

MEDIACIÓN ELECTRÓNICA EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA (ARGENTINA)

E-MEDIATION IN THE PROVINCE OF CORDOBA (ARGENTINA)

Diego Robledo¹

Resumen: El presente artículo versa sobre la mediación electrónica como un método de la resolución de disputas en línea. Se analizan las bases constitucionales, convencionales, procesales y normativa local de la Provincia de Córdoba, República Argentina, con particular referencia al período 2018-2022. Se analiza tanto la gestión electrónica del procedimiento de mediación cuanto el proceso de mediación electrónica en la normativa originada en el Poder Legislativo, Ejecutivo y Judicial. Se analizan las experiencias piloto desarrolladas en el ámbito del Centro Público de Mediación del Poder Ejecutivo, Centros Privados de Mediación y, por otro lado, del Centro Judicial de Mediación del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba.

Palabras clave: mediación electrónica - resolución de conflictos en línea – gestión electrónica de la mediación – Centro Público de Mediación – Centro Privado de Mediación – Centro Judicial de Mediación

Abstract: In this article it's analyzed the e-mediation as an online dispute resolution method. It's been analyzed the basis of e-mediation in the Constitution, the international treaties of human rights with constitutional hierarchy in Argentinian republic legal system and procedural and local regulation of the Province of Córdoba, Argentina at the period 2018-2022. The e-management of mediation and the e-mediation are analyzed separately in the legal regulation of the Legislative, Executive and Judiciary. Pilot experiences of e-mediation at the Public Center of Mediation and Private Center of Mediation are studied as well as the experience of the Judicial Center of Mediation of the Judiciary of Cordoba.

Keywords: e-mediation – online dispute resolution – e-management of mediation – Public Center of Mediation – Private Center of Mediation – Judicial Center of Mediation

Sumario: Introducción. I. Mediación y acceso a justicia. II. Mediación electrónica: bases constitucionales, convencionales y procesales. III. Mediación electrónica a la luz del Derecho Procesal. IV. Gestión electrónica del procedimiento de mediación. IV.1. Gestión electrónica de la mediación en el ámbito del Gobierno de la Provincia de Córdoba. IV.2. Gestión electrónica de la mediación en el ámbito del Centro Judicial de Mediación. V. Implementación de las tecnologías de información y comunicación emergentes en la mediación. V.1. Normativa del Poder Ejecutivo de la Provincia de Córdoba. VII. Mediación electrónica en el marco del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. VIII. Conclusiones finales.

Artículo recibido el 22/11/2022 – aprobado para su publicación el 15/12/2022.

¹ Doctor en Derecho y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Córdoba, UNC. Docente Investigador Categoría III - Ministerio de Educación de la Nación. Miembro del Equipo de investigación CONSOLIDAR SECYT-UNC. Director del Proyecto de Investigación FORMAR, SECYT-UNC. Profesor de la Facultad de Derecho, UNC. Miembro de la Asociación Argentina de Derecho Procesal y del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal. E-mails: diego.robledo@unc.edu.ar y drobledoavilapaz@gmail.com

Introducción

El presente artículo versa sobre la mediación electrónica y se enfoca -principalmente- en las posibilidades en las que se enmarca en las bases constitucionales, convencionales, procesales y normativa local de la Provincia de Córdoba, República Argentina. La mediación electrónica constituye una especie dentro del género de la mediación que se diferencia por utilizar tecnologías de información y comunicación en el proceso de mediación. El término anglosajón “*online dispute resolution*” conocido por su sigla ODR engloba los métodos de solución de controversias que se desarrollan en línea con la utilización de tecnologías de información y comunicación, entre los cuales se encuentra la mediación electrónica o “*e-mediation*” y otras denominaciones que se adjudican son mediación online, mediación virtual. Se parte de estas bases para analizar respecto de la mediación electrónica, la gestión de la mediación electrónica y, por otro lado, el proceso de mediación enfocado en el acto de mediar.

I. Mediación y acceso a justicia

La mediación es un método de diálogo basado en principios y garantías que contribuye a la solución de controversias entre personas. Entre los principios de la mediación se encuentra la voluntariedad, la confidencialidad e imparcialidad del equipo de mediadores. Es una oportunidad para que las personas que declaran que existe una controversia, puedan comunicarse directamente y escucharse asistidas por un equipo de mediadores imparciales y, además, permite que gestionen estratégicamente y tomen decisiones en el marco de la autonomía de la voluntad. Puede ser una oportunidad de transformación social, al igual que de aprendizaje y crecimiento moral. También es una filosofía de vida.

Siguiendo a Ávila Paz de Robledo, la mediación es un paradigma cultural ya que “*el Derecho Procesal actúa primordialmente en conflictos. Por cierto, el conflicto con una mirada social se asienta en la insatisfacción de intereses que pertenecen a distintas personas pero se transforma cuando las personas reclaman su solución en otras instancias*”². Así pues, el Derecho Procesal actúa ante los conflictos de forma preventiva, contenciosa, sancionatoria, compositiva, protectoria, terapéutica, restaurativa. Se vale de métodos dialógicos y argumentativos como son el proceso judicial y la mediación, entre otros.

En cuanto paradigma cultural se ha desarrollado la cultura de la mediación, la que opera tanto en la emocionalidad como en la racionalidad. Se inscribe en el paradigma de justicia restaurativa. Entonces se concibe a la mediación como una manifestación convencional, constitucional y procesal del acceso a justicia y este es un derecho humano que comprende, en sentido amplio, no solo las vías jurisdiccionales sino también extra jurisdiccionales.

Álvarez destaca que la expresión acceso a justicia presenta una mayor extensión que acceso a la justicia, puesto “*El acceso efectivo a justicia implica el acceso a una tutela judicial eficiente y no necesariamente jurisdiccional. Es necesario aludir a esta temática bajo el rótulo de acceso a justicia no acceso a la justicia con la intención de ampliar el enfoque de este derecho, de manera tal que no connote solamente al acceso*

² ÁVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa Angélica del Valle “Métodos no adversariales de Resolución de Conflictos” en Rosa Ávila Paz de Robledo (Directora) *Manual de Teoría General del Proceso*, Ed. Advocatus, 2006, T. 2, p. 207.

*al sistema judicial, sino que abarque el acceso a las formas desjudicializadas de resolución de conflictos. (...) Se debe incorporar al sistema de administración de justicia la oferta de mecanismos alternativos de resolución de disputas”*³. En esta línea, el acceso a justicia implica un principio esencial del sistema jurídico que permite que toda persona pueda solucionar sus conflictos de manera oportuna, adecuada, y eficaz. Es un medio, no un fin. En esta misma línea, Highton de Nolasco explica que “*acceso a justicia no implica el acceso a una sentencia, implica acceso a una resolución de conflicto en forma rápida y poco costosa, no solo en dinero sino en tiempo, en esfuerzos y en energías. Aun el más rico, que gasta su energía en un conflicto judicial pierde. Todos pierden, aún el que gane*”⁴.

Aguiló Regla sostiene que “*la mediación es una institución orientada a garantizar que las partes protagonicen un buen debate negociado*”⁵. Para Bujosa Vadell y Palomo Vélez se debe valorar el “*papel que pueden y deben cumplir los medios electrónicos en la resolución de las controversias. Nuevamente, sin caer en el discurso pirotécnico y excesivamente entusiasta o promotor, cabe reconocer que los medios electrónicos deben saber cumplir un rol relevante en la resolución de controversias en el siglo XXI, que coincide, digámoslo también, con un momento histórico de modernización de la justicia*”⁶.

Desde la óptica personal se sostiene que la mediación es un método dialógico y argumentativo, y transformador. Es un recurso eficaz de gestión y autocomposición de controversias basada en el diálogo. Es un instrumento ecológico y ágil de pacificación social que posibilita la intervención preventiva, en la transformación de una controversia y a posteriori en la restauración. No substituye ni es alternativo a las vías judiciales sino complementario.

II. Mediación electrónica: bases constitucionales, convencionales y procesales

En este marco, en Córdoba, el método de la mediación reconoce raíces profundas en la cultura jurídica a finales del siglo XX⁷. Producto de las reformas procesales⁸ en 2018 se incorporó la mediación electrónica a través de la Ley provincial 10.543⁹ que rige en las

³ ÁLVAREZ, Gladys *La mediación y el acceso a la justicia*, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 47.

⁴ HIGHTON DE NOLASCO, Elena “Las políticas de Estado del Poder Judicial y el Acceso a Justicia en materia de resolución alternativa de disputas (en evocación de los 20 años desde que fueron diplomados los primeros mediadores chaqueños” en María Luisa Lucas (comp.) *Historia del Centro Público de Mediación conexo al Poder Judicial de la Provincia de Chaco*, Ed. ConTexto, Chaco, 2016, p.21.

⁵ AGUILÓ REGLA, Joseph *El Arte de la Mediación. Argumentación, Negociación y Mediación*, Colección Proceso y Derecho, Ed. Trotta, Madrid, 2015, p.105.

