes avances que está experimentando el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en los diferentes servicios que ofrecen las instituciones del Estado Nacional ecuatoriano;

Que es esencial, promover la eficacia y eficiencia en los servicios que el Estado proporciona a la ciudadanía, mediante la utilización de mecanismos electrónicos para mejorar la capacidad de respuesta;

Que es conveniente adentrarse a la velocidad de los cambios tecnológicos como una nación emergente, asegurando el uso, acceso y a las herramientas virtuales en los diversos servicios del Estado para mejorar la calidad;

Que mediante el empleo de los mecanismos electrónicos, plataformas virtuales y aplicaciones digitales se pueden establecer relaciones de diferentes índole, que pueden contribuir a la solución de conflictos e intereses, con la capacidad para que sean normadas a través de instrumentos jurídicos y procedimentales para tal fin;

Que es indispensable que el Estado Nación ecuatoriano, disponga de los mecanismos jurídicos que permitan incorporar la mediación electrónica como un enfoque innovador para regular las alternativas para la solución de conflictos que puedan presentarse en el seno de la sociedad, que superen las barreras idiomáticas y geográficas, para contribuir a la reducción de trámites, procedimientos y demás aspectos asociados a estos ámbitos;

Que, de conformidad a lo estipulado en la Carta Magna “El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico” (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), art. 1.

Que, el artículo 61, numeral **3** de la Constitución de la República establece los derechos de participación, donde los ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos: “...Presentar proyectos de iniciativa popular normativa” (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), art. 61;

Que, el artículo 97 de la Constitución de la República determina que:

Todas las entidades podrán concurrir a los métodos alternativos de solución de conflicto como la mediación y demás, en materia que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con la debida responsabilidad compartida; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), art. 97;

Que, el artículo 102 establece que “las ecuatorianas y ecuatorianos, incluidos aquellos domiciliados en el exterior, en forma individual o colectiva, podrán presentar sus propuestas y proyectos a todos los niveles de gobierno, a través de los mecanismos previstos en la Constitución y la ley (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) art. 102;

Que, la Constitución de la República en el artículo 120 numeral **6**, instituye como atribución y competencia de la función legislativa, “expedir, codificar, reformar, derogar leyes e interpretarlas con carácter generalmente obligatorio” (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) art. 120;

Que, el artículo 134 numeral 5 de la Constitución de la República establece que:

La iniciativa para presentar proyectos de ley corresponde: A las ciudadanas y los ciudadanos que estén en goce de los derechos políticos y a las organizaciones

sociales que cuenten con el respaldo de por lo menos el cero punto veinticinco por ciento de las ciudadanas y ciudadanos inscritos en el padrón electoral nacional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), art. 134.

Que, el artículo 190 reconoce “el arbitraje, la mediación y demás procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán y emplearán con sujeción a la ley, en temas en las que por su naturaleza pueda transigir” (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) art. 190;

Que, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales;

## **RESUELVE**

### **PRESENTAR ANTE EL PLENO DE LA CÁMARA EL PROYECTO DE REFORMA PARA LA LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN**

#### **TÍTULO IV DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA**

##### **Artículo 60.**

La mediación electrónica constituye un procedimiento para la solución de conflictos innovador, utilizando una plataforma virtual, herramientas y aplicaciones tecnológicas por cada una de las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, a los efectos de interactuar e intercambiar posiciones e intereses en tiempo real, que procuren un acuerdo voluntario sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo que ponga fin al conflicto.

##### **Artículo 61.**

Se reconoce la mediación electrónica como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos.

**Artículo 62.**

La mediación electrónica podrá solicitarse a través de la plataforma virtual dispuesta por los centros de mediación o por los mediadores independientes debidamente autorizados por los organismos con competencias atribuidas por el Estado.

**Artículo 63.**

Los centros de mediación, deben efectuar todas las acciones para disponer de los servicios tecnológicos, equipos y la plataforma virtual que se requiere para la puesta en funcionamiento del proceso, para que la mediación electrónica alcance los estándares de seguridad, autenticidad e integridad del sistema apropiados, a los efectos que sea garantizado la protección y confidencialidad de la información de los actores involucrados.

**Artículo 64.**

Los centros de mediación que implementen la mediación electrónica, deberán asegurar el uso de servidores, equipos, servicios de internet de alta velocidad, dotándose con todos los componentes administrativos y técnicos necesarios para gestionar las sesiones virtuales entre las partes en conflictos. Además de promover alianzas con las instituciones universitarias para el aval académico, que desarrollen programas de formación y capacitación para que los mediadores adquieran los conocimientos tecnológicos apropiados para tal fin.

