

La mediación electrónica

I. Introducción

Los mecanismos alternativos de solución de controversias a través de medios electrónicos, conocidos popularmente como ODR por sus siglas en inglés (*Online Dispute Resolution*), son una vertiente de los MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias), que evolucionó para atender las necesidades de la contratación electrónica¹; pero fue a partir de las circunstancias derivadas de la pandemia ocasionada por el virus COVID-19 que se convirtieron en una necesidad, en tanto que permiten a las personas resolver sus conflictos sin necesidad de estar presentes².

¹ “En el ámbito del comercio electrónico se producen todo tipo de conflictos, y hacerlos depender del sistema judicial constituye un serio problema, que impacta negativamente en el crecimiento y desarrollo del sistema comercial, dadas las tardanzas y complejas situaciones por todos conocidas, además de los altos costos y las dificultades en procesos transnacionales.

Frente a esta situación, surgieron las plataformas electrónicas de resolución en línea, que tienen la forma de un sitio de internet interactivo. Permiten que los consumidores resuelvan sus reclamos extrajudicialmente de modo rápido y eficaz, aportando confianza al comercio electrónico, especialmente para compras transfronterizas, siendo la legislación sobre ODR una de las prioridades para fomentar y reforzar el crecimiento en la dimensión digital del mercado”. Elisabetsky, Alberto, coord., *Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos 4.0, Una disrupción ineludible*, Revista Erreius en coordinación con ODR Latinoamérica, Suplemento Especial, abril de 2019, Usina del Arte, Buenos Aires, Argentina, p. 61.

² “Los antecedentes de la resolución de conflictos en línea surgen en los años noventa y se le denomina ODR (*online dispute resolution*, por sus siglas en inglés); es hasta el año 2001 cuando finalmente se inicia una fase de institucionalización de los ODR y empiezan a ser elementos aplicados en las cortes y por autoridades administrativas en este país. Posteriormente, se da la regulación de la mediación en línea en diferentes partes del mundo y en instrumentos internacionales, como las notas técnicas sobre la solución de controversias de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), sirviendo como referente para plataformas digitales que se dediquen a la solución de conflictos en materia de comercio transfronterizo; en Europa se estableció el reglamento (UE) 524/2013; actualmente, ya se está presentando una iniciativa para el uso de la tecnología en la resolución de conflictos en línea en Cooperación Económica de Asia Pacífico (APEC) y un proyecto de norma mexicana(3) sobre plataformas y sistemas informáticos de justicia alternativa y gestión digital”. *Ibidem*, p. 80.

En ese sentido, tal como los demás MASC, la mediación también se ha adaptado a uso de tecnologías que permiten a las personas autocomponerse, a pesar de la distancia física o imposibilidad de la presencialidad.

No obstante, tal como refiere Francisca Ramón Fernández, la utilización de herramientas informáticas, que nos facilitan y agilizan los procesos de solución de conflictos, también “plantean diversos problemas derivados precisamente de la intervención de un ‘elemento electrónico’”³.

En el presente ensayo, analizaremos qué principios debe garantizar la tecnología que se utiliza en una mediación por medios electrónicos, para considerar que se satisfacen los requisitos esenciales de validez y certeza en una mediación y el convenio que la concluye.

II. Principios de la mediación.

Para poder analizar cuáles son los principios que debe cumplir la parte informática de la mediación, es preciso recordar qué es la mediación y cuáles son sus requisitos y reglas.

La mediación es un procedimiento por el que dos o más personas involucradas en una controversia, a quienes se les denomina mediados, buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial llamado mediador⁴.

³ Ramón Fernández, Francisca, *La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal*, InDret, Revista para el Análisis del Derecho de la Universitat Pompeu Fabra, número 3, 2014, Barcelona, España. Disponible en <https://indret.com/la-mediacion-electronica-la-confidencialidad-y-la-proteccion-de-datos-de-caracter-personal/>

⁴ Artículo 2, fracción X de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, similar a las demás legislaciones estatales.