⁶ BUJOSA VADELL, Lorenzo; PALOMO VÉLEZ, Diego “Mediación electrónica: Perspectiva europea”, *Ius et Praxis*, Universidad de Talca, Chile 2017, vol. 23, N° 2, p.78 en https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-00122017000200051&script=sci_arttext&tlng=pt

⁷ Cfr. ÁVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa A. *Proceso, Mediación y Mercosur, en el vivir universitario*, Ed. Lerner, Córdoba, Argentina, 1997, p.21 a 28.

⁸ VILLADA, Ignacio, *Propuestas para el fuero civil y comercial de Córdoba*, Ministerio de Justicia de Derechos Humanos de la Provincia de Córdoba, Córdoba, Argentina, 2016, p. 11 consultado en https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5509/IgnacioVillalda_JusticiaCivil_Cordoba.pdf (01/09/2022).

⁹ HONORABLE LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Ley 10.543, publicada en Boletín Oficial de la Provincia el 06/06/2018, Año CV, Tomo DCXLII, N° 105, Córdoba, Argentina, p.4. Ha sido promulgada por el Decreto del Poder Ejecutivo Provincial N° 776 de fecha 17/05/2018.

Ciudades de Córdoba y Río Cuarto y la Ley provincial 8.858¹⁰ en el resto de la provincia. De acuerdo a la Ley 10.543 son principios del proceso de mediación, la imparcialidad, la confidencialidad, la comunicación directa entre las partes, la satisfactoria composición de intereses, el consentimiento informado, la celeridad del trámite y la libre disponibilidad para concluir el proceso una vez iniciado (art. 3).

La reforma procesal de 2018 incluyó en la Ley 10.543, la “mediación electrónica”, al establecer que: *“El proceso de mediación puede realizarse por medio de tecnologías de la información y comunicación cuando alguna de las partes manifieste su imposibilidad material de concurrir por razones de salud, distancia u otro motivo debidamente justificado, siempre que la sede del Centro Judicial de Mediación interviniente tenga a su alcance los medios tecnológicos necesarios. El sistema de comunicación utilizado debe respetar los principios y garantías del proceso de mediación”* (art. 20).

Luego, por el artículo 3 del Decreto Reglamentario N°1.705¹¹ se faculta al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia a *“disponer lo necesario, en los términos de las disposiciones legales vigentes, a los fines del reemplazo de los sistemas manuales por informáticos o digitales, en relación a la gestión del proceso de mediación, con la misma validez y efectos”*. Asimismo, en el Anexo único del Decreto al reglamentar el artículo 20 se establece la siguiente definición *“La mediación electrónica se entiende como aquella que se realiza mediante la utilización de la tecnología adecuada para posibilitar la comunicación a distancia entre las partes y los mediadores y que garantiza la confidencialidad de la comunicación mediante la encriptación de los datos transmitidos”*.

Vale señalar que la Ley 8.858 y su normativa reglamentaria no incluyen expresamente a la mediación electrónica tal como es concebida en los términos de la Ley 10.543. Pero también es válido interpretar, de acuerdo al art. 19 de la Constitución Nacional Argentina cuyo texto dispone que *“(…) Ningún habitante de la Nación será obligado a hacer lo que no manda la ley, ni privado de lo que ella no prohíbe”*, que si ley 8.858 no prohíbe a la mediación electrónica, y si lo que no está prohibido está permitido, entonces se infiere que la ley permite a la mediación electrónica.

La mediación se asienta en bases constitucionales, que cimentan a la mediación en la Provincia de Córdoba que deriva del bloque constitucional de la Provincia de Córdoba, de su mandato preambular que consagra el deber estatal de asegurar el acceso de todas las personas a la justicia y, de la Carta Magna de Córdoba que dispone la *“consecución del bien común”*, y que se interpreta armónicamente con en el artículo 7, en el cual se establece que *“la convivencia social se funda en la solidaridad e igualdad de oportunidades”* así como el artículo 8, por el cual se establece que el Estado *“propende a una sociedad libre, justa, pluralista y participativa”*, y se entiende junto al artículo 9, por el cual se afirma el deber estatal de promover *“las condiciones para hacer real y efectiva la plena participación política, económica, social y cultural de todas las personas y asociaciones”*. En este sentido, la Constitución de la Provincia de Córdoba en la que se asienta el pacto de convivencia social para el pueblo de Córdoba dispone que el Estado *“resguarda el equilibrio ecológico”* en el artículo 11 y, si se rescata la expresión equilibrio ecológico en un sentido amplio, es posible comprender al

¹⁰ HONORABLE LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Ley 8.858, sancionada 28/06/2000 y publicada en Boletín Oficial de la Provincia el 14/07/2000, Córdoba, Argentina.

¹¹ PODER EJECUTIVO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Decreto N°1.705/2018, publicado en Boletín Oficial de la Provincia el 31/10/2018.

ecosistema cultural en el que la persona desarrolla su dignidad y desarrolla una red de interacciones con otros seres vivos, en la biología del fenómeno social, o como le denominan Maturana y Varela, la *organización autopoietica*¹². Más aún, en el marco de una sociedad organizada políticamente el artículo 9 de la Constitución Provincial establece como uno de los derechos de las personas “*a petionar ante las autoridades y obtener respuesta y acceder a la jurisdicción y a la defensa de sus derechos*”. Todas estas razones que se derivan de la Constitución Provincial se refuerzan con el artículo 22, que establece que “*Los derechos y garantías establecidos en esta Constitución son de aplicación operativa, salvo cuando sea imprescindible reglamentación legal*”.

También se cimenta en el bloque de constitucionalidad federal argentino. Desde el mandato preambular que reza “*afianzar la justicia, consolidar la paz interior, (...) promover el bienestar general*”. Más aún, el artículo 14 que expresa “*Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio; a saber:(...) de petionar a las autoridades; (...) de usar y disponer de su propiedad*” sirven de base a la mediación, en cuanto todos los habitantes tienen el derecho de solicitar autogestionar conflictos interpersonales y disponer aquello disponible en la esfera de la autonomía de la voluntad, haciendo posible llegar a un acuerdo entre las partes. También el artículo 16 que dice “*La igualdad es la base del impuesto y de las cargas públicas*” permite comprender que por el servicio de mediación se abone una tasa de justicia o una tasa retributiva de servicios por la protocolización de un acuerdo. El artículo 18 establece las garantías de debido proceso y la inviolabilidad de la defensa en juicio de la persona y de sus derechos que se proyectan en el proceso de mediación. El artículo 75 inciso 22 que incorpora declaraciones y tratados de derechos humanos con jerarquía constitucional, amplía significativamente el corpus iuris de derechos humanos aplicables a la mediación, entre otros el art. 8 y 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos. También, en esta línea, se destacan como acciones positivas en mediación:

- el artículo 12 la Convención de Derechos del Niño conforme al cual se establece el derecho a ser escuchado en el procedimiento y a contar con la debida asistencia jurídica. Ello nos permite inferir que hay un plexo normativo específico para escuchar a niños, niñas y adolescentes en mediación.
- la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer en particular los artículos 2 inciso c, 5 inciso a y 15 inciso 2 que establece

¹² “Cada vez que los miembros de un conjunto de seres vivos constituyen con su conducta una red de interacciones que opera para ellos como un medio en el que ellos se realizan como seres vivos y en el que ellos, por lo tanto, conservan su organización y adaptación y existen en una coteriva contingente a su participación en dicha red de interacciones, tenemos un sistema social”(…) “La palabra autopoiesis viene de los vocablos griegos autos, que quiere decir sí mismo, y poiesis, que quiere decir producir. Al caracterizar a los seres vivos como sistemas autopoieticos estamos diciendo que los seres vivos son sistemas que se caracterizan como sistemas que se producen a sí mismos continuamente. En otras palabras, lo que decimos con la palabra autopoiesis es que los seres vivos son redes de producciones moleculares en las que las moléculas producidas generan con sus interacciones la misma red que las produce. Los seres vivos son sistemas abiertos desde el punto de vista material y energético, y por ello están en continua transformación material con conservación de organización mientras conservan su identidad como tales. En esto no son distintos de cualquier otra clase de unidades compuestas dinámicas. Lo peculiar de los seres vivos es que es la organización autopoietica la que los define como sistemas moleculares autónomos y es la organización autopoietica o que se conserva invariante en ellos a lo largo de su continuo cambio estructural mientras viven, y es la organización autopoietica lo que pierden cuando mueren”. Cfr. Maturana, Humberto, *Transformando en la convivencia*, Dolmen ediciones S.A., Chile, 1999, p. 26 y 93.

como deber del Estado reconocer igualdad de la mujer para firmar contratos, administrar bienes y establece “*le dispensarán un trato igual en todas las etapas del procedimiento en las cortes de justicia y los tribunales*”. En mediación resulta un principio la igualdad, que requiere reconocer y empoderar ante situaciones de asimetría.

