

# **Pasado, Presente y Futuro de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la Resolución de Conflictos en Latinoamérica**

**Dr. Alberto Elisavetsky**

## **Introducción**

### **Avance del Comercio Electrónico - ODR**

#### **Bases para la comprensión de la Resolución de Disputas en Línea (RDL)**

- El Mediador en línea: ¿usuario o proveedor?
- Inclusión y Educación como Política Pública y Responsabilidad Social Corporativa.

#### **Aplicación Social de los Métodos**

- YOUSTICE
- RDL, SIMEDIAR – ARGENTINA

#### **Avances sobre su implementación en Latinoamérica y el Mundo.**

##### **ARGENTINA**

- SALTA
- CORDOBA
- BBUENOS AIRES

#### **ODR y la Prospectiva Internacional. 2017**

##### **OTROS PAISES**

- MEXICO
- BRASIL

#### **Próximos Eventos de ODR Online Dispute Resolution / Resolución de Disputas en Línea.**

**Conclusiones.**

**Bibliografía.**

## **INTRODUCCIÓN**

Desde 1996 el “Centro Nacional de Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Resolución de Disputas” de la Universidad de Massachusetts Amherst, focalizó sus investigaciones en explorar distintos caminos que permitan articular la **Resolución de Conflictos** y uso de **Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación** para gestionar problemas transfronterizos derivados del comercio electrónico, como su actividad fundante. El grupo de expertos a cargo de las mismas, percibió que, INTERNET generaría la apertura de un espacio comunicacional apropiado para resolver conflictos.

La información referida al antes mencionado Centro puede encontrarse en [www.odr.info](http://www.odr.info) y quien suscribe este artículo es miembro (fellow) del mismo, cabe destacar que tuve el honor de ser el anfitrión del único Foro Mundial de Online Dispute Resolution/Resolución de Disputas en Línea, que se en Latinoamérica a la fecha, tuvo lugar en Buenos Aires Argentina en el año 2010, desarrollado en español, única oportunidad que no tuvo como idioma oficial el inglés en sus diez y seis ediciones.

En los inicios del segundo milenio, la posibilidad de conectarse a la red de redes estaba limitada a una escasa cantidad de usuarios que no superaba el 5% (cinco) de la población mundial, a su vez la utilización de teléfono celular y tablet era mínimo. La sociedad estaba aferrada a rudimentarios y complejos equipos de escritorio.

Transcurridas dos décadas – y el cambio de siglo en el ínterin- el trabajo inicial realizado por estos pioneros es la base para **ODR/RDL** en el seguimiento y actualización del tema en cuestión.

Pocas cosas han cambiado tanto la vida de las personas durante los últimos 44 años como los celulares y, más en concreto, los smartphones o teléfonos inteligentes. En breve la utilización del 5G reducirá el tiempo de latencia (intervalo entre envío y recepción de paquetes de datos), que además de mejorar la experiencia de usuario permitirá el desarrollo de nuevos servicios, entre ellos la Resolución Electrónica de Disputa con mejor calidad.

Las cifras no engañan. Al menos 65% de los argentinos accede a internet y 54% lo hace desde su celular, mientras que 52% de los hogares del país se encuentran conectados por banda ancha, según un informe de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), con respaldo de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) y que reúne los datos de 191 países.

Según la UIT, Argentina es el segundo país de la región con mayor proporción de usuarios de Internet, con 64,7%, sólo superado por Chile (72,4%), y seguido por Uruguay (61,5%) y Brasil (57,6%).

Argentina también se encuentra entre los países latinoamericanos con mayor cantidad de personas conectadas a la banda ancha móvil con 53,6%, por detrás de Brasil (78,1%) y Uruguay (59,8%), y por delante de Chile (50,5%).

El estudio muestra que Argentina ocupa a septiembre de 2015, el cuarto puesto en la región (y el 29 en el mundo) respecto de la cantidad de hogares conectados a la red, con 52%.

Las Tics se han tornado más sencillas y económicas. Internet implica una serie de modificaciones en la nueva **economía digital** relacionada con el Derecho Humano del Consumidor, Derecho Informático, Derecho Económico, Derecho Empresario y Derecho Internacional entre otros. Sin embargo su estudio obliga a analizar interdisciplinariamente la Resolución Apropiaada de Conflictos on line.