El principio que justifica la mediación como mecanismo de solución de controversias es la capacidad de autocomposición de las partes. Son ellas quienes, en ejercicio de su libertad contractual y de disposición de sus derechos, al amparo de las normas aplicables, deciden resolver por sí mismas su conflicto, asistidas por un mediador que les asiste gestionando la comunicación y cerciorándose de la legalidad de los acuerdos.

Este principio es reconocido y protegido en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), que establece que “[l]as leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”⁵.

Ahora bien, para que el convenio resultado de la mediación sea reconocido por el Estado y adquiera fuerza legal más allá de un acuerdo de voluntades, debe cumplir ciertos principios que permitan considerar que la identidad de los mediados está acreditada en suficiente grado de certeza, que el conflicto ha sido superado, que los acuerdos son satisfactorios, y que el convenio es conforme a la legalidad de la materia que lo regula.

Estos principios son: **(i) voluntariedad**, tanto para sujetarse al proceso, continuar en él y llegar o no a un acuerdo; **(ii) flexibilidad**, en un proceso que carece de formas rígidas y se adecua a las necesidades de los mediados; **(iii) confidencialidad**, a la que están sujetas los mediados y el mediador, de manera que la información que se proporcione en el proceso no puede ser divulgada ni materia de juicio, y por tanto, el mediador tampoco podrá fungir como testigo⁶; **(iv) buena fe**, como principio rector

⁵ Cabe precisar que el origen de los MASC en México fueron las leyes de las entidades federativas, en particular Quintana Roo, que en 1997 creó su propio Centro de Justicia Alternativa.

⁶ La única excepción al principio de confidencial es la comisión de delitos, que deban denunciarse ante las autoridades.

de todo el proceso y del convenio derivado de la mediación; **(v) imparcialidad** del mediador, quien debe actuar libre de favoritismos y prejuicios en su relación con los mediados; **(vi) neutralidad** del mediador, que debe evitar inducir sus propias preferencias en el proceso que puedan incidir en el resultado de la mediación, es decir, que no juzgará las opciones ni soluciones propuestas por los mediados, ni propondrá las que considere más adecuadas⁷; **(vii) equidad**, como condición de equilibrio entre los mediados para obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios; y **(viii) legalidad**, de los acuerdos, es decir, que los mediados deben acordar y suscribir el convenio conforme a su libre voluntad, la ley, la moral y las buenas costumbres⁸.

Para que el Estado considere que existe suficiente grado de certeza en el resultado de la mediación, requiere que se acrediten los principios antes señalados. Por ello, los Centros de Justicia Alternativa de cada entidad federativa, por una parte, certifican profesionales de la mediación y, por la otra, validan los convenios que éstos autoricen para que adquieran la calidad de la cosa juzgada y sean exigibles en la vía de apremio o la vía ejecutiva⁹.

⁷ Este principio no excluye que el mediador, ya sea privado o público, funja como agente de la realidad, es decir, que utilice criterios y mecanismos de verificación de la factibilidad y legalidad de los acuerdos adoptados por los mediados.

⁸ Para mayor información sobre la Mediación y la Mediación Familiar, véase el ensayo “Mediación familiar en temas de matrimonio y su inserción en el sistema judicial” de esta redacción. Disponible en https://www.centroeticajudicial.org/uploads/8/0/7/5/80750632/mediaci%C3%B3n_familiar_y_su_inserci%C3%B3n_en_el_sistema_judicial.pdf

⁹ Actualmente existen dos proyectos de Ley General de Sistema de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, ante la Cámara de Senadores, pendientes de discusión y aprobación. En ambos casos se pretende dar cumplimiento al artículo 73 de nuestra Carta Magna, al cual se añadió la fracción XXIX-A, que establece que es facultad del Congreso de la Unión expedir la Ley General que establezca los principios y bases en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias. En el artículo segundo transitorio de dicha reforma, la Ley General debía entrar en vigor a más tardar el 18 de junio de 2016; sin embargo, a la fecha, ambos proyectos siguen en fase de análisis en el Senado. De manera que siguen vigentes en sus términos las legislaciones locales.

Ahora bien, las nuevas tecnologías de la información han influido en los MASC, y también en la mediación, porque, de hecho, “[l]a utilización de herramientas informáticas que pueden agilizar, facilitar y solucionar problemas que se tienen con la presencialidad son muy loables para evitar la lentitud de los procedimientos”¹⁰. No obstante, como dijimos, plantean diversos problemas que deben tomarse en cuenta.