- la Convención sobre la protección de derechos de las personas con discapacidad cuyo art. 13 dispone que “*Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares*”. De este plexo derivan garantías aplicables a la mediación que deben atender a construir un eslabón en la cadena de accesibilidad, generando inclusión social.
- La Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores que establece garantías de acceso a la justicia de personas mayores en el art. 31, propiciando deber de los estados en el fortalecimiento de políticas públicas en mecanismos alternativos de solución de controversias.

Como enseña Ávila Paz de Robledo “*identificamos que no existe una categoría única de vulnerabilidad, sino que existen vulnerabilidades, y más aún, se presenta como un concepto evolutivo y dinámico. En este sentido, frente a la Pandemia y Post Pandemia COVID-19 identificamos, la vulnerabilidad estructural (art. 75 inc. 23 C.N.), grupos de riesgo en la emergencia sanitaria, hipervulnerabilidad de consumidores y usuarios (Res. 139/20). Esta noción propia del derecho sustancial se realiza a través de la tutela procesal a través de las garantías judiciales, procesos urgentes –autosatisfactivas-, cautelares, y procesos constitucionales de amparo y habeas corpus y en definitiva a través del proceso judicial*”¹³. La enunciación de la vulnerabilidad no es taxativa ya que en cada caso mediable se articula el *corpus iuris* de derechos humanos en aras de realizar la dignidad de la persona humana y la consecución del bien común.

III. Mediación electrónica a la luz del Derecho Procesal

Compartiendo el método que enseña Ávila Paz de Robledo¹⁴ para estudiar al proceso judicial desde una óptica estática y una óptica dinámica, se considera viable proyectar estas categorías procesales al estudio de la mediación electrónica. Desde una óptica estática en el proceso de mediación se pueden observar su elemento subjetivo, su elemento objetivo y su elemento teleológico.

¹³ Cfr. ÁVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa A., et al. “*La Justicia y las personas en condiciones de vulnerabilidad frente a la pandemia y post pandemia covid-19*” en Guillermo Barrera Buteler (director) El Derecho argentino frente a la pandemia y post-pandemia COVID-19, Colección de Estudios Críticos de la Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, 2020, Tomo III, p. 253 accedido en <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/20173/La%20justicia%20y%20las%20personas%20en%20condiciones%20de%20vulnerabilidad%20frente%20a%20la%20pandemia%20y%20post%20pandemia%20covid-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

¹⁴ ÁVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa A. (Directora) *Manual de Teoría General del Proceso*, Ed. Advocatus, Córdoba, Argentina, 2005, Tomo 1, p. 30 a 43.

El elemento subjetivo está conformado por sujetos necesarios, el equipo de dos mediadores y las partes, una parte que requiere la mediación (parte requirente) y otra parte que es invitada a la mediación (parte requerida). Si se trata de personas humanas deben acompañar el DNI en anverso y reverso y si es una persona jurídica debe presentar el poder de representación. En el caso de las mediaciones prejudiciales obligatorias es necesario que tanto la parte que requiere la mediación como la requerida sean asesoradas jurídicamente por un abogado/a (art.19, ley 10.543), y para el caso que no cuente con posibilidades económicas puede recurrir por ante el Asesor Letrado del Poder Judicial más próximo a su domicilio (cfr. Ley 7.982 y art.3 del Acuerdo Reglamentario N° 1643/A del 29/07/20 del Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba) con una suficiente antelación para desarrollar el trámite correspondiente ante la mediación. Cuando se trata de un caso de mediación extrajudicial voluntaria, como por ejemplo se da en el ámbito de la mediación comunitaria, no es un requisito de ley que sean asesoradas por un abogado/a y pueden presentarse en forma individual o asistidas por una persona de su confianza o contribuya al proceso de toma de decisiones.

El elemento objetivo está conformado por cada uno de los actos que se materializan en el expediente del legajo de mediación que incluye desde el formulario de solicitud de mediación, el convenio de confidencialidad¹⁵, consentimiento informado (que puede ser expresado en forma verbal, por escrito o multimedial), el registro de asistencia, el acto de mediar, el acta de cierre (que puede finalizar con acuerdo¹⁶ o sin acuerdo, si fuera sin acuerdo puede ser por decisión de ambas o alguna de las partes, o por desistimiento de la parte que requiere la mediación, o por inasistencia de alguna de la parte requirente o de la parte requerida, así como también puede cerrar por imposibilidad de notificar). El elemento objetivo requiere distinguir el acto de mediar y el trámite del procedimiento dentro del cual se observan las formas y tiempos.

El elemento teleológico está orientado por normas de ética profesional que guían a la mediación conforme el art. 66 de la Ley 10.543 y art. 61 de la Ley 8.858 y a su vez por los principios del método de mediación.

A su vez, desde una óptica dinámica, se observan en el proceso de mediación sus etapas de: premediación, mediación -apertura, desarrollo, cierre- y eventualmente acuerdo y supervisión del acuerdo.

IV. Gestión electrónica del procedimiento de mediación

La gestión del proceso de mediación electrónica presenta algunos avances significativos que atraviesan con la implementación de las tecnologías de información y comunicación. Se destaca que a partir del marco normativo de la mediación (Ley 10.543 y Ley 8.858 y

¹⁵ El convenio de confidencialidad materializa el principio de confidencialidad de la mediación. Al tratarse de una mediación electrónica se requiere tanto en la Res. 02/2020 como en la Res. 03/2020 que se exprese en una cláusula el resguardo del derecho de intimidad.

¹⁶ Cuando hay acuerdo ya sea total o parcial, se abona Tasa de Justicia cuando la mediación se realiza ante el Centro Judicial de Mediación y Tasa retributiva de servicios cuando se realiza ante Centro Público de Mediación del Poder Ejecutivo o ante Centro Privado de Mediación. Asimismo, también cuando cierra con acuerdo -total o parcial- se deben abonar los aportes correspondientes a la Caja y Colegio de Abogados 50% de los montos que correspondiere pagar en concepto de Tasa y aportes a la Caja y Colegio de Abogados de acuerdo a la naturaleza, tipo y cuantía del reclamo que se realiza, y el acta debe expresar quién es la parte que asume el pago o si lo asumen ambas partes, conforme el art. 28 de la Ley 10.543.

sus reglamentaciones y concordantes de ambas) se viene en forma progresiva construyendo un sistema de gestión electrónica de la mediación.

Resulta valioso señalar que la conectividad digital como política pública de justicia social impacta en atender el acceso y la inclusión de la diversidad de usuarios y usuarias del sistema de mediación.

La mediación electrónica requiere gestión electrónica del proceso y ante ello existen dos ámbitos en permanente y dinámico desarrollo, por un lado, el que se desarrolla en el ámbito del Centro Judicial de Mediación y por otro lado, el que se desarrolla en la órbita de Centros Públicos de Mediación del Poder Ejecutivo de la Provincia de Córdoba y Centros Privados de Mediación.

IV.1. Gestión electrónica de la mediación en el ámbito del Gobierno de la Provincia de Córdoba

Tanto el artículo 1 de la Ley 8.858 como el artículo 1 de la Ley 10.543 establecen que la utilización, promoción, difusión y desarrollo de la mediación es de *“interés público provincial”*.

El Poder Ejecutivo de la Provincia de Córdoba a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y, particularmente, mediante la Dirección de Mediación como autoridad de aplicación de la normativa local de mediación (cfr. art. 43 Ley 8.858 y art. 62 de la Ley 10.543) vienen llevando a cabo un eficaz desarrollo de la mediación electrónica y de su tramitación electrónica.

En cuanto a la gestión electrónica del proceso, se advierte que se desarrolla en el marco del proceso de modernización del estado y, a través de la plataforma de servicios “Ciudadano Digital”¹⁷ enmarcado en la Ley 8.835 Carta del Ciudadano¹⁸, Ley 8.836 de Modernización del Estado¹⁹ y Ley 10.618 de Simplificación y Modernización de la Administración²⁰.

La mediación electrónica se manifiesta como un derecho de la ciudadanía en los términos de la Carta del Ciudadano que reconoce como un deber del estado provincial en el artículo 1 *“d) Garantizar la calidad de las prestaciones y servicios a su cargo o de aquéllos que estén sujetos a su control”*, el artículo 2 dispone cómo se lleva a cabo y el artículo 3 prevé su aplicación a todos los poderes, Legislativo, Judicial y Ejecutivo, así como a personas que reciban de la autoridad competente el título habilitante de su actividad de prestación pública. En este sentido, destacamos de la Carta del Ciudadano entre los derechos que se establecen en el artículo 4 el derecho a: *“a) Obtener prestaciones y servicios públicos de calidad, efectivos para satisfacer sus necesidades y en plazos adecuados; b) Tales prestaciones y servicios deberán prestarse mediante*

¹⁷ Establecida como plataforma de servicios a la ciudadanía mediante Decreto N° 1.280/2014 del PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA.