Es por ello, que ODR LATINOAMERICA [www.odrlatinoamerica.com](http://www.odrlatinoamerica.com) comparte y acompaña el estudio inicial de los científicos de Centro Nacional de Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Resolución de Disputas” de la Universidad de Massachusetts Amherst, extendiendo el ámbito a la realidad latinoamericana.

## **AVANCE DEL COMERCIO ELECTRÓNICO - ODR**

El progreso tiene sus fortalezas y debilidades. Las primeras se observan en el incremento del Comercio Electrónico, las segundas en el tratamiento de los conflictos que se suscitan en el espacio virtual.

El reto que asume **ODR LATINOAMERICA** es empoderar a los sujetos que intervienen en este nicho de negocio y/o servicio complejo local o internacional de procesos en tiempo real, adecuados y seguros para resolver razonablemente las disputas. Cuenta para ello con experiencia internacional y un equipo de expertos en resolución electrónica de disputas.

Algunas reflexiones:

Iniciada como experiencia piloto, la **plataforma de ODR/RDL** utilizada en Europa para comercio electrónico, lanzada en el año 2016, lleva gestionados 24.000 casos en tal solo un año desde su lanzamiento. La mayoría de los conflictos surgen de consumos transfronterizos a países de la Unión Europea, sobre todo en el rubro de calzado, indumentaria, billetes aéreos e insumos tecnológicos, entre otros.

Siendo la flexibilidad el eje vertebrador de la resolución de disputas on line, ODR LATINOAMERICA explora la realidad latinoamericana, Brasil, es el país más grande de la región y marca las ratios de comercio electrónico. Al 2014, en una masa de 84 millones de usuarios de Internet, Brasil, supone casi el 35 % de la población digital Latinoamericana y contribuye con un 59% al conjunto del comercio B2C de la región. De todos los usuarios de Internet brasileños, 23 millones realizaron compras on line produciendo en el 2010 unos ingresos a este tipo de comercio por valor de 14,8 billones de reales, ha superado en el 2011 el comercio electrónico de España. Por ello la meta es fomentar la utilización de las **ODR/RDL** en la zona e iniciar la práctica apropiada a dicha cultura y necesidad.

### **Bases para la comprensión de la Resolución de Disputas en Línea (RDL)**

Las herramientas y conceptos aplicados a la resolución de conflictos a través de nuevas tecnologías se denominan en inglés Online Dispute Resolution (ODR), y resolución de disputas en línea (RDL) o resolución electrónica de disputas (RED) en español.

**El primer rasgo** definitorio de los métodos RDL es su apoyo sustancial en la tecnología en línea, en comparación con los métodos “clásicos” de mediación, negociación y arbitraje “cara a cara”.

**El segundo rasgo** definitorio deriva del primero: gracias al uso de las nuevas tecnologías, los métodos RDL permiten la negociación, mediación y facilitación a distancia, dentro de los métodos llamados no adversariales de resolución de disputas. Dentro de los adversariales el arbitraje y la resolución de neutrales online está haciendo su irrupción en el mundo de los conflictos de consumo y empresariales.

Capitulo independiente y en estudio permanente es la conciliación laboral con las características distintivas, sustentadas en los principios generales de esta rama del derecho y los fundamentos que rigen los RAC conforme la Organización Internacional del Trabajo. Se recuerda que en

nuestra región muchos contratos laborales se celebran en un país para ejecutarse en otro. Lograr un protocolo entre ambos países para resolver conflictos online respetando las líneas directrices jurídicamente hablando es un reto a considerar.

**Analicemos el primero:** Tecnología en línea se refiere tanto al uso de dispositivos tecnológicos concretos como a la necesaria comprensión del lenguaje virtual. Para utilizar una computadora, por ejemplo, uno debe familiarizarse con sus componentes materiales como el mouse, el teclado, el botón de encendido, el monitor, etc., así como con sus unidades y entornos de funcionamiento: abrir, copiar, pegar, doble clic, el escritorio, los programas, los navegadores etc.

Por otro lado, el lenguaje virtual, aunque está vinculado con los aspectos específicos y las unidades y entornos de funcionamiento, señala hacia el plano simbólico del lenguaje y del procesamiento de la información. El término “autopista de la información” popularizado en Estados Unidos por Al Gore durante la década de 1990, hacía referencia a esta red de sistemas de comunicaciones digitales y telecomunicaciones asociadas y orientadas al transporte global de información y conocimiento.