III. Tecnologías de la información y su influencia en la mediación.

Las tecnologías de la información para la mediación, se usan en dos grandes rubros, las que ayudan a las personas a conectarse para negociar y dialogar, y aquellas que permiten suscribir el acuerdo o decisión adoptada por los mediados.

Los primeros podemos diferenciarlos entre los que permiten una conexión simultánea y sincrónica, que pueden o no incluir videoconferencias, y aquellos en los que no hay coincidencia temporal, o asincrónicos, como el correo electrónico o los mensajes de celulares.

Por su parte, los segundos se refieren a las tecnologías usadas para la contratación electrónica.

Es importante destacar que el tema principal en torno al cual gira el uso de tecnologías de la información en el ámbito de resolución de conflictos es la confianza, es decir, ¿qué tan confiables son para garantizar los principios constitucionales y legales inherentes a estos procesos?

Para dotar de confianza los procesos las tecnologías de la información que se usen, en primer lugar, deben cumplir el principio de equivalencia funcional, que significa que

¹⁰ Ramón Fernández, Francisca, *La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal*, ... *op. cit.* p. 4.

“[las] instituciones electrónicas son similares en sus efectos y consecuencias a sus correlativas del mundo físico y por esta única razón, en lugar de “inventar” un desarrollo legislativo para estas nuevas instituciones de carácter netamente tecnológico, se las equipara con sus similares del mundo físico, que ya han sido desarrolladas por la legislación, la doctrina y la jurisprudencia, haciéndolas equivalentes sólo en lo que respecta a dichos efectos y consecuencias”¹¹.

Es decir, que las tecnologías utilizadas permitan cubrir funciones idénticas a las formas tradicionales y conseguir los fines que el sistema legal les reconoce.

Aunado a lo anterior, es necesario aclarar que el uso de las tecnologías suma más partes a los procesos, cuya intervención y obligaciones deben ser claramente precisadas en las legislaciones de la materia. En efecto, algunos autores denominan a las tecnologías de la información que se usan en los ODR como la cuarta parte, e incluso, a los proveedores de los servicios, la quinta parte. De ahí que sea necesario, definir los alcances de su uso y actuación respectivamente¹².

a. Tecnologías para la gestión del conflicto y negociación entre mediados.

En este caso, nos referimos a plataformas tecnológicas que permiten a las personas reunirse y comunicarse estando en distinto lugares.

En ámbitos especializados de la mediación se distingue entre mediación *online* y mediación digital. La primera es más flexible en cuanto a la gestión de expedientes y comunicaciones, puede usarse la plataforma que los mediados y el mediador

¹¹ Landáez Otazo, Leoncio y Landáez Arcaya Nelly, *La equivalencia funcional, la neutralidad tecnológica y la libertad informática*, Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de Carabobo, Venezuela, N° 3. 2007. ISSN 1856-7878. p.p. 11-49. Disponible en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/3-2007/art%201.pdf>

¹² Franco Conforti, Oscar Daniel, *Mediación on-line: de dónde venimos, dónde estamos y a dónde vamos*, InDret, Revista para el Análisis del Derecho de la Universitat Pompeu Fabra, número 4, 2015, Barcelona, España, p. 6.

acuerden, y es el mediador quien, por su parte, gestiona el expediente y el proceso de reuniones y firma. Asimismo, permite un proceso mixto, en donde las partes usan tecnología para la negociación, pero suscriben los convenios en papel.

La mediación digital, por su parte, hace uso de plataformas que permiten gestionar el proceso completo, es decir, la negociación, el expediente, la suscripción por medios electrónicos, y eventualmente permitirán, incluso, la revisión y aprobación del convenio por parte de las autoridades, en un proceso integrado y totalmente digital¹³. En este último caso, se requiere la promulgación de leyes y normas técnicas específicas –como en el caso de la firma electrónica avanzada- que regulen el uso de estas tecnologías y, además una fuerte inversión del Estado en su implementación.

