

MEDIACIÓN ELECTRÓNICA, MEDIACIÓN EN LÍNEA Y MEDIACIÓN CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA NACIÓN Y EN CÓRDOBA

Autor: Dr. Diego Robledo

Comisión: Derecho Privado.

Title: Electronic mediation, online mediation and mediation with artificial intelligence at the Nation Argentina and Córdoba

Palabras claves: Mediación – Resolución de Conflictos en línea – Brecha digital

Keywords: Mediation - Online Dispute Resolution – Digital Gap

Introducción

Este Proyecto de Investigación FORMAR de SECYT UNC sobre “*Mediación electrónica en la Nación y en la Provincia de Córdoba*” fue dirigido por el Prof. Dr. Diego Robledo, tuvo como consultor académico internacional al Prof. Dr. Enrique Letelier Loyola (Universidad de Valparaíso), fue docente responsable la Prof. Adj. Ab. Gladys E. Gauna Donalizio, y en el equipo de investigación fueron colaboradores la Lic. Andrea L. Brissio, Ab. Mariana R. Cuello, Ab. Ismael Iglesias Herrera y fueron recursos en formación dos (2) estudiantes de la carrera de Abogacía de Facultad de Derecho-UNC, quienes durante la investigación se graduaron, son los actuales Ab. Santiago Steinbauer y Ab. Alejandro Ignacio Almada.

Además, esta investigación se desarrolla dentro del Programa de Trabajo en Derecho Procesal 1991-2030 y en la investigación de la línea CONSOLIDAR aprobada por SECYT UNC denominada “*Los Actos Procesales y las nuevas tecnologías: hacia el expediente electrónico en el Fuero Civil y Comercial en el Poder Judicial de la Nación y de la Provincia*”, siendo el programa y el proyecto Consolidar dirigidos por la Prof. Dra. H.C. Dra. Rosa A. Avila Paz de Robledo.

La mediación y las tecnologías

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. La mediación es un método dialógico, argumentativo y transformador. Es un recurso eficaz de gestión y autocomposición de controversias basada en el diálogo.

La pandemia global del COVID 19 constituye un hito histórico en el afianzamiento y en el avance de las tecnologías avanzadas de las ciencias de la información y de la comunicación en la administración de justicia y, ciertamente, en el proceso judicial¹. Esta

¹ AVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa A., (2022), “Las audiencias virtuales en la digitalización del proceso judicial en la pandemia y en la post pandemia del COVID 19” en *Anuario*, Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, 2022, Vol. XXIX, p. 247 en <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuariocijs/article/view/37531/37625> (consulta 21/07/2023); Así también, AVILA

situación se replicó en el ámbito de la mediación que también aceptó el uso de la tecnología y, precisamente, ello es lo que diferencia a la mediación electrónica de la mediación mayormente extendida de manera presencial.

Se destaca que no existe consenso para una denominación uniforme, sino que se le llama mediación electrónica (art. 20 de la Ley Provincial 10543 de Córdoba), mediación virtual, mediación a distancia, mediación digital, mediación en entornos digitales o incluirla dentro del género resolución de disputas en línea (o por su voz anglosajona “*online dispute resolution*”) o resolución electrónica de controversias.

Por un lado, se reconoce como una fuente de la mediación electrónica “*la falta total de formas de resolver conflictos derivados de las compras y ventas que se realizaban por internet activó la necesidad de dar respuesta a usuarios y / o clientes insatisfechos, y así fue como se comenzó a trabajar sobre resolver las disputas que se planteaban. Si se quiere, se podría decir que su nacimiento se debe al instinto de supervivencia de dichas empresas de comercio electrónico*”². Como sostiene Lorenzo Bujosa Vadell, es importante que el proceso brinde la confianza adecuada a quien tiene la necesidad y el interés en solucionar una controversia sobre un objeto disponible de transacción a través de la autonomía de la voluntad, y que para ello informe su alcances jurídicos, así como sus ventajas por sobre otros métodos disponibles para solucionar las controversias³.

Se considera como origen aquel que contiene la regulación normativa que recepta expresamente la mediación electrónica. En efecto, este instituto de la mediación electrónica que se encuentra regulado en un único artículo de la citada ley provincial – y que no fue regulada expresamente en letra de la Ley Nacional 26.589 de Mediación y de Conciliación– creció exponencialmente.

Durante el período excepcional de la pandemia del COVID 19, Córdoba fue una de las primeras regulaciones que puso en marcha experiencias piloto de mediación electrónica (reglamentada en el ámbito del Poder Ejecutivo provincial desde 2020 mediante la Resolución 002/2020 de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Córdoba hasta la Res. 190/2022 de la Dirección de Mediación del MJDH de la Prov. de Córdoba que dispuso la presencialidad y en el ámbito del Poder Judicial desde el Acuerdo Reglamentario N°1625/A del 10 de mayo de 2020 que puso en marcha la Prueba piloto de implementación gradual de la mediación virtual durante el servicio de justicia en la emergencia por razones sanitarias que duró con reglamentaciones que fueron modificando, ampliando y limitando el uso de la mediación virtual hasta que llegó a su fin el 30/03/2023).