La barrera principal que se levanta con respecto a la utilización de las RDL/ODR está vinculada a la intangibilidad del espacio donde se gestionan y transforman los conflictos, que al ser virtual muchos usuarios y profesionales encuentran dificultoso concebir que el acuerdo se pueda alcanzar en un “no-lugar” llamado nube.

Cloud computing es una concepción tecnológica y un modelo de negocio en el que se prestan servicios de almacenamiento, acceso y uso de recursos informáticos esencialmente radicados en la red.

La nube es un “no-lugar”, como lo denomina Marc Augé, quien acuñó el concepto para referirse a los lugares de transitoriedad que no tienen suficiente importancia para ser considerados como “lugares”. Son lugares antropológicos los históricos o los vitales, así como aquellos otros espacios en los que nos relacionamos. Un no-lugar es una autopista, una habitación de hotel, un aeropuerto o un supermercado... Carece de la configuración de los espacios y se lo considera circunstancial, casi exclusivamente definido por el pasar de individuos. No personaliza ni aporta a la identidad porque no es fácil interiorizar sus aspectos o componentes y en ellos la relación o comunicación es más artificial: nos identifica el ticket de paso, un D.N.I, la tarjeta de crédito, el mail o el usuario. Pues bien, la

resolución de conflictos por medio de las nuevas tecnologías se desarrolla en la nube, en un no-lugar, y por ello dificulta la abstracción de los operadores de conflictos que no se han entrenado para ser usuarios digitales avanzados.

La posibilidad de **mediar a distancia** es una ventaja indiscutible en el alcance de la profesión del mediador, además, la existencia de este servicio incentiva a las entidades gubernamentales y legislativas a actualizar sus normativas para crear soluciones unificadas regionalmente adecuadas a las necesidades del escenario global actual, como pueden ser los conflictos derivados del comercio electrónico internacional o en las contrataciones de profesionales residentes en otro punto del planeta, por sólo mencionar unos ejemplos.

**¿Cómo salvar las distancias espaciales y culturales?**

**¿Cómo llegar a un acuerdo cuando las partes en conflicto hablan distintos idiomas? Estas son sólo algunas de las** cuestiones que aborda el campo disciplinar de la Resolución de Disputas en Línea.

### **El mediador en línea: ¿usuario o proveedor?**

En cuanto al planteo del subtítulo, es posible afirmar que el mediador en línea es ambas cosas: por un lado, usuario de plataformas y medios tecnológicos idóneos para llevar a cabo los procesos de una mediación electrónica. Por otro lado, es también un gestor entre estos métodos y las partes. El mediador debe ser capaz tanto de utilizar estas tecnologías, como de comprenderlas, para así transformarse en un buen proveedor de soluciones a situaciones contextuales de las redes.

La palabra “prosumidor” o prosumer, es un acrónimo formado por las palabras en inglés productor (producer) y consumer (consumidor). Se trata de un término utilizado en ámbitos muy diferentes. El comportamiento del prosumidor indica tendencias emergentes socioculturales y del mercado, que las organizaciones deben gestionar adecuadamente para adaptarse a los nuevos requisitos sobre sus servicios. El prosumidor es un consumidor exigente, que es capaz de evaluar los pros y contras de la elección de diferentes tipos de tecnología, obteniendo la información por sus propios medios o formación. El mediador en línea profesional debe alcanzar el nivel de prosumidor sobre las plataformas y softwares que utiliza como herramientas.

El mediador, como prosumidor experto, puede ofrecer distintos mecanismos y diferentes respuestas ante las situaciones de las partes y del conflicto. A modo de ejemplo: cuando se desarrolla o licencia un software que permite realizar mediaciones a distancia, se debe pensar en las instancias que tendrá el proceso. De esa manera puede definirse que en una primera instancia, cuando las partes solicitan una mediación online, la misma se realice a través de un proceso asincrónico fuera de línea offline (ejemplo de esto es el case load manager, “administrador de carga del caso”). El siguiente paso puede ser fijar una reunión de mediación virtual que es un episodio sincrónico online. A posteriori y a través de algún mecanismo offline (firma electrónica, intercambio de los documentos por correo) las partes pueden ratificar lo acordado.