Por ahora, en México, sobre todo a partir de la pandemia, se usa la mediación *online*, al amparo de los principios de equivalencia funcional, neutralidad tecnológica¹⁴, autonomía de la voluntad, y los principios de la mediación¹⁵.

Plataformas como *Zoom*, *Google*, *Jitsi*, o *Whatsapp*, permiten a las personas conectarse de forma simultánea por audio y video. Mientras que otras, como el correo

¹³ Elisabetsky, Alberto, coord., *Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos 4.0, Una disrupción ineludible, ... op. cit.* p. 81.

¹⁴ Es un principio derivado de la contratación electrónica, formulado por la Ley Modelo de la UNCITRAL sobre el Comercio Electrónico y la Ley Modelo sobre la Firma Electrónica Avanzada, así como la Ley de Firma Electrónica Avanzada de nuestro país, y que consiste en “que no se dará preferencia a ninguna tecnología en particular en la emisión de certificados digitales y los servicios relacionados con la firma electrónica”. Y que resulta aplicable a cualquier tema relacionado con tecnologías de la información que se use en procesos de contratación electrónica.

¹⁵ Incluso antes de la pandemia, en Hidalgo, Tlaxcala, Quintana Roo, Ciudad de México y Estado de México, por ejemplo, ya se permitía a los interesados resolver un problema a través de los MASC por medios electrónicos en diversas etapas. El Estado de México ya impulsan procesos de ODR, a través de video llamadas y correos electrónicos. Actualmente, diversos Estados autorizaron el uso de tecnologías de la información en las mediaciones públicas, sobre todo, y privadas. Elisabetsky, Alberto, coord., *Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos 4.0, Una disrupción ineludible, ... op. cit.* p. 81.

electrónico o los sistemas de mensajería, permiten a las personas comunicarse de forma asincrónica o en tiempos distintos.

En este contexto, cabe preguntarse cuáles son los principios deberían cumplir estas plataformas para considerar que son idóneas para los procesos de mediación electrónica.

El primero de ellos es la capacidad tecnológica de los mediados y la posibilidad de acceder a internet y este tipo de plataformas. El mediador debe conocer las características principales de las mismas y ofrecer la que más convenga a los mediados. E incluso adaptar el proceso a las necesidades de éstos.

Asimismo, desde el aspecto cualitativo de la mediación *online*, el mediador debe ser capaz de gestionar el conflicto desde la virtualidad, y debe ayudar a los mediados tanto en los aspectos técnicos que dificulten la comunicación, como los inherentes a la relación entre ellos.

Otro principio fundamental es la confidencialidad que debe guardar el proceso. ¿Qué garantías ofrece una determinada plataforma en cuanto a la inviolabilidad por parte de terceros durante las sesiones de mediación virtual?

Al respecto, por una parte, la plataforma utilizada debe impedir en la mayor medida posible que terceros extraños (como *hackers*) puedan acceder a las sesiones mediación. Por ello el mediador debe conocer las características de la plataforma que propone o sus mediados y entender lo suficiente de cómo funciona el cifrado de las comunicaciones, la seguridad de los servidores y los protocolos *https*¹⁶, para evitar el filtrado de la información.

¹⁶ Ramón Fernández, Francisca, *La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal*, ... *op. cit.* p. 17.

No obstante, será necesario la emisión de una norma técnica que, al igual que la relativa a la firma electrónica avanzada, determine qué requisitos deben cumplir las plataformas que se usarán en la mediación *online* o digital, para garantizar los principios de confidencialidad y tratamiento de datos personales.

Por otra parte, las mediaciones *online* no permiten al mediador controlar totalmente lo que sucede en el lugar donde están los mediados. No puede saber si hay una persona al lado de la pantalla o si la información que se suba al sistema es compartida por los mediados. En ese sentido, el mediador debe hacer especial énfasis en la importancia de la confidencialidad y las consecuencias de no cumplir con dicho principio, e incluso, analizar si es pertinente involucrar a terceros en el proceso y sujetarlos a las reglas de la confidencialidad.

Esto porque es la confidencialidad el principio que permite que se cultive la confianza de los mediados, quienes confían en que la información que proporcionen a la otra parte será debidamente resguardada y tratada, y no será divulgada.