¹⁸ LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Ley 8.835 Carta del Ciudadano, sancionada 25/03/2000, publicada en Boletín Oficial de la Provincia el 28/03/2000.

¹⁹ LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Ley 8.836 Modernización del Estado, sancionada 25/03/2000, publicada en Boletín Oficial de la Provincia el 28/03/2000.

²⁰ LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Ley 10.618 Simplificación y modernización de la Administración, sancionada 13/03/2019, publicada en Boletín Oficial de la Provincia el 27/03/2019.

métodos y tecnologías modernos, centrados en la satisfacción del ciudadano y darán ayuda - de manera equitativa- a quienes más lo necesiten; c) Exigir un número de identificación o registro por cada trámite administrativo que inicie”.

En concreto, el art. 9 establece el derecho que tienen todas las personas a obtener, en forma gratuita, un correo electrónico para que pueda recibir publicidad de los actos de estado y de gobierno para lo cual cada ciudadano tenga un usuario y contraseña, así como también establece que puedan utilizar equipamiento informático quienes no posean la infraestructura, disponibles en un lugar visible y en el horario de atención de la administración pública.

Esto se materializa en la plataforma del Ciudadano Digital del Gobierno de la Provincia de Córdoba a través de la cual cada ciudadano o ciudadana adquiere, de manera gratuita y con la adhesión a los términos y condiciones de la plataforma, creando un usuario que se identifica mediante una clave única de identificación personal y contraseña. En esta plataforma se diferencia a los usuarios según niveles, en nivel 1 con la identidad constatada, nivel 2 con identidad verificada y otros niveles de acceso más profundo reservados para funcionarios y empleados públicos del Gobierno. Cada usuario en la plataforma Ciudadano Digital tiene un “Escritorio” que le permite acceder a diversos servicios a través de “Mis trámites” así como el resguardo de la documentación subida al sistema accesible en “Mis datos” y “Mis documentos” y permite acceder a ella verificando la identidad mediante un “pin”. A su vez, llega un aviso al correo electrónico y un mensaje SMS asociados al usuario del Ciudadano Digital. Resulta importante señalar que tanto abogados y abogadas como mediadores y mediadoras requieren contar con un nivel 2 de usuario en la plataforma Ciudadano Digital para gestionar electrónicamente la mediación.

Los principios básicos sobre los que se sostiene la Carta del Ciudadano respecto a la prestación de servicios son a) calidad, b) información y transparencia, c) participación, d) cortesía y espíritu de colaboración, e) servicios disponibles, f) corrección de fallas, g) eficiencia, los cuales están descriptos en el art. 10. Del principio de operatividad descripto en el art. 13 de la Carta del Ciudadano, se infiere que tanto los derechos de la ciudadanía como los deberes estatales son de aplicación operativa (la excepción que reconoce se refiere a aquellos de reglamentación imprescindible) y su incumplimiento genera responsabilidad ante el ciudadano o ciudadana que lo solicita.

La Ley 10.618 establece en su artículo 1 que toda la *“actividad cumplida en ejercicio de la función administrativa se desarrollará mediante las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), a fin de que las relaciones entre las personas y la Administración, como así también entre los órganos y entes que la conforman, sean canalizadas íntegramente por medios electrónicos o digitales”*, de esta manera se constituye el expediente electrónico (art. 2) estableciendo el deber de ejercer la función administrativa *“íntegramente a través de medios digitales o electrónicos”*. El art. 5 referido a la identidad digital establece que cada usuario en el Ciudadano Digital cuenta con identificación del autor de la actuación, así como garantizar la integridad de la documentación subida a la plataforma, es decir que no se puede modificar los contenidos una vez subida. Asimismo, se establece que los documentos en la plataforma *“tienen idéntica eficacia jurídica y valor probatorio que sus equivalentes en soporte papel o cualquier otro soporte que se utilice a la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley”* (art. 5). Además, esta ley establece la obligatoriedad de constituir un domicilio administrativo electrónico (art. 6) conceptualizándolo como el *“sitio informático seguro, personalizado y válido registrado por las personas para el cumplimiento de sus obligaciones y para el ejercicio de sus derechos frente a la*

Administración”, la norma establece que es obligatorio y produce efectos en el ámbito administrativo como domicilio constituido “*siendo válidas y plenamente eficaces todas las notificaciones, emplazamientos y comunicaciones que allí se practiquen*”.

Merece especial atención la Ley 10.618 que dispone lo siguiente:

- a) La regla es la gestión a distancia y, en este sentido, el precepto prescribe que deben contemplarse “*mecanismos de tramitación digital o electrónica a distancia, sin requerir la presencia física, salvo las excepciones que fije la reglamentación*” con el propósito de “*facilitar y simplificar la interacción de las personas con la Administración*”. Dentro de esta regla se inscribe el art. 8 cuyo texto establece que las audiencias públicas digitales “*pueden ser realizadas por video conferencia o por cualquier otra vía de comunicación digital que establezca la reglamentación, garantizando el mayor grado de accesibilidad y participación por parte de las personas*”.
- b) La excepción a la regla es el supuesto que para formalizar el trámite se requiera necesariamente la presencialidad y, ante este supuesto, se prevé que se deba habilitar mecanismos electrónicos que “*posibiliten a las personas la obtención de turnos de concurrencia y atención, de manera que puedan realizar sus tramitaciones en tiempos preestablecidos y sin dilaciones de ningún tipo*” (art. 7 in fine).

La legislación ha procurado que el trámite se desarrolle basado en celeridad, economía, sencillez y eficacia. Al respecto, Dromi sostiene que: “*la eficacia del ordenamiento jurídico se mide más allá del ajuste o seguimiento estricto de sus normas, en función de imperativos éticos, orientados al bien común; ello así en tanto el derecho se funda sobre la base de un ideal de justicia. El occidente del derecho en la hipermodernidad debe enmarcarse en una ideología humanista y democrática con sustento en la libertad, la justicia y la solidaridad*”²¹.

En tiempos de *big data*, el registro de datos a cargo del Estado provincial sigue el principio de unicidad, interoperatividad e interconectividad (art. 9).

Los actos preparatorios, actos administrativos y actos de los administrados/as que se realizan en soporte electrónico (o digital) cuentan con la presunción de validez en cuanto a los presupuestos extrínsecos y de acuerdo al art. 16 de la Ley 10.618 se considera que cumplen con el requisito de forma escrita.

La gestión de la mediación transitó del expediente papel a la despapelización con la gradual implementación de la gestión electrónica, a través, del Ciudadano Digital o CIDI. Resulta valioso señalar que en el sistema de servicios de mediación esta normativa impacta tanto la gestión y tramitación en los Centros Públicos de Mediación a cargo del Poder Ejecutivo de la Provincia como en los Centros Privados de Mediación.

²¹ DROMI, Roberto, *El Derecho Público en la Hipermodernidad*, ed. Hispania Libros, Facultad de Derecho de la Universidad Complutense, Buenos Aires, 2005, p. 49.

IV.2. Gestión electrónica de la mediación en el ámbito del Centro Judicial de Mediación

El Poder Judicial de la Provincia de Córdoba cuenta con el Centro Judicial de Mediación²² y una nómina de mediadores/as (que a su vez se distinguen por materias). Luego, la gestión y tramitación de la mediación utiliza la plataforma del sistema de administración de causas (SAC)²³.

En Córdoba, el expediente judicial electrónico fue autorizado por Ley 10.177²⁴ cuyo artículo 13 autoriza “*el uso del expediente electrónico, documento electrónico, comunicaciones electrónicas, firma digital, firma electrónica y domicilio electrónico constituido, en todos los procesos judiciales y administrativos que se tramitan ante el Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, con idéntica validez jurídica y valor probatorio que sus equivalentes convencionales*” y asimismo, su artículo 14 faculta al Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba (en adelante TSJ) a reglamentar su uso así como la disposición de su implementación con gradualidad.

Se destaca el *Convenio de colaboración entre el Poder Judicial de la Provincia de Córdoba y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Córdoba en cuestiones vinculadas a la ley de mediación prejudicial obligatoria* suscripto el 7 de noviembre de 2018 a los efectos de establecer un sistema que permita progresivamente la gestión electrónica del proceso de mediación.

En esta línea, con miras a dotar de mayor agilidad, celeridad y eficiencia a los procesos de mediación, se verifica el paso de la solicitud de mediación en un formulario en papel hacia la gestión y tramitación electrónica de la mediación.

Es preciso distinguir que la mediación electrónica se desarrolla en los Centros Judiciales de Mediación es acorde a la reglamentación del Tribunal Superior de Justicia, en cambio se aplica la normativa del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Dirección de Mediación) en los centros públicos de mediación que dependen del Poder Ejecutivo y en los centros privados de mediación.