Gracias a la versatilidad de las herramientas utilizadas y a la capacidad de adaptación que aportan los consumidores, prosumidores y especialistas a las organizaciones desarrolladoras, las nuevas tecnologías aplicadas a la resolución de conflictos propenden a una gestión más eficaz de los conflictos ahorrando tiempo, distancia y costos.

También es importante destacar que los canales de difusión e información en Hispanoamérica entre profesionales entrenados en la resolución de disputas en línea crecen cada día. En el año 2008 y a la luz de la evolución de la internet 1.0 a la internet 2.0 se creó [www.odrlatinoamerica.com](http://www.odrlatinoamerica.com), una red social sin fines de lucro que agrupa a la fecha cerca de 5000 profesionales, estudiantes y público en general interesados en descubrir y comprender cuáles son los caminos que pueden seguirse para gestionar y resolver conflictos por medio de las nuevas tecnologías.

## **INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN COMO POLÍTICA PÚBLICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.**

### Aplicación social de los métodos

El problema de la resistencia a la incorporación de estas herramientas en el uso profesional puede tener distintas raíces. Algunas personas disponen de fácil acceso a las últimas tecnologías de información y comunicación y podrían rápidamente, superando la resistencia intelectual o emocional, entrenarse en la utilización de las RDL u ODR para su práctica profesional cotidiana.



Pero también existen razones sociales concretas que constituyen un impedimento al uso de nuevas tecnologías eficaces. Son motivos tanto económicos como de analfabetismo digital, que son más difíciles de superar. Este tipo de problemáticas muchas veces sólo pueden superarse a través de programas organizados que faciliten el acceso a los conocimientos, a servicios asesorados profesionalmente, o a los dispositivos necesarios.

Las nuevas tecnologías pueden facilitar el acceso a la justicia de aquellos que muchas veces encuentran trabas por causas de discriminación, de falta de contención, de recursos o de asesoramiento, entre otras causas. Es ante todo para estos casos que los gobiernos deben ser los facilitadores y garantes de equidad, optando por métodos eficaces, de rápida implementación y versátiles.

A modo de ejemplo: la implementación estatal de tecnología RDL puede permitirle a una señora humilde acercarse en su vecindario a un centro de mediación comunitario. La misma cuenta con la tecnología necesaria para realizar las mediaciones electrónicas por medio de plataformas interactivas profesionales que permiten hasta “caucus virtuales”.

No es necesaria una “mega computadora”, se trata de tecnología simple y accesible, siempre que se cuente con las plataformas y los profesionales adecuados y entrenados a estos fines. El Capital Humano es imprescindible y por ello la formación en estas habilidades.

En el Centro de Mediación Comunitario, la señora es asistida por un mediador y tiene una reunión interactiva con, por ejemplo, su ex esposo que vive en otro estado o país, él también se encuentra acompañado por otro mediador oficial, y la comunicación virtual les facilita resolver un conflicto sobre el régimen de visitas o alimentos. Con dicho relato puede visualizarse el potencial de estas herramientas aplicadas con profesionalismo, de forma consensuada por medio Entidades Gubernamentales.

Las plataformas profesionales disponibles en el mercado (no se trata de programas de videoconferencias amateurs gratuitos), como la que utiliza ODR es de muy bajo costo e implica una implementación rápida y masiva.

Elas cumplen con los requisitos indispensables de seguridad informática y de protección de las reuniones virtuales sincrónicas de mediación propiamente dichas.



Obsérvese:

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
Conveniencia.	Requiere conocimientos de informática.
Versatilidad en los factores de tiempo y lugar.	Equipos, virus, entrenamiento.
Rápido.	Comunicaciones no “cara a cara”
Económico.	Aprendizaje de manejo de las emociones en los entornos virtuales.
Validación de identidad de las partes.	Necesidad de adaptación a la legislación vigente en cada país.
Finalización del acuerdo e intercambio de las partes.	

Apreciando lo expuesto, las bondades superan los obstáculos y algunos de ellos si bien se perciben inicialmente como una contrariedad, al superar el conflicto cognitivo las personas que comienzan a comprender y aplicar en su tarea profesional y laboral los Tics, se sienten actualizadas y con autoestima propicia para auto componer sus conflictos a través de ODR.