Derivado de lo anterior, y fundamental en el uso de tecnologías de la información, es la protección de los datos personales de los mediados y el mediador.

En México, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de particulares, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Autoridades, Órganos y Organismos de Gobierno, y sus correlativas de las entidades federativas, son datos personales aquellos que

“...afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o

étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual¹⁷.

Estas normas establecen diversas obligaciones de tratamiento de datos a cargo de quienes están en posesión de éstos, ya sean órganos de gobierno o particulares.

Los principios que rigen el tratamiento de datos personales y son aplicables en mediación, *grosso modo*, se refieren al consentimiento que debe otorgarse, al aviso de privacidad, calidad, proporcionalidad, información, responsabilidad, seguridad, confidencialidad, y el conjunto de derechos denominados ARCO¹⁸.

Un ejemplo de cómo la mediación *online* debe privilegiar estos principios, son los Lineamientos para la Implementación y Uso del Servicio de Mediación y Facilitación Virtual en el Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial de la Ciudad de México¹⁹, relativos al servicio de mediación pública, que ofrece el servicio de mediación *online*, a través de una plataforma de videoconferencia y la suscripción de convenios por firma electrónica avanzada.

En dichos lineamientos, además de los aspectos técnicos del servicio, se establece las garantías de confidencialidad de los datos personales y los propios de la mediación en términos de las leyes aplicables²⁰.

¹⁷ Artículo 2 de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de particulares, 3 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Autoridades, Órganos y Organismos de Gobierno y correlativos en las entidades federativas.

¹⁸ Derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, a favor de los mediados. Para mayor abundamiento en los derechos ARCO, sugerimos la lectura del ensayo “Consideraciones en torno al derecho de olvido digital” de esta Redacción, de julio de 2018, que si bien, tiene como propósito analizar el derecho al olvido, profundiza en los derechos señalados, al ser la única vía vigente de

¹⁹ Aprobado por el Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México, mediante acuerdo 11-18/2020 emitido en sesión de fecha 05/06/2020.

²⁰ Cabe señalar que a la fecha no se han expedido lineamientos que permitan homologar el procedimiento de mediación online pública a la privada.

Es importante señalar que estas obligaciones no se actualizan solamente para los órganos de gobierno y los mediadores, sino para los proveedores de tecnologías de la información, quienes a través de las plataformas utilizadas reciben y almacenan los datos personales de los usuarios.

De ahí, la importancia de la expedición de normas integradoras para la mediación *online* o digital, que definan el alcance de la tecnología, obligaciones y derechos para todas las partes involucradas.

b. Tecnologías para la suscripción del convenio derivado de la mediación *online*

Existe un largo camino legal y de experiencia en materia de contratación electrónica y firma electrónica avanzada, que puede ser usada y, de hecho se usa, para la suscripción de convenios de mediación.

La contratación electrónica surgió en el ámbito internacional²¹, ante la necesidad de mecanismos que permitieran a partes en distintos puntos del mundo suscribir contratos comerciales. No obstante, su uso se ha generalizado y en México tenemos legislación específica que regula los aspectos tecnológicos y jurídicos para dotar de certeza dicho tipo de contratación.

²¹ Con las leyes modelos de la UNCITRAL relativas al comercio electrónico y firma electrónica avanzada, que se consideran *soft law*, es decir, que no son obligatorias, de manera que los Estados son libres de adoptarlas íntegramente, con modificaciones o bien, a no considerarlas; sin embargo, su virtud radica en que buscan “eliminar obstáculos innecesarios que producen las diferencias que existen en las diversas regulaciones nacionales en la materia mercantil, y así ofrecer mayor seguridad jurídica. Sánchez Cordero, Jorge y González Martín Nuria (coord.), Centenario de la Constitución de 1917. Reflexiones del Derecho Internacional Privado, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, Serie Doctrina Jurídica, número 816, México, 13 de diciembre de 2017, pp. 179- 202, p. 181. Disponible en <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4730/13.pdf>

En cuanto a la mediación, la imperiosa necesidad de resolver conflictos pese a los problemas de presencialidad causados por la pandemia, ha propiciado que se acepte la firma electrónica avanzada para la suscripción de convenios de mediación; sin embargo no se ha extendido a todos sus ámbitos, como la mediación privada y, por lo general subsisten los procesos híbridos, con elementos virtuales y presenciales.