En particular, en el ámbito de los centros judiciales de mediación se sistematiza su desarrollo en 5 etapas:

1° etapa 2018 a 2019: se enmarca en lo dispuesto por el TSJ Cba. a través del Acuerdo 1532 del 2018²⁵ y que rige para las sedes de Capital y Río Cuarto a partir del 01/11/2018

²² Cfr. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Acuerdo N°333 Serie “A” del 17/06/2004 establece el “Reglamento Interno del Centro Judicial de Mediación del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba”. En adelante a los acuerdos reglamentarios les decimos AR.

²³ El objetivo del SAC para auxiliares consiste en “*Permitir la gestión automatizada de su barandilla virtual, cuentas judiciales, escritos, notificaciones electrónicas, saldos bancarios y órdenes de pago electrónicas, para facilitar la búsqueda y visualización de la información necesaria para los Auxiliares de la Justicia*” Cfr. Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, Manual SAC para auxiliares, Córdoba, 2022, consultado en <https://www.justiciacordoba.gob.ar/Estatico/PortalEE/manuales/archivos/generales/Manual%20SAC%20para%20Auxiliares.pdf>

²⁴ LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Ley 10.177, sancionada el 11/12/2013 y publicada en Boletín Oficial de la Provincia 20/12/2013.

²⁵ Cfr. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Acuerdo Reglamentario 1532 Serie “A” del 31/10/2018.

tanto la tramitación electrónica de la instancia de mediación prejudicial obligatoria y optativa y del beneficio de mediar sin gastos en el marco de la Ley N° 10.543, y su decreto reglamentario. Teniendo en cuenta la experiencia de esta implementación así como la experiencia surgida de la implementación en el fuero de ejecución fiscal el TSJ por la Acordada 1582/2019 reglamentó el expediente judicial electrónico²⁶ y su gradual implementación.

En el ámbito del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba existe el beneficio de mediar sin gastos que se reglamenta de dos maneras. Por un lado, se ha previsto un trámite sencillo por el cual se puede solicitar el beneficio de mediar sin gastos, formulando una declaración jurada que comprende al justiciable en los presupuestos del beneficio, lo que es resuelto por el Área de Administración del Poder Judicial mediante una resolución fundada. Por el otro, se aprobó la tramitación del beneficio de mediar sin gastos electrónico cuando un Centro de Acceso a Justicia certifique que el justiciable cumple con las condiciones y para ello, se instrumentó un simplificado trámite “Beneficio de mediar sin gastos – Centro de Acceso a Justicia” en el que se dispensa al justiciable de acompañar una declaración jurada para solicitar el beneficio de mediar sin gastos bastando con que acompañe el certificado emitido por el Centro de Acceso a Justicia a los efectos²⁷. Dicho certificado contiene una evaluación de accesibilidad de acceso a justicia sobre la situación general de categoría estructural de dificultad para acceder a justicia, y sobre la situación personal que constituye condición de vulnerabilidad y requiere asistencia de la Red Federal de Patrocinio Jurídico, así como los motivos por los cuales la persona no ha podido acceder a contar con el asesoramiento jurídico ya sea de un organismo público o de servicios profesionales de la abogacía privada.

2° etapa 2020 a 2021: se enmarca en los cambios acelerados producidos en función de la pandemia global del COVID-19 y se produce un proyecto piloto de mediación virtual de aplicación en las sedes de Capital y Río Cuarto.

3° etapa 2021 – 2022: corresponde a la Resolución N° 7 de Presidencia del TSJ²⁸ que dispone a partir del 01/09/2021 el cambio de modalidad de inicio y posterior tramitación electrónica de los procesos de mediación que se promuevan en las sedes de Bell Ville, Marcos Juárez, Villa María, San Francisco, Villa Dolores, Cruz del Eje, Deán Funes y Río Tercero.

Un balance de los primeros 5 años de implementación del expediente electrónico en el ámbito judicial de la mediación permite medir que ingresaron 43.621 causas a los centros judiciales de mediación. De acuerdo al Sistema de Administración de Causas (SAC) entre 2018 y abril de 2022 en la capital provincial se tramitaron 32.152 casos, mientras que los centros del interior provincial tuvieron 11.469. De acuerdo al informe

²⁶ Cfr. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Acuerdo N°1582 Serie “A” del 21/08/2019.

²⁷ Cfr. Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba, Acuerdo Reglamentario N° 1594 Serie “A” del 01/10/2019.

²⁸ TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Resolución N° 7 de Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de fecha 27/08/2021

de la Comisión Nacional de Acceso a Justicia la estadística del período 2018-2022 expresa un porcentaje de acuerdo del 22% sobre el total de casos²⁹.

A partir de esta situación de diagnóstico que nos permite conocer un aspecto de la mediación en Córdoba, distinguimos en forma puntual dos etapas más, una signada por el ciberataque al Poder Judicial y otra etapa, superada la contingencia.

4° etapa Agosto de 2022: está enmarcado por las contingencias que atravesó el Poder Judicial de la Provincia de Córdoba y el plan de contingencia desarrollado ante la emergencia.

5° Etapa Septiembre de 2022 a la actualidad: está representando una vez superada la contingencia y vuelta a funcionar de la tramitación del expediente electrónico en el ámbito de la mediación.

V. Implementación de las tecnologías de información y comunicación emergentes en la mediación

Ante la pandemia³⁰ la situación de emergencia³¹ produjo la necesidad de acelerar la gradual implementación de las TIC para continuar el servicio de mediación. Ello, se vio reflejado tanto en el ámbito de la mediación que se desarrollan en Centros Públicos de Mediación, como las que se desarrollan en el Centro Judicial de Mediación y en las que se desarrollan en Centros Privados de Mediación.

V.1. Normativa del Poder Ejecutivo de la Provincia de Córdoba

A nivel provincial, se desarrolló un plan de contingencia³² a modo de prueba piloto gradual de mediación electrónica que transitó diversas etapas de acuerdo a la situación sanitaria local:

²⁹ COMISIÓN NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, “Se consolidan los centros judiciales de mediación en Córdoba” publicado en Acceso a Justicia, 06/06/2022 accesible en <https://www.cnaj.gov.ar/cnaj/verNoticia?idNoticia=6003> (consulta 01/09/2022).

³⁰ Nos referimos al COVID-19 declarado Pandemia por la Organización Mundial de la Salud.

³¹ En el ámbito nacional se había dictado los Decretos de Necesidad y Urgencia del Poder Ejecutivo Nacional N°297/2020 establecido el aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO) y concordantes, mientras que en el ámbito de la Provincia de Córdoba se había dictado la Ley Provincial N° 10.690, así como los Decretos del Poder Ejecutivo Provincial 195/2020, 235/2020 y 245/2020 que dispusieron el receso en la administración pública provincial, y en el ámbito del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba se habían dictado los Acuerdos Reglamentarios del Tribunal Superior de Justicia Provincial 1621 y 1622 que dispusieron el receso judicial extraordinario por razones sanitarias. La Dirección de Mediación y del Centro Público de Mediación del Gobierno de la Provincia de Córdoba dispusieron mediante Resolución conjunta de fecha 17 de marzo del 2020 suspender los plazos de la Ley 10543 y suspender todas las reuniones de mediación fijadas que debían llevarse a cabo tanto en el Centro Público de Mediación como en los Centros Privados de Mediación.

³² Se enmarca en la Resolución 002/2020 de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Resolución 003/2020 de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MJDH), Resolución 230/2021 de la Dirección de Mediación del MJDH, Resolución 306/2021 de la Dirección de Mediación MJDH, Resolución 190/2022 de la Dirección de Mediación del MJDH, y concordantes.

1° etapa: Abril de 2020 hasta Agosto de 2021

El 2 de abril de 2020 se dictó la *Resolución 002/2020 de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos* ante una situación de pandemia emergió la necesidad de “*mantener la mediación como método apropiado de resolución de conflictos, a fin de que los ciudadanos puedan tener una herramienta eficaz para resolver sus controversias, y en caso de que ello no ocurra, la posibilidad de cumplir con la etapa previa de mediación obligatoria en aquellas causas no excluidas*”. El alcance territorial de esta resolución abarca a Centros de Mediación de la Ciudad de Córdoba y a Río Cuarto y se extiende a otras localidades que tengan centro de mediación habilitados por la Dirección de Mediación y se encuentren en condiciones operativas para implementar la legislación vigente. Por su alcance material, habilita de acuerdo a los centros de mediación habilitados a desarrollar mediación prejudicial obligatoria o mediación extrajudicial voluntaria. Asimismo, facultó a la Dirección de Mediación a brindar el servicio de mediación en la red constituida para la situación de emergencia.

Es pertinente poner de relieve que, en la fundamentación de la resolución establece que “*resulta oportuno y conveniente dar prioridad a aquellas cuestiones que requieran un tratamiento urgente o que por situaciones especiales resulte impostergable abordarlas*”. Se destaca esta razón en función de la tutela efectiva que ha de brindarse prioridad en el acceso a justicia a personas en condiciones de vulnerabilidad como enumera las Reglas de Brasilia³³. Asimismo, el plan de contingencia estableció que este protocolo se aplique a casos “*cuyo tenor requieran un tratamiento urgente o que por situaciones especiales resulte impostergable su abordaje*”. Por esta razón, se excluye en esta prueba piloto a los requerimientos de entidades financieras.