**Artículo 65.**

La mediación electrónica tiene carácter confidencial, las informaciones y datos que produzca entre las partes deben adoptar un tratamiento que mantenga la debida reserva.

**Artículo 66.**

La mediación electrónica adoptará todas las cualidades del procedimiento de mediación establecido en esta Ley, teniendo el mismo valor y efecto, con la diferencia que se utilizará para la consecución de los objetivos, los mecanismos tecnológicos (electrónicos y digitales) dispuesto para tal fin. Para ello, se le aplicarán las normativas de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos del Ecuador.

**Artículo 67.**

En la mediación electrónica, los profesionales del derecho que van a ejercer como mediadores del proceso entre partes que requieren someterse de forma voluntaria para dirimir un conflicto, utilizando para ello este mecanismo, deben disponer de un número de certificación y autorización que le otorga la cualidad, en virtud que logró culminar el programa de formación y capacitación asociado a esta herramienta virtual.

**Artículo 68.**

Los centros de mediación que harán uso de la mediación electrónica, pueden desarrollar sus respectivos reglamentos internos, instructivos, manuales de normas y procedimientos para garantizar la correcta aplicación en concordancia con lo taxativamente estipulado en este título IV, garantizado así, la uniformidad de la normativa.

**Artículo 69.**

Los centros de mediación que harán uso de la mediación electrónica, deben desarrollar el manual de usuario para el manejo, acceso y el uso de la plataforma virtual por parte de las partes sometidas a mediación, con la finalidad de asegurar que todos tengan las mismas oportunidades de gestión de la nueva herramienta, con miras a garantizar una implementación óptima.

## CONCLUSIONES

Para dar respuesta al objetivo específico, definir la mediación electrónica en un contexto teórico amplio que abarque la aplicación y resultados. Se efectuó una aproximación conceptual al término de la mediación electrónica suficientemente amplia, cónsona con los aportes teóricos y referenciales propuestos por otros investigadores, pues esta envuelve un mecanismo para la resolución de conflictos con cualidades dinámicas ante la interacción mediante una plataforma virtual entre los actores que desean dirimir las posiciones e intereses sobre un tema particular, en el cual tienen visiones antagónicas, y recurren a una institución o un tercero para que se gestione toda esta situación.

Este enfoque que se apropia de las ventajas de la tecnología ha tenido auge y éxito en países de la comunidad europea, y ante el avasallante avance de la era digital, la sociedad ecuatoriana debe ir adecuándose y adaptándose a los cambios en diferentes sectores, y la mediación puede ser susceptible a que asuma herramientas tecnológicas para ser más eficaz, eficiente, supere las barreras idiomáticas, geográficas y burocráticas, claro está utilizando un web site con los protocolos de seguridad y autenticidad que garantice que el principio de confidencialidad no se vulnere, atendiendo a lo establecido en el artículo 5 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos del Ecuador 2002.

Para dar respuesta al objetivo específico analizar la opinión de informantes calificados en mediación respecto al reconocimiento de la mediación electrónica en el Ecuador. En cuanto al reconocimiento de la mediación electrónica en el Ecuador, se aplicó un cuestionario policotómico a un conjunto de profesionales del derecho, que atendiendo a las opiniones expresadas sobre este mecanismo digital para que se gestionen las controversias, puede perfectamente ser adoptado por el país, siempre y cuando las autoridades de los diferentes poderes públicos inmersos en el proceso, a saber, ejecutivo, legislativo y judicial, tenga claro que deben promover las inversiones que sean necesarias para el fortalecimiento de los servidores, equipos y dispositivos tecnológicos, que le permitan a los centros de arbitraje y mediación, dotarse con la más alta tecnología de vanguardia.

Esto les aseguraría contar con todos los dispositivos de seguridad, autenticidad e integridad a nivel de equipos y sistemas, suficiente para dar cumplimiento al precepto de confidencialidad, así como también, diseñar, desarrollar e implementar la plataforma virtual institucional dispuesta para tal fin, dónde las partes en diatriba van a gestionar todo el proceso, como efectivamente lo hiciera la comunidad europea desde el año 2006.

Por ende, el objetivo referido a regular el uso de la mediación informática en la legislación ecuatoriana, más allá de contar con la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos del Ecuador 2002, que fomenta la prestación de todos los servicios digitales, telemáticos y redes de información otorgándole la validez; es necesario que dentro del proceso de mediación tradicional que se lleva a cabo en el Ecuador, donde utilizan algunos medios electrónicos como instrumento para recibir y remitir información sobre el proceso, se eleve a un nivel de mayor amplitud, que envuelva todas las fases y/o etapas del proceso propiamente, que se maneje de forma integral a través de la mediación electrónica.