De manera que, tal como acontece, se llevan a cabo las sesiones de mediación en forma virtual y se suscriben convenios en forma presencial con firma autógrafa.

Ahora bien, en el supuesto de que el convenio de mediación se suscriba con firma electrónica, debe cumplir con ciertos requisitos esenciales para garantizar la integridad del documento, la identidad y la voluntad de las partes y que son propios de la contratación electrónica y firma electrónica avanzada.

En primer término, debe señalarse que el documento que se considera original, es el documento electrónico, siempre que cumpla el requisito de integridad. Para que se cumpla dicho requisito, el documento electrónico²² debe conservarse de manera tal que: **(i)** la información que contengan sea accesible para su ulterior consulta; **(ii)** el mensaje de datos sea conservado con el formato en que se haya generado, enviado o recibido o con algún formato que sea demostrable que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida; y **(iii)** se conserve, de haber alguno, todo dato que permita determinar el origen y el destino del mensaje, y la fecha y la hora en que fue enviado o recibido²³.

²² El documento electrónico es un mensaje de datos.

²³ Artículo 10 de la Ley Modelo de la UNCITRAL sobre Comercio Electrónico, 93 y 93 bis del Código de Comercio.

En ese sentido, el convenio de mediación suscrito por medios electrónicos será un documento electrónico, y la versión impresa únicamente una reproducción del mismo.

Ahora bien, para dotar de certeza dicho documento y que surta los efectos legales plenos de un convenio de mediación, debe además cumplir con las cualidades de atribución²⁴ e integridad. Esto, porque es esencial que en la mediación se acrediten la identidad de las partes, la voluntad libre y sin vicios, y el contenido de los acuerdos a los que llegaron.

Por ello, dicho convenio debe ser suscrito mediante firma electrónica avanzada, que es la que permite tener certeza de la voluntad, identidad y los acuerdos. Si se admitiera el uso de una firma electrónica simple, el convenio no adquiriría las presunciones legales que requiere un convenio de mediación, pues requeriría de mayores elementos de convicción para considerar que es fiable.

Para que la firma electrónica²⁵ tenga la cualidades de fiable, o avanzada, debe cumplir con los siguientes requisitos: **(i) integridad**, que permite dar certeza de que el documento electrónico ha permanecido inalterado desde su firma ²⁶ ; **(ii) neutralidad tecnológica**, que implica que no se dará preferencia a ninguna tecnología en particular en la emisión de certificados digitales y los servicios relacionados con la firma electrónica; **(iii) no repudio**, es decir que la firma electrónica avanzada contenida en documentos electrónicos garantiza la autoría e integridad del documento y que dicha firma corresponde exclusivamente al firmante;

²⁴ Cualidad que permite atribuir a una persona el contenido y suscripción del contrato electrónico.

²⁵ Para mayor abundamiento de la firma electrónica avanzada, sus elementos y principios sugerimos la lectura del ensayo "Uso de la Firma Electrónica como expresión de la voluntad en contratos privados" de esta Redacción, publicado en octubre de 2019. Disponible en https://www.centroeticajudicial.org/uploads/8/0/7/5/80750632/uso_de_la_firma_electr%C3%B3nica_avanzada_en_la_firma_de_contratos_privados.pdf

²⁶ Esto no quiere decir que el medio en donde se archiva o reproduce no pueda cambiar, sólo se refiere al documento electrónico.

y **(iv) confidencialidad**, pues la firma electrónica avanzada garantiza que sólo pueda ser cifrado por el firmante y el receptor.

Ahora bien, de los principios antes señalados, podemos afirmar que los principios de integridad y no repudio son plenamente compatibles con los principios de la mediación y refuerzan el papel del mediador, como garante de los mismos.

No obstante, el de neutralidad tecnológica y el de confidencialidad deben ser repensados a la luz de los principios de la mediación.