De acuerdo a este plan de contingencia, la solicitud de mediación electrónica ingresa por correo electrónico oficial³⁴ adjuntando completo el formulario de solicitud de mediación mecanografiado. Respecto a la firma del formulario, se distinguen dos situaciones según que se tenga o no firma digital: a) para el caso de que el abogado/a tenga firma digital una vez completado, se firma digitalmente y se envía anverso y reverso de la copia escaneada del DNI del particular y de la copia escaneada del carnet profesional del Colegio de Abogados y de la copia escaneada del DNI del abogado/a. El Centro Público de Mediación registra el caso a partir del correo electrónico remitido en forma completa, y a partir de allí el Centro Privado, informa la plataforma tecnológica³⁵ que usa y puede

³³ CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA, *Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*, actualización aprobada por la Asamblea Plenaria de la XIX Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, abril de 2018, Quito-Ecuador) accesible en: <https://www.justiciacordoba.gob.ar/Estatico/justiciaCordoba/files/TSJ/DDHH/100%20Reglas%20de%20Brasilia%20sobre%20Acceso%20a%20la%20Justicia.pdf>

³⁴ El cambio respecto a la situación previa a la pandemia es que antes, las solicitudes de mediación se realizaban por Mesa de Entradas a través del Sistema Único de Atención al Ciudadano (en adelante SUAC) del Gobierno de la Provincia de Córdoba. En esta resolución 02/2020 se estableció a modo de mesa de entrada virtual recibir por correo electrónico a mediacionvirtual@cba.gov.ar enviando en forma simultánea y conjunta al correo electrónico del Centro Privado de Mediación. Luego la resolución 03/2020 modificará el correo electrónico a solicitudescentropublico@gmail.com como una medida para agilizar el registro de solicitudes de mediación.

³⁵ En relación al uso de las tecnologías alguna doctrina sostiene que es posible utilizar tanto aquellas que permiten comunicación en la que se obtiene respuesta en forma inmediata con imagen y audio (videollamada o videoconferencia) y aquellas que solo permiten una comunicación a través de audio (llamada telefónica sin cámara, es decir sin imagen). Esta diferencia es relevante a los fines de garantizar la identidad de quien está interviniendo en la comunicación. También se valora que existen formas de

comenzar a mediar. Las notificaciones se encuentran a cargo del Centro Privado de Mediación por medio de notificación pertinente a ambas partes, informando la plataforma tecnológica a utilizar y verificar que las partes cuenten con los medios tecnológicos para conectarse eficazmente en la mediación electrónica. El protocolo pone énfasis en que la parte requerida sea informada en forma íntegra y con opciones que valgan en base a las diversas plataformas existentes (ya que se diferencian en cuanto a la capacidad de cada plataforma en privacidad, características operativas y costos). Luego, es valioso destacar el importante papel que cumple la etapa de premediación como una instancia no solo para informar sobre el método y el espacio de mediación sino para verificar que la persona cuente con medios tecnológicos y habilidades para conectarse a una mediación electrónica. Incluso, es posible realizar una prueba de conexión que permita construir confianza.

La reunión de mediación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica elegida (y previamente notificada y garantizado su acceso tecnológico), un equipo de dos mediadores y las partes -requerente y requerida-. Se suele desarrollar en forma puntual y con un plazo de tolerancia informática, atento a la diversidad de conectividades y contingencias que puedan surgir. La mediación electrónica se desarrolla con cámara y micrófono encendido, comienza con un saludo y una presentación del equipo de mediación quien luego de identificarse con las credenciales de mediadores les consulta a las partes si tienen algún conocimiento previo de la mediación, en base al cual se desarrolla el discurso inicial en aras de informar sobre la mediación, los principios que la informan, reglas procedimentales (por ejemplo señalando que puedan haber reuniones conjuntas o privadas utilizando como recurso las salas en las plataformas tecnológicas) así como sobre los honorarios por tareas profesionales en mediación. Con información adecuada es posible consentir continuar con la mediación y con ello firmar un convenio de confidencialidad. Una particularidad que tiene la Res. 02/2020 es que prevé que el convenio de confidencialidad contenga una cláusula expresa respecto a la modalidad virtual de la mediación y el registro de la asistencia conforme la normativa a través de una captura de pantalla o print, en el cual quienes participan de la mediación exhiban su identificación (DNI, carnet profesional de abogado/a) a modo de manifestar su acuerdo. Durante el proceso de mediación electrónica pueden presentarse contingencias tecnológicas por ejemplo de conectividad que es necesario atender con flexibilidad y colaboración.

El acta de cierre requiere el consentimiento expreso de las partes con carácter de declaración jurada, quienes lo hacen exhibiendo su identificación en cámara y debiendo registrarse una captura de pantalla en el momento. La firma en el acta de cierre se encuentra cumplida si las partes (y en caso de que sean asesoradas jurídicamente por su abogado/a) envían copia de su identificación (en el caso de las partes, anverso y reverso del DNI y en el caso del abogado/a además de enviar anverso y reverso del DNI, copia de su carnet de abogado/a). Está a cargo del mediador/a que completa el acta dar fe de *“la legitimidad de todo lo actuado y de la autenticidad de la documentación que adjunta”* al enviar el acta de cierre y documentación en anexo único al Centro Público para que verifique el cumplimiento de la normativa³⁶. Una vez revisado, el Centro Público de Mediación envía un certificado firmado digitalmente con código QR a las partes

comunicación asincrónicas como por ejemplo el correo electrónico o el servicio de mensajería móvil. Cfr. CATTANEO, Sergio “La mediación electrónica en tiempos de pandemia” en Samuel Paszucki (compilador) *Casos y Cosas de Mediación en Pandemia*, Ed. Brujas, Córdoba, 2021, p. 28.

³⁶ Ante el caso de cierre por inasistencia de la parte requerida, es necesario que el Centro Privado de Mediación acredite que ha notificado fehacientemente y que ha llegado a conocimiento del destinatario.

intervinientes y al Centro Privado de Mediación validando lo actuado y cumple la función de protocolización del acta conforme lo previsto en el art. 27 de la Ley 10543.

A los seis meses de la implementación del plan piloto de mediación electrónica se desarrollaron algunas modificaciones a través de la *Resolución 003/2020 de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos* en aras de evitar se afecte el acceso a justicia de la ciudadanía, así como para optimizar la agilización de los trámites y expedición de certificados de cierre de mediación. Se propone “*delegar algunas funciones de contralor del Centro Público en los propios mediadores que por su matrícula pueden, mediante una declaración jurada, dar fe de la veracidad de los actos llevados a cabo en su presencia, teniendo ello como límite la confidencialidad como principio insoslayable de la mediación*”. En este sentido, encarga a los Centros Privados de Mediación la confección y guarda de toda la documentación electrónica y digital que se incorpore al legajo digital del caso (copias escaneadas de DNI, de carnet profesional, de poderes juramentados) para el caso eventual que el Centro Público lo requiera. No es necesario remitir ni las copias de las identificaciones, ni el convenio de confidencialidad, ni capturas de pantalla que den cuenta de la asistencia o del eventual consentimiento expreso. Sí es necesario que el Centro Privado de Mediación resguarde esta información en el legajo digital de cada caso y al enviar el acta de cierre al Centro Público de Mediación exprese declaración jurada que “*las reuniones se realizaron en legal forma*”. Otro aspecto que cambia es respecto del acta de cierre. Por un lado, cambia la dirección de correo a la que se envía³⁷ y, por el otro, que ahora solicita se envíe junto al acta de cierre el formulario de solicitud de la mediación y se requiere que el mediador/a asuma por una declaración jurada la “*legitimidad de todo lo actuado y la autenticidad de la documentación que adjunta*”. Resulta importante señalar que para la Res. 03/2020 esta declaración jurada a cargo del mediador/a es suficiente para que el centro público -en carácter de contralor- emita el certificado de cierre. De acuerdo a la misma resolución, con relación a las actas de cierre remitidas en los primeros seis meses de aplicación del plan piloto que omitieron adjuntar la documentación o captura de pantalla, la resolución dejó sin efectos los requerimientos u observaciones que efectuó el órgano contralor para todos aquellos casos que el mediador/a formuló declaración jurada de la legitimidad de lo actuado.

Se advierte también que, ante la pandemia, se habían generado dos situaciones respecto al trámite: a) aquellas que habían solicitado la mediación con un formulario en papel y luego su trámite se transforma en electrónico a raíz del desarrollo de la mediación electrónica, b) aquellas que iniciaron, se desarrollaron y cerraron con tramitación y mediación electrónica. La resolución se propone regular esta conversión de expediente híbrido, del papel a lo electrónico, y con ello realiza una distinción entre *mediación virtual pura* y *mediación convertida*.