Finalmente, para dar respuesta al último objetivo específico orientado a viabilizar posible reforma a Ley de Arbitraje y Mediación para la regulación de la mediación electrónica. Para que esto se produzca, naturalmente se debe impulsar una reforma de la vigente Ley de Arbitraje y Mediación que data del año 2006, para que se viabilice la modificación de este instrumento jurídico para la regulación de la mediación electrónica, que en primer lugar la iniciativa de reforma que aquí se propuso debe remitirse al seno del Parlamento Nacional, a la Comisión de Justicia y Estructura del Estado de la Asamblea Nacional, organismo interno con la competencia para que todas las propuestas de leyes sean gestionadas, pues se convertirá en proyecto que requiere de un arduo proceso de participación, consulta, debate, acuerdos entre los diferentes sectores y actores involucrados realizados mediante varias actividades como foros, mesas de discusión, congresos, conferencias, panel, entre muchos otros.

Esta iniciativa para la reforma de la ley, es viable en tanto y cuanto, hay que ir hacia la innovación y modernización de los servicios que el Estado Nacional proporciona,

y las bondades que ofrece las nuevas tecnologías de la información y las comunicación, representa un componente primordial para que estos servicios se efectúen con los más altos estándares de calidad para que los ciudadanos tengan respuestas eficaces, eficientes y efectivas, siempre teniendo como norte la satisfacción de las demandas y necesidades para el bienestar común, una sociedad que cohabite en convivencia y paz. Y la mediación electrónica es una etapa sofisticada que ha tenido aceptación y éxito en algunos países de la comunidad europea, especialmente en España.

## RECOMENDACIONES

Estimular dentro de los centros de arbitraje y mediación, la propuesta de la mediación electrónica como un enfoque emergente para que la gestión y trámites de conflictos entre partes, puedan llevarse a cabo utilizando los mecanismos tecnológicos, con esto se va creando expectativa para que los diferentes colaboradores y autoridades afines con el proceso se documenten sobre el funcionamiento, cómo han sido las experiencias en otros países, qué necesariamente envuelve todos esos cambios para prepararse, y también enriquecer esta iniciativa que debe presentarse en la Comisión de Justicia y Estructura del Estado de la Asamblea Nacional de la República.

Esta propuesta para que se efectúe la regulación de la mediación electrónica en la legislación del Ecuador, cuenta con el respaldo de la mayoría de los sujetos encuestados en esta investigación, quienes son profesionales del derecho con trayectoria y experiencia en el ámbito de la mediación para la resolución de conflictos, afirmando que es viable la introducción de normas para reglamentar este proceso innovador, pero el país debe pasar por el fortalecimiento de los servidores, equipos y dispositivos tecnológicos dentro de los centros de arbitraje y mediación, así como desarrollar la plataforma virtual que permita la gestión, indican además que esto garantiza que no sea vulnerado el principio de confidencialidad, la seguridad, autenticidad e integridad de toda la información que allí se despliegue.

Se debe promover un programa de formación, capacitación y adiestramiento para los colaboradores de los centros de arbitraje y mediación, como profesionales del derecho, tienen que adquirir y asimilar los conocimientos que le otorguen las competencias y habilidades sobre el manejo de las herramientas, instrumentos y aplicaciones digitales y tecnológicas que envuelven el uso de la plataforma virtual para la gestión de todo el proceso como alternativa para la solución de conflictos.

Ecuador como una nación emergente en vías de desarrollo que está abierta a un mundo cada vez más globalizado, debe ir incorporando la tecnología en todos esos servicios que ofrece el Estado en los diversos ámbitos, nacional, provincial y local,

para introducir los cambios que la hagan ir evolucionando a un nivel más de innovación, y el proceso de mediación como una opción alterna a la vía judicial para dirimir controversias y disputas que pueden producirse, ha mutado en diferentes latitudes a través de la mediación electrónica como una figura jurídica para ejecutar cada una de las fases y etapas que este procedimiento conlleva, apoyada en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos del Ecuador.