Respecto de la neutralidad tecnológica, debemos precisar que el convenio de mediación está destinado a tener efectos jurídicos fuertes, incluso efectos similares a la cosa juzgada y para ello requiere de la aprobación del Estado; podemos decir que es más que un contrato o convenio ordinario. En ese sentido, es factible e incluso necesario que eventualmente se opte por una tecnología en particular, que permita garantizar *a priori* que se cumplen los requisitos y principios, y facilitar la dinámica de la mediación como proceso.

Con ello, no se pretende afirmar que deban desconocerse los efectos jurídicos de convenios firmados usando una tecnología en particular; pues, por una parte, en México existen criterios y normas claras para garantizar que los proveedores de servicios de tecnologías de la información²⁷, que dotan de certeza la suscripción de convenios, y por la otra, porque a la fecha no existe una legislación ni lineamientos

²⁷ La norma oficial mexicana NOM-151-SCFI-2016, publicada en el DOF el 30 de marzo de 2017. Disponible en http://www.firmadigital.gob.mx/docs_/NOM-151-SCFI-2016.pdf

El Reglamento del Código de Comercio en Materia de Prestadores de Servicios de Certificación, Última reforma publicada en el DOF el 19 de julio del 2004 en el D.O.F. Disponible en http://www.firmadigital.gob.mx/docs_/Reg_CComer_MPSC.pdf

Las Reglas Generales a las que deberán sujetarse los Prestadores de Servicios de Certificación. Última modificación publicada en el DOF el 14 de mayo de 2018. Disponible en http://www.firmadigital.gob.mx/docs_/REGLAS_PSC_14052018.pdf

al respecto, salvo los emitidos por los Centros o Direcciones de Justicia Alternativa de las entidades federativas para el servicio de mediación pública.

Por otra parte, en cuanto a la confidencialidad, debe considerarse que el Estado es parte en una mediación, ya sea porque presta el servicio de mediación pública, o bien, porque si bien interviene únicamente para aprobar e inscribir los convenios en la mediación privada, necesita tener acceso al encriptado, sin que sea necesario que los mediados le proporcionen los medios.

Lo que corrobora la necesidad del uso de tecnologías de la información estándar en los procesos de mediación.

IV. Conclusiones

Como observamos a lo largo de este ensayo, la mediación *online* es una necesidad, y se usa en la actualidad de forma ordinaria en diversos sectores de la mediación, sobre todo pública.

No obstante, a la fecha faltan por resolver diversas cuestiones esenciales cuando se hace uso de tecnologías de la información. Por una parte, está la cuestión relativa a qué plataformas garantizan de mejor manera los principios de la mediación. Y por la otra, está un tema esencial; el intercambio de documentos durante el proceso, la integración de los expedientes y el resguardo y archivo de los convenios.

Ciertamente no es un tema sencillo, pues está relacionado también con la emisión de documentos electrónicos que permitan acreditar la identidad, como identificaciones, actas de nacimiento, constitutivas y poderes, entre otros. Además, está relacionado con la creación de espacios virtuales en donde se almacene toda esta información, con todas las salvaguardas y respaldos²⁸, lo que requiere la

²⁸ En el ámbito de la contratación electrónica, se ha propuesto el uso de blockchain, que es un registro, derivado de un sistema descentralizado, único, consensuado y distribuido en varios nodos de una red,

creación de una gran infraestructura digital y por tanto, asignación de recursos de las organizaciones.

No obstante, si bien la mediación *online* requiere de una mayor regulación y creación de infraestructura tecnológica, así como de lineamientos y normas que estandaricen el proceso; lo cierto es que ya contamos con la tecnología y mecanismos suficientes para hacer uso de la mediación electrónica con suficiente certeza, incluso en el ámbito privado.

Esto, porque están las tecnologías de la información disponibles y porque la firma electrónica avanzada, que está regulada en nuestro país, es un mecanismo de suscripción idóneo de los convenios de mediación.

Finalmente, la mediación digital, que permite un proceso integrado desde su inicio hasta el final, así como el resguardo de los convenios electrónicos, debería ser un tránsito natural de la mediación *online*, aunque es cierto que requiere de una gran inversión de recursos para su implementación.

que garantiza la inmutabilidad de la información. Elisabetsky, Alberto, coord., *Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos 4.0, Una disrupción ineludible, ... op. cit.* p. 81.