### **YOUSTICE PLATAFORMA DE RDL COMO UN EJEMPLO PARA COMPARTIR, PROYECTO EN FASE INICIAL**

Es la primera plataforma global multilingüe dedicada a la resolución de disputas en línea. Fue desarrollada en República Checa y lanzada comercialmente en 2014. Se trata de una aplicación que se integra a las webs de los comercios, y permite gestionar y resolver reclamaciones presentadas online por consumidores. Los reclamos se elevan a través de la web, pero pueden referirse a compras realizadas en línea (e-commerce) o en locales físicos (brick & mortar).

La plataforma funciona de la siguiente manera: el cliente reclama al comerciante, eligiendo una opción de un menú (específico para el sector, por ejemplo: hotelería, comercio, transportes, etc.) con un listado con posibles tipos de problemas. Luego le solicita al cliente que elija de un

segundo menú cuál sería su propuesta para compensar el inconveniente.

Distintas opciones para rotular un conflicto que despliega la plataforma Youstice cuando se eleva un reclamo en línea para el sector de e-commerce.

El equipo del comerciante recibe un nuevo reclamo en su panel privado, revisa los detalles cargados por el cliente y responde. En ese punto del proceso ambas partes pueden cerrar el acuerdo o seguir negociando a través de la plataforma. Si las partes no llegan a un acuerdo, el cliente puede elevar el reclamo a una tercera parte independiente para una decisión.

La parte neutral, el mediador capacitado en RDL, es provisto a través de Centros Proveedores de Servicios de Resolución de Disputas en Línea alrededor del mundo asociados con Youstice. Los mismos cuentan con neutrales calificados y cada comercio puede seleccionar su centro proveedor de servicios de RDL. Esto le permite contar con la opción de una mediación en dos idiomas, por ejemplo, ya que cada proveedor detalla los idiomas que manejan sus neutrales. El centro RDL cuenta también con su propia cuenta dentro de Youstice, desde donde puede administrar los reclamos y asignarlos a cada uno de sus neutrales, realizar un seguimiento de cada caso y establecer cuáles serán los canales a implementarse para lograr el acuerdo entre las partes (por ejemplo: e-mail, reunión en sala de mediación virtual, etc.).

Simediar, es el centro de resolución de disputas de Youstice en Argentina y ODR LATINOAMERICA, a colaborado para la creación de los Centros en Latinoamérica, en cuanto al entrenamiento en el uso de la tecnología y la facilitación en la implementación.

## **RDL, SIMEDIAR - ARGENTINA**

Nuestro proyecto de servicios y capacitación en **RDL, SIMEDIAR**. Es una empresa pionera en el campo de la prevención y gestión de conflictos a distancia y en el uso de las tecnologías del conocimiento y la información en Argentina.

Ofrece opciones rápidas y de bajo costo para resolver conflictos con un equipo interdisciplinario de profesionales en RDL identificados con valores y principios éticos y con vocación de servicio, comprometido en contribuir a la construcción de la paz en la era digital.

SIMEDIAR ofrece servicios de resolución de controversias mediante la administración ética, eficaz, imparcial e independiente de los procedimientos relativos a RDL. También brinda servicios de capacitación y actualización en prevención y gestión de conflictos en línea.

### **Avances sobre su implementación en Latinoamérica y el Mundo.**

Se ha comentado ya la experiencia europea. Ver pág.

## **ARGENTINA**

### **Salta**

Durante el 2012, con el patrocinio de la Ministra de Justicia Dra. María Inés Díez y del Secretario de “Métodos Participativos” Dr. César Rodríguez Galíndez; se suscribió convenio con Red Social [www.odrlatinoamerica.com](http://www.odrlatinoamerica.com) para formar presencial y virtualmente en las “Capacidades de la Cybermediación”.

El programa autorizado por Resolución Ministerial 118/12.

Durante su ejecución, se enseñaron holísticamente con materiales didácticos apropiados habilidades tecnológicas en general demostrando la “praxis” del modelo de Mediación Virtual avalado por los expertos docentes que integran ODR.