Finalmente, se recomienda a las autoridades legislativa, ejecutiva y judicial acoger esta iniciativa de propuesta viable que puede ser ampliada con la incorporación de otros sectores y actores para que se adicione en el Título IV de la Ley de Arbitraje y Mediación, todo lo inherente a la mediación electrónica, a los efectos de otorgarle el fundamento jurídico para que el proceso per se, adopte las cualidades y permita que los centros de mediación puedan efectuar los cambios sustanciales a nivel de los gastos de inversión, personal y funcionamiento que todo ello involucra para el fortalecimiento institucional, que le ofrezca los niveles de seguridad tecnológica y conocimientos al equipo de colaboradores para la implementación en un futuro próximo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Bustamante, X. (2009). *El Acto de Mediación*. Quito, Ecuador: Cevallos Editora Jurídica.
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (1998). *Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996) con su nuevo artículo 5 bis aprobado en 1998*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2019, de [https://uncitral.un.org/es/texts/e-commerce/modellaw/electronic\\_commerce](https://uncitral.un.org/es/texts/e-commerce/modellaw/electronic_commerce)
- Corti, G., & Rossi, M. (2015). *La mediación Online*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2019, de <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/834/corti-med-online.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. (C. d. Médicas, Ed.) Recuperado el 6 de Diciembre de 2019, de ACIMED: <http://www.scielo.sld.cu/pdf/aci/v12n2/aci11204.pdf>
- Ecuador, Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial 449 del 20 de Octubre.
- Ecuador, Congreso Nacional. (17 de abril de 2002). *Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2019, de Registro Oficial N° 557: [https://www.oas.org/juridico/spanish/cyb\\_ecu\\_ley\\_comelectronico.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/cyb_ecu_ley_comelectronico.pdf)
- 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/>
- Figuroa, G., & Jimenéz, J. (2012). *Epistemología e Investigación: para investigar con éxito*. Maracaibo: Moral y Luces.
- 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.
- Guardiola, M. (2016). *El Proceso de Mediación Electrónica – eMediación*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2019, de <https://www.amediar.info/proceso-mediacion-electronica/>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1999). *Metodología de la Investigación*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, J. (1998). *Metodología de la investigación holística*. Caracas, Venezuela: Fundacite.
- Luz, B. (2018). *La mediación en entornos electrónicos*. Recuperado el 12 de enero de 2020, de lus: revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla. Vol.12, N° 41: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6629072>
- Ortega, R. (2015). *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos*. Barcelona, Catalunya, España: José María Bosch editores.
- Parella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedeupel.
- Ramón, F. (Julio de 2014). La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal. (U. P. Valencia, Ed.) *Revista para el análisis del Derecho*, 3, 2-28.
- Rojas, R. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Trillas.
- 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>
- Santos, J. (Marzo de 2013). Tratamiento procesal de la Mediación y eficacia ejecutiva del acuerdo de mediación en la Ley 5/2012. *Revista internacional del estudio del derecho procesal y arbitraje* N° 1, 1(1), 1-31.
- Security Data. (2019). *Firma electrónica*. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de [https://www.securitydata.net.ec/?gclid=CjwKCAjwmKLzBRBeEiwACCVihpOegNR0AURKnOQiLbRZVz7kPBQ21XfYnamuCJWma466J0ZQnpRQ6RoCBzlQAvD\\_BwE](https://www.securitydata.net.ec/?gclid=CjwKCAjwmKLzBRBeEiwACCVihpOegNR0AURKnOQiLbRZVz7kPBQ21XfYnamuCJWma466J0ZQnpRQ6RoCBzlQAvD_BwE)
- Talavera, J. (2013). *La figura del Mediador en la Mediación online*. Thomson Reuters. Valencia, España: Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Tato, N. (2012). *Derecho informático como una nueva rama del derecho*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2019, de [http://www.nicolastato.com.ar/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6:artderechoinformaticonuevarama&catid=10:categderechoinf&Itemid=7](http://www.nicolastato.com.ar/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=6:artderechoinformaticonuevarama&catid=10:categderechoinf&Itemid=7)

- Vásquez, E. (2011). Las nuevas previsiones de la mediación electrónica en España. *Estudios jurídicos en homenaje a Vicente L. Montés Penadés Tomo II, 2(2)*, 2737-2762.
- Vázquez, A. (2013). *Mediación 2.0*. (avlpress, Ed.) Recuperado el 14 de Marzo de 2020, de [alenmediagroup.blogspot.com/2013/euromediacion-on-line.html](http://alenmediagroup.blogspot.com/2013/euromediacion-on-line.html)
- Vázquez, A. (2014). *Realidad virtual y resolución de conflictos en línea*. Madrid, España: Alén media group.
- Vázquez, A. (21 de noviembre de 2015). *Mediación electrónica: Las TIC y la Mediación en escenarios de crisis*. Recuperado el 12 de Enero de 2020, de <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2016/01/las-tic-y-la-mediacion-en-escenarios-de-crisis.pdf>

## ANEXOS

### Modelo de instrumento para la recolección de información

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
CARRERA DE DERECHO

### PRESENTACIÓN

Estimados Señores.