Además, en esta resolución, se advierte la facultad de las partes que habían iniciado la solicitud de mediación para ser tramitada ante el Centro Público de Mediación de derivarla a un Centro Privado de su elección³⁸. Ante el caso que hubiera sido solicitado el beneficio de mediar sin gastos, si fue concedido se debe elegir entre una nómina de centros privados de mediación que voluntariamente aceptaran, o bien si se denegó el beneficio, la elección es libre dentro o fuera de la nómina de centros privados de mediación señalada.

³⁷ En la Res. 03/2020 se modifica el correo al que se envía a centropublicodemediacionpe@gmail.com

³⁸ Esta situación también debe ser informada al correo electrónico centropublicodemediacion@cba.gov.ar

También se regula el supuesto de mediaciones cerradas con actas en soporte papel, cuya protocolización es suplida con el certificado digital con firma digital y código QR en los términos de los art. 27 y 36 de la Ley 10.543.

Un caso especial que se inscribe en esta primer etapa, es el de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba que dictó la Res. 11138/2020 que aprueba el “Plan Piloto de Mediaciones Comunitaria en Línea”, un diseño adecuado de mediación electrónica comunitaria.

2° etapa: desde septiembre de 2021

Esta segunda etapa comienza a partir del 2 de septiembre de 2021 y se enmarca en la *Resolución 230/2021 de la Dirección de Mediación del Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. El ámbito territorial de esta resolución tiene los mismos alcances que la Res. 02/2020 y su modificatoria por Res. 03/2020 de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Córdoba.

A través de esta resolución se dispuso una experiencia piloto de adhesión voluntaria destinado a que mediadores/as de matrícula provisoria puedan desarrollar mediaciones de práctica en Centros Privados de Mediación. Se estableció que los/as mediadores con matrícula provisoria firmen un convenio de reciprocidad por la capacitación recibida en el Centro Privado de Mediación para desarrollar hasta alcanzar cinco mediaciones de práctica (no remunerativas, sin costo alguno y sin percibir compensación económica alguna). Luego, desarrollada la mediación de práctica el Centro Privado de Mediación extiende un certificado.

Lo otro que dispone la resolución es respecto a la reapertura gradual y progresiva del Centro Público de Mediación del Poder Ejecutivo (que funciona en el marco del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno de la Provincia de Córdoba), respecto a mediaciones en las que se solicite el beneficio de mediar sin gastos.

Asimismo, habilita en materia de mediación a todos los casos previstos por la Ley 10543. Es decir, que se rehabilita el requerimiento de mediaciones con entidades financieras.

Dentro de esta etapa, se incluye *Resolución 022/2022 de la Dirección de Mediación del Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos* cuyo sentido de esta resolución es prorrogar el plan de reactivación de entrenamiento de mediadores de matrícula provisoria que había sido implementado por Res. 230/2021 a partir del 2 de septiembre de 2021 y la prórroga es hasta el 30 de junio de 2022.

3° etapa: desde 4 de octubre de 2021

Esta etapa comienza con la *Resolución 306/2021 de la Dirección de Mediación del Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos* (cuyo ámbito territorial es semejante al de la Res. 02/2020 y 03/2020 de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Córdoba). El alcance temporal es a partir del 4 de octubre de 2021.

Dispone dos aspectos centrales. En primer lugar, se habilita la mediación presencial en los Centros Privados de Mediación siempre que se den las todas las siguientes condiciones:

- a) que sea a pedido de parte o que si es propuesto por el Centro Privado de Mediación sea con consenso de ambas partes,

- b) que los Centros Privados de Mediación cuenten con espacios adecuados a la situación vigente de la pandemia
- c) que se apliquen las medidas sanitarias vigentes conforme la reglamentación de las autoridades sanitarias.

Lo otro que dispone es que se mantenga el circuito de gestión de casos de mediación (desde la recepción de solicitud de mediación hasta el cierre y emisión del certificado).

4º etapa: desde Junio de 2022

Esta etapa surge de la *Resolución 190/2022 de la Dirección de Mediación del Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos* la cual ha sido dictada el 16 de junio de 2022. El ámbito de aplicación territorial es con los mismos alcances de la Ley 10.543. A través de esta resolución se reactiva la presencialidad en las mediaciones en los Centros Privados de Mediación. Establece el deber de informar a la Dirección de Mediación, en carácter de órgano contralor de la Ley 10.543, el horario de atención, nómina de mediadores/as, y toda otra modificación desde la habilitación en cuanto infraestructura y recursos humanos. En relación a las mediaciones electrónicas, se establece que los mediadores/as deben mediar desde la sede del Centro Privado de Mediación con la presencia de los mediadores intervinientes.

Para las mediaciones ingresadas con posterioridad a esta resolución se rige de acuerdo al art. 20 de la Ley 10.543 y su Decreto Reglamentario N°1.705/18 desde la sede del Centro Privado de Mediación con la presencia de los mediadores intervinientes. Si se interpreta literalmente el art. 20 referenciado se observan tres presupuestos que habilitan la mediación electrónica: *“cuando alguna de las partes manifieste su imposibilidad material de concurrir por razones de salud, distancia u otro motivo debidamente justificado”*. Como se puede apreciar la expresión más abierta a la interpretación es la última causal que incluye otras razones que no deriven de la salud o distancia, pero que cuenten con al menos una razón fundada. En este sentido, se aprueba un protocolo de actuación en sintonía con la reactivación de actividades presenciales en la provincia. El ámbito de aplicación abarca a los Centros Públicos y Privados de Mediación. Se establece que las mediaciones de práctica de mediadores de matrícula provisoria sean de carácter presencial y con al menos dos reuniones antes de cerrar.

El trámite para solicitar la mediación se desarrolla a través del CIDI mediante multinota “e-tramites”, presentando el formulario de solicitud de mediación en adjunto firmado (digital, electrónica o con copia escaneada de DNI y carnet profesional del Colegio de Abogados). El legajo se identifica con el número de sticker. Una vez que el Centro Público de Mediación registra la solicitud si no hay observaciones sustanciales comienza la etapa de premediación. Si quien requiere la mediación elige el Centro Público, se sortea mediadores a partir del registro, quienes son notificados y pueden aceptar en forma electrónica. Si quien requiere la mediación elige un Centro Privado de Mediación el abogado/a patrocinante debe enviar un correo electrónico al email oficial del Centro Privado e informar el número de sticker para validar el ingreso al caso. Luego, se notifica a las partes la primera reunión indicando la modalidad adoptada si es presencial o si es virtual acreditando los extremos requeridos en los términos del art. 20 de la Ley 10543 informando sobre la plataforma TIC que se usa, desarrollando tantas notificaciones como hiciera falta para alcanzar la legalidad del acto. El CIDI permite adjuntar los actos procedimentales (ya sea notificaciones, actas) y relacionarlo en la plataforma mediante el número de sticker. Para emitir el certificado electrónico de

validación de la mediación firmado digitalmente -que vale como protocolización-, el Centro Público de Mediación verifica que hubieran sido notificadas las partes en forma fehaciente en resguardo de los principios y garantías de la mediación y del derecho de defensa de la parte ausente. Ante la mediación electrónica se requiere que el convenio de confidencialidad incluya una cláusula referida a la captura de pantalla y al resguardo del derecho a la intimidad, de allí se desprende que la asistencia se certifique mediante captura de pantalla de la reunión de mediación electrónica. El acta de cierre supone la presencia de todas las partes y la firma implica un consentimiento informado expreso con carácter de declaración jurada (tanto ante el supuesto con acuerdo como sin acuerdo). Si la mediación es presencial es con firma ológrafa y si es electrónica la firma es suplida con el envío de la foto de su DNI (anverso y reverso) y carnet profesional de su abogado/a. Una vez firmado, se escanea el acta de cierre y correlaciona en CIDI mediante trámite multinota con el número de sticker incluyendo la declaración jurada a cargo del equipo de mediación respecto de la legalidad y veracidad de todo lo actuado.

VII. Mediación electrónica en el marco del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba

El Tribunal Superior de Justicia estableció a través del AR N°1625/A³⁹ del 10 de mayo de 2020 la *Prueba piloto de implementación gradual de la mediación virtual durante el servicio de justicia en la emergencia por razones sanitarias*. Esta prueba piloto nace como producto de una necesidad de acceso a justicia en el marco de un contexto sanitario de pandemia. Luego en razón de la salud se abrieron las puertas de la justicia a la mediación electrónica, no solo en cuanto a su trámite sino también en cuanto a la audiencia virtual⁴⁰.

Se plantea como objetivo de esta primera etapa *“lograr un dispositivo de trabajo lo más confiable posible, teniendo en cuenta la situación extraordinaria que estamos atravesando y, además, cimentar los pasos para que se perfile una nueva posibilidad a favor de la Mediación”*. En lo que hace al ámbito de aplicación, se aclara que es amplio, dado que establece que se aplica *“en forma genérica sin tener el valladar de lo urgente, para que pueda ser una herramienta que de algún modo permita avanzar en la temática de la resolución de conflictos por este método no adversarial”*.