Más de un centenar de mediadores habilitados en el Registro Provincial, compartió el entrenamiento. Se destaca que, setenta de ellos, especialistas en Mediación Comunitaria replicaron el modelo compartido a sus territorios luego de consensuar peculiaridades y características propias de cada comunidad.

Siguiendo los valores de ODR y, dado el éxito en su ejecución, el modelo se ha replicado en otras provincias a lo largo y ancho de nuestro país.

### **Cordoba**

Con el auspicio de Dirección de Métodos Participativos (Di.M.A.R.C.), con la conducción de la Dra. Débora Fortuna, se adhirió al modelo curricular innovador e itinerante de capacitaciones en RDL/ODR de ODR Latinoamérica. La capacidad y entrenamiento realizado conto con la Homologación conforme Resoluciones 083/2015, 110/2015 y 003/2016 para los mediadores de su registro. Las encuestas han ratificado que los parti-

cipantes han fortalecido la práctica cotidiana, incursionado en entornos virtuales poco conocidos por ellos.

## **Buenos Aires**

La Dirección de Mediación de la Provincia citada, durante la gestión del Dr. Ricardo Bracamonte, incorporó por primera vez la capacitación online en RDL/ODR. A fin de resignificar y potenciar el actual trabajo de los Mediadores Registrados, se consensuó que la capacitación formara parte de un modelo pedagógico específico para la formación continua. El dictamen es avalado por Disposiciones N° **535/2015** y N 652/2015. El desafío fue ampliamente cumplido y el entrenamiento es replicado de diversa manera en los 19 Departamentos Judiciales que conforman la jurisdicción bonaerense.

## **ODR Y LA PROSPECTIVA INTERNACIONAL. 2017**

ODR Latinoamérica unido transitoriamente a “Mediando Metálogos”, ambos, con el patrocinio de la Dirección de Mediación dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, organizaron el “**Programa Internacional de Mediación**”. Este proyecto cuenta con la presencia de las más destacadas figuras de la mediación internacional, entre ellas, William Ury, Sarah Cobb, Juan Carlos Vezzulla; Marines Soares y Francisco Diez

Se trata de una serie de cinco encuentros virtuales interactivos donde, interdisciplinariamente, mediadores, profesionales, estudiantes de licenciaturas y posgrados y funcionarios de los distintos Organismos **Públicos** y Privados relacionados con los Métodos Participativos de Resolución de Conflictos de Hispanoamérica, podrán interactuar en tiempo real con estos grandes expositores, potenciando su formación a través de las nuevas tecnologías. Los mediadores registrados cuentan con la homologación pertinente.

**La Universidad Nacional de Tres de Febrero de Argentina**, cuenta con un Posgrado a distancia, en Resolución de Conflictos y Nuevas Tecnologías del cual soy el Director, el mismo recorre todos los aspectos requeridos para ser cybermediador, desde legislaciones y plataformas, hasta simulaciones y manejo de emociones en el espacio virtual. <http://www.untrefvirtual.edu.ar/oa.php?id=72>

## OTROS PAISES

### Mexico

ODR Latinoamérica ha formado a los mediadores de la Escuela del Poder Judicial de Guanajuato, dirigida por el Maestro Tobías García Tovar.

Ya se trabaja, la mediación transfronteriza interactiva en el Estado de Tamaulipas en cuestiones civiles. Implementan, en algunos casos, **mediaciones** para personas con dificultades de documentación migratoria, llevándose a cabo en el Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, dirigido por el Dr. Roberto Montoya González.

Los acuerdos arribados, no son vinculantes, carecen de “imperium” para ser ejecutados. Lo significativo y solido del proceso, es el respeto a la autocomposición. Cuando las partes consienten comunicarse en una sesión interactiva para zanjar un diferendo, el profesional y experto en Mediación Virtual aplica estrategias y técnicas propias haciendo honor de la esencia del proceso. El respeto inherente a la persona humana, protegido en este Estado, es conteste con la evolución de los Derechos Humanos evidenciado en el “Consentimiento Dialogado”.

Los encargados del Proceso, al comprender empáticamente a las partes y explicar las ventajas de la Mediación Virtual: confidencialidad, ahorro de tiempo, costo de traslados, en la mayoría de los casos, cumplen con la función de difundir y educar a la comunidad, logrando en general acuerdos satisfactorios y sustentables en el tiempo.