Para fines relacionados con la elaboración de mi tesis titulada: **Reconocimiento de la mediación electrónica en el Ecuador**, conducente al grado de Abogada, solicito su valiosa colaboración en el sentido de suministrar la información requerida para el desarrollo del mismo, atendiendo fundamentalmente a la experiencia y desempeño que le caracterizan en el ejercicio de la profesión del derecho.

Las opiniones expresadas incidirán notablemente en los resultados que se esperan lograr en esta investigación, la cual persigue propósitos estrictamente académicos, pero con un sentido de contribución a los cambios y transformaciones que requiere la sociedad, por lo tanto, es importante la objetividad con que usted emita tales opiniones sin omitir ninguna respuesta.

¡Gracias por su colaboración!

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
CARRERA DE DERECHO

### INSTRUCTIVO

En este cuestionario encontrará un conjunto de proposiciones relacionada con lo que usted piensa de su actividad profesional y laboral con respecto a la mediación electrónica en la República del Ecuador.

Para ello se requiere marcar con una (X) el espacio que corresponda, una estimación cuantificada policotómica, acerca del nivel de acuerdo con el hecho expresado en cada uno de los ítems señalados, que está directamente caracterizado con el entorno profesional y laboral que desempeña.

Los niveles de medición que corresponden a cada opinión se expresan a continuación:

- (1) Definitivamente sí.
- (2) Probablemente sí.
- (3) Indeciso(a).
- (4) Probablemente no.
- (5) Definitivamente no.

Se le agradece no dejar espacios sin responder.

Nº	Ítems	Nivel de acuerdo				
		5	4	3	2	1
1	¿Existe la madurez cultural y la responsabilidad necesaria para introducir en el Ecuador la mediación electrónica?					
2	¿Considera usted que es viable que el Ecuador utilice la mediación electrónica como un mecanismo innovador y alternativo para la solución de conflictos?					
3	¿A su juicio las autoridades ecuatorianas estarían dispuestas a darle el reconocimiento a la mediación electrónica como un mecanismo para la solución de conflictos?					
4	¿Desde su visión, confía usted que la tecnología puede proporcionar a través de la mediación electrónica, las herramientas apropiadas para resolver conflictos?					
5	¿Está usted de acuerdo que en los centros de arbitraje y mediación de Ecuador, se utilice la mediación electrónica para dar respuesta a los diferentes tipos de conflictos?					
6	¿Cree usted que los centros de arbitraje y mediación en el país, están preparados para desarrollar protocolos de seguridad y confidencialidad para llevar adelante la mediación electrónica?					
7	¿Desde su praxis en el quehacer cotidiano, la mediación electrónica puede aportar a la reducción de la burocratización sobre los procedimientos para solucionar conflictos?					
8	¿Cree usted que ante la saturación de trámites sobre diferentes conflictos en las instancias gubernamentales y/o centros de arbitraje y mediación, pueden impulsar la mediación electrónica como vía factible para dirimir los conflictos?					
9	¿Es posible que los centros de arbitraje y mediación en el país, diseñen una plataforma virtual como mecanismo de mediación electrónica para gestionar los conflictos?					

10	¿El capital intelectual que funge como mediadores en los centros de arbitraje y mediación, tienen las competencias y capacidades adecuadas para el manejo de la tecnología que implique el uso de la mediación electrónica?					
11	¿La mediación electrónica como medio alternativo para solucionar conflictos, acorta los tiempos de respuestas para beneficio de ambas partes?					
12	¿Está de acuerdo que la mediación electrónica como medio alternativo para solucionar conflictos, supone ahorro de recursos económicos ante la implementación de esta herramienta?					
13	¿Usted considera que la legislación que instauró el Ecuador sobre arbitraje y mediación puede ser susceptible de una reforma que incorpore la mediación electrónica?					
14	¿Está preparado el Ecuador con la infraestructura tecnológica que proporcione seguridad integral necesaria para adoptar la mediación electrónica como medio alternativo para la solución de conflictos?					
15	Dada la fragilidad de las tecnologías de la información, ¿la mediación electrónica pondría en riesgo el principio de confidencialidad?					