Se destaca como rasgos valiosos del protocolo para un tiempo de emergencia: a) para que se lleve adelante la mediación bajo la modalidad virtual el protocolo requiere de modo indispensable el consentimiento de todas las partes; b) el sistema notificadorio es amplio y permite que sea a través de presentaciones electrónicas, el Centro Judicial de Mediación a través de e-cédulas y el mediador/a a través de WhatsApp cuando el teléfono celular se encuentre denunciado en el Legajo de la Mediación o pueda ser ratificado o denunciado por el destinatario a través de una presentación por vía electrónica; c) en cuanto al certificado el Centro Judicial de Mediación está habilitado para dictar resoluciones según corresponda, firmar y notificar durante el período de

³⁹ TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Acuerdo N°1625 Serie “A” Prueba piloto de implementación gradual de la mediación virtual durante el servicio de justicia en la emergencia por razones sanitarias, del 10/05/2020.

⁴⁰ En relación a la conceptualización de audiencias virtuales compartimos la terminología utilizada por: ÁVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa A. “Las audiencias virtuales en la digitalización del proceso judicial en la pandemia y en la post pandemia del COVID 19” en *Anuario del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales*, Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales – Unidad Ejecutora de CONICET, Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba, N° XX, p. 240-258.

servicio de justicia en la emergencia por razones sanitarias, como así también expedir certificados de cumplimiento del proceso (cfr. AR 1622/A del 12/04/2020; Res. de Pres. N°45 del 17/04/20 y AR 1623/A del 26/04/20).

Luego de la implementación de la prueba piloto se resolvió ampliar la implementación gradual de la mediación virtual obligatoria por el AR 1643/A⁴¹(29/07/2020). Resulta valioso destacar que la obligatoriedad de desarrollar la mediación electrónica es mientras dure la emergencia sanitaria y en los Centros de Córdoba y Río Cuarto. Lo que amplía es el ámbito de aplicación a casos no excluidos de la mediación (art. 6 Ley 10.543) que no habían sido incluidos en el AR 1625/A.

El trámite de mediación virtual obligatoria se inicia por la plataforma informática del Poder Judicial. Luego se sortea mediador/a y se designa comediador/a y luego de aceptar el cargo se designa día y hora de la audiencia virtual y plataforma que se utilizará con toda la información necesaria para conectarse.

En relación al horario hábil de atención del Centro Judicial de Mediación a partir del 15/11/2021 es de 8 a.m. hasta las 18 p.m. (Cfr. AR 1733/A 12/11/2021).

Luego, se dictó el AR N° 1762/A⁴² (02/06/2022) por el cual se convocó a mediadores de matrícula definitiva para actualizar la nómina de mediadores. Asimismo, una innovación que realiza respecto de las mediaciones en el ámbito del Centro Judicial de Mediación por la que extiende a los mediadores un procedimiento disciplinario al que quedan sometidos los mediadores de la nómina hasta tanto se dicte una ley para la ética en el ejercicio profesional de la mediación, como expresa el art. 66 de la Ley 10543.

En el ámbito de la mediación penal juvenil, de acuerdo al AR 1754/A⁴³(13/04/2022) por el cual se establece el *Protocolo de Actuación para la implementación - como plan piloto - de la mediación restaurativa como vía alternativa de resolución de conflictos en el Fuero Penal Juvenil* la regla en el procedimiento es que la audiencia es con presencialidad en la sede más próxima al centro de vida del niño, niña o adolescente y la excepción es la virtualidad en razón de contingencias sanitarias del COVID-19.

VIII. Conclusiones finales

- La mediación es un método dialógico y argumentativo, y transformador. Es un recurso eficaz de gestión y autocomposición de controversias basada en el diálogo. Es un instrumento ecológico y ágil de pacificación social que posibilita la intervención preventiva, en la transformación de una controversia y a posteriori en la restauración. No substituye ni es alternativo a las vías judiciales sino complementario. La mediación puede brindar un espacio de diálogo adecuado, confiable y confidencial para que las personas hablen con respeto, se escuchen y sean escuchadas, como oportunidad para desarrollar creativamente propuestas que satisfagan mutuamente, transformen la realidad social y hasta como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento moral. La

⁴¹ TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Acuerdo N°1643 Serie “A” 29/07/2020.

⁴² Cfr. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Acuerdo N°1762 Serie “A” del 02/06/2022, publicado en Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba 07/06/2022.

⁴³ Cfr. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, Acuerdo N°1754 Serie “A” del 13/04/2022, publicado en Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba 07/06/2022.

mediación electrónica participa de estas propiedades y se diferencia porque utiliza tecnología de información y comunicación en el proceso de mediación.

- La mediación electrónica local tiene fundamento constitucional, convencional y un plexo legislativo y reglamentario local.
- La mediación electrónica se encuadra en el art. 20 de la Ley 10.543 y se caracteriza por la utilización de la tecnología adecuada para posibilitar la comunicación a distancia entre las partes y los mediadores y se desarrolla cuando alguna de las partes manifieste su imposibilidad material de concurrir por razones de salud, distancia u otro motivo debidamente justificado.
- Es necesario que garantice los principios de la mediación (art. 3 de la Ley 10543). Desde una hermenéutica se puede adecuar como principios y garantías de la mediación electrónica: la imparcialidad digital, la confidencialidad de la comunicación directa mediante la encriptación de los datos transmitidos, el consentimiento informado en entorno virtual, la satisfactoria composición de intereses, la libre disponibilidad para concluir el proceso una vez iniciado y celeridad del trámite electrónico como proyección del plazo razonable del proceso.
- Además, se requiere que en la mediación electrónica se garantice el trato digno y con respeto en el proceso de mediación. Se debe brindar información a las partes, mediante notificación y etapa de premediación, brindando a las partes acerca del proceso de mediación, si requiere de acuerdo al encuadre -vgr. si es prejudicial obligatoria o extrajudicial voluntaria-asistir a la mediación con abogado/a, así como instrucciones acerca de cómo conectarse de acuerdo a la plataforma seleccionada, todo ello a los fines de dar control a todas las partes. Se recomienda el uso del lenguaje claro y sencillo, así como de tecnología adecuada y accesible.
- También se propicia el desarrollo de competencias a través de la capacitación continua por parte de usuarios/as de la comunidad mediadora para intervenir eficazmente en el proceso de mediación electrónica.
- En la Provincia de Córdoba, la gestión del proceso de mediación electrónica se implementa con las tecnologías de información y comunicación. Se viene construyendo paulatinamente un sistema de gestión electrónica de la mediación a partir del marco normativo (Ley 10.543 y Ley 8.858 y sus reglamentaciones y concordantes de ambas). Se propicia avanzar en un marco normativo de derechos humanos para la mediación que se desarrolla con entornos electrónicos, virtuales, digitales y de tecnologías emergentes.
- Si bien razones sanitarias aceleraron la implementación de pruebas de experiencia piloto como plan de contingencia ante la pandemias, actualmente se propicia el desarrollo normativo autónomo de la mediación electrónica con enfoque de derechos humanos y con perspectiva de vulnerabilidades.
- La mediación electrónica local requiere de la gestión electrónica del proceso que se desarrolla en dos ámbitos como son el Centro Judicial de Mediación y también los Centros Públicos de Mediación del Poder Ejecutivo de la Provincia de Córdoba y Centros Privados de Mediación acorde a sus reglamentaciones.
- En la mediación electrónica local se requiere que el convenio de confidencialidad incluya una cláusula referida a la captura de pantalla y al resguardo del derecho a la intimidad, de allí se desprende que la asistencia se certifique mediante captura de pantalla o “print” de la reunión de mediación electrónica. Es necesario que se explique

con lenguaje claro y sencillo qué información se registra, cómo se usa esa información en el proceso de mediación y gestión del proceso, la información que se conserva, y qué sucede ante el incumplimiento del convenio de confidencialidad y el alcance del convenio hacia el deber de confidencialidad hacia todas las personas que participan en el proceso de mediación.

- En la mediación local el acta de cierre supone la presencia de todas las partes y la firma implica un consentimiento informado expreso con carácter de declaración jurada (tanto ante el supuesto con acuerdo como sin acuerdo). Si la mediación es presencial es con firma ológrafa y si es electrónica la firma es suplida con el envío de la foto de su DNI (anverso y reverso) y carnet profesional de su abogado/a. Asimismo, si hay observadores en la mediación se debe registrar también en el acta. Una vez que se encuentra firmada el acta de cierre por las personas intervinientes, se envía a la plataforma de gestión electrónica, incluyendo la declaración jurada a cargo del equipo de mediación respecto de la legalidad y veracidad de todo lo actuado.
- La mediación electrónica abre un escenario emergente en el paradigma de la sociedad del conocimiento y la era del big data. Tiene potencial para gestionar, transformar y restaurar controversias originadas en el plano presencial y para intervenir eficazmente ante controversias originadas en nuevos escenarios virtuales, digitales y dinámicos.