### Brasil

ODR Latinoamérica ha distinguido en el año 2014, con el Premio “Impulsores” durante el desarrollo del Global Mediation Rio, al Ministro Marco Aurelio Gastaldi Buzzi, presidente honorario del FONAMEC. Su gestión y contribución a iniciar el camino de sensibilizar sobre la potencial implantación de las ODR/RDL entiendo que el abrió el camino, luego de facilitarme compartir sobre este nuevo campo disciplinar en el evento antes mencionado.

Algunas de últimas novedades para destacar de ODR/RDL

En enero 2017 la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó una Resolución respecto de las Notas Técnicas generadas por el Grupo de Trabajo en ODR de la UNCITRAL. <http://odr.info/un-general-assembly-resolution-on-odr/>

En febrero de 2017 Leah Wing compilaba en un fantástico artículo los principales Códigos Éticos para la Resolución de Disputas en Línea elaborados a través de los últimos 15 años. Ello se orienta a formalizar una guía sobre cómo llevar el desarrollo global de las ODR. <http://odr.info/fantastic-article-from-leah-wing-on-odr-ethical-principles/>

En el pasado mes de Marzo, invitado por el Cemajur y el Superior Tribunal de Justicia de Baja California México, presente las últimas novedades en ODR/RDL en la ciudad de Tijuana, donde expertos operadores de conflictos del país, reafirmaron su interés en avanzar en el entrenamiento requerido para que las competencias en ODR/RDL formen parte de la maleta de herramientas de los negociadores, mediadores y conciliadores de la región.

El próximo mes de Julio en la Unesco, Paris Francia se desarrollara el nuevo Foro Mundial de Odr 2017, donde mi panel internacional, analizará estrategias a seguir para la utilización de smartphones y tablets para facilitación de acceso a justicia.

## **CONCLUSIONES**

Con el número en constante aumento de usuarios de Internet y de telefonía celular, es consecuente pensar que un amplio espectro de la humanidad puede beneficiarse con la utilización de las RDL/ODR.

Utilizar las nuevas tecnologías de la comunicación y la información para el bien público consiste en construir nuevos caminos versátiles, inteligentes y económicos para la resolución de conflictos.

Tener presente que avanzamos hacia un concepto de la justicia o de equidad de la web, donde se presentan muchos espacios grises sobre qué legislación se debe aplicar. Por ello la creación de centros virtuales institucionales de resolución de conflictos donde la figura del tercero neutral de prestigio sea la garantía de transparencia en la gestión y transformación de los conflictos, abre un puerta importante para fortalecer o avanzar en nuevas competencias profesionales.

La utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación para la prevención, gestión y transformación de conflictos coadyuvara sin lugar a dudas, al desarrollo de la profesión de mediador u operador de conflictos, permitiendo que adquieran nueva fuentes de ingresos al poder llegar con estos métodos a oponentes en conflicto lejanos geográficamente que requieran de profesionales capacitados sin importar su lugar de residencia.



La mediación privada encuentra también un mecanismo alternativo de oferta de servicios que facilitara la autosustentabilidad de la actividad mediadora, posibilitando el afianzamiento en la sociedad, para conflictos que van desde consumo a sociales, pasando por familiares y empresariales.

Se están desarrollando plataformas en distintos lugares del planeta que abordan a todos o algunos de los conflictos recién descritos, evolucionando principalmente a la utilización intensiva de smartphones y tabletas, es un requisito indispensable para el mediador formarse y entrenarse en el campo de las Online Dispute Resolution /Resolución de Disputas en Línea y estas competencias deben formar parte sin dudarlo de todo programa de formación en resolución de conflictos, nadie puede hoy titularse como mediador, sin conocer las aptitudes requeridas para ser cybermediador. ●

## **BIBLIOGRAFÍA**

AUGÉ, M. "Los no lugares. Espacios del anonimato. Antropología sobre la modernidad", 1993, Barcelona: Gedisa.

KATSH, E. & RIFKIN, J. "Online Dispute Resolution: Resolving Disputes in Cyberspace", 2001, San Francisco: Jossey-Bass.

KATSH, E., MOHAMED S. A. W., RAINEY, D. "Online Dispute Resolution: Theory and Practice", 2012, Holanda: Eleven International Publishing.