La mediación en tanto método de diálogo puede desarrollarse de manera presencial, así como en entornos virtuales, o de modo híbrido. También puede gestionarse el proceso de forma sincrónica o asincrónica. En cuanto al contexto en el que se desarrolla la mediación, puede serlo en conexión con el ámbito judicial, ya sea como una instancia prejurisdiccional obligatoria, como un caso remitido por los Tribunales al Centro de Mediación, o bien puede desarrollarse en ámbitos extrajudiciales, como por ejemplo Centros Privados de Mediación o en espacios públicos que desarrollen Centros Públicos de Mediación. Cada

PAZ DE ROBLEDO, Rosa Angélica del Valle (2023) “Innovación y gestión en el proceso judicial y ciberataques al Poder Judicial” en *Revista de Derecho Procesal, Gestión e innovación en el proceso*, Rubinzal-Culzoni editores, Santa Fe, 2023-1, p. 242.

² CONFORTI, Franco, (2020) *Resolución de conflictos online*, España, Ediciones Lorca, 2020, p. 15. Cfr. RULE, Colin, (2002), *Online dispute resolution for business*, Jossey-Bass A Wiley Imprint, Estados Unidos, p. 19 y ss.

³ BUJOSA VADELL, Lorenzo M. “Procedure: proposals and recommendations” en Lorenzo Bujosa Vadell (director) Almudena Gallardo Rodríguez (coordinador) *Electronic mediation and e-mediator: proposal for the European Union, EMEDEU Project with financial support from the Civil Justice Programme of the European Union*, Ed. Comares, Granada, 2016, p. 11 y ss.

una de estas variedades tiene un contexto jurídico diferente que se proyecta en las plataformas y aplicaciones de Inteligencia Artificial que debe o puede utilizar⁴.

De acuerdo a la medición de casos, la eficiencia procesal ha generado que su uso se extienda para determinados ámbitos, principalmente dentro de mediaciones cuyo objeto es dentro del ámbito del derecho privado patrimonial, o bien como una vía adecuada de fortalecer el acceso a justicia cuando buenas razones lo justifican -como la distancia o la salud en jaque- para otros ámbitos⁵. El acceso a justicia que implica la mediación electrónica también se ve afectado cuando no se atiende las dimensiones de la brecha digital. De esto deviene grados de inclusión y exclusión, así como barreras y obstáculos en el acceso a justicia a atender. Una estrategia ante ello es la formación adecuada a los tiempos y realidad que corre⁶.

Una pregunta que se abre ante el dinamismo tecnológico digital nos lleva a reflexionar sobre el papel que cumple la tecnología en esta especie de mediación, ¿es un medio?, ¿es un escenario donde se desarrolla la interacción de las personas en el proceso?, ¿qué papel puede ocupar la inteligencia artificial en el proceso de mediación? Sin duda las el uso de las tecnologías e inteligencias artificiales en la mediación abren un campo de potencialidades que requiere atender prudente elección entre medios y fines.

La mediación como manifestación constitucional y convencional del acceso a justicia ofrece la oportunidad para crear un ecosistema de justicia digital y solucionar adecuadamente controversias con un rostro humano.

Resultados

En lo que respecta a **resultados**, entre otras publicaciones indexadas se destacan:

-Robledo, Diego, “*Descentralización de la Justicia: contratos inteligentes para la solución de controversias en línea*”, distinguida con el segundo premio Víctor Fairén Guillén en las XXVII Jornadas Iberoamericanas de Derecho Procesal, Porto Alegre, 2023, publicada en *Revista Iberoamericana de Derecho Procesal*, dirigida por el Prof. Dr. Joan Pico i Junoy y Prof. Dr. Luiz Guilherme Marinoni, Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal Editorial Bosch, España, Año 2, 2023, Vol. 2, N°2, pp. 449-520, (ISSN: 2358-7156).

-Robledo, Diego, “*Imparcialidad judicial y conducta judicial en redes sociales e Internet*”, en Mónica Bustamente Rúa y Luis Alfaro Valverde (coordinadores) *Independencia Judicial en el tercer Milenio Call for papers del XVII Congreso Mundial de Derecho Procesal (Judicial Independence in the Third Millennium)*, 1a ed. Lima: Palestra Editores, Asociación Internacional de Derecho Procesal (IAPL), Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), 2023, pp.385-402. (ISBN: 978-612-325-415-5).

-Robledo, Diego, “*Mediación electrónica en la Provincia de Córdoba (Argentina)*” en *Anuario del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales*,

⁴ Robledo, Diego, (2023) “Inteligencia artificial en el Proceso de Mediación y los sesgos algorítmicos de género” en la *Revista de Derecho Procesal*, Gestión e innovación en el Proceso N° 2, Rubinzal-Culzoni Editores, Santa Fe, 2023, pp. 379-408.

⁵ Cfr. DIZ, Fernando Martín, (2023) “Mediación electrónica y eficiencia procesal” en *Medios adecuados de solución de controversias: eficiencia procesal de las personas físicas y jurídicas*, La Ley, España, p. 525-564.

⁶ Cfr. AVILA PAZ DE ROBLEDOS, Rosa Angélica del Valle, (2016) “La Resolución de conflictos por métodos participativos: con las modalidades de Diplomaturas y Expertación en Resolución de Conflictos” en María Luisa Lucas, *Historia del Centro Público de Mediación conexas al Poder Judicial de la Provincia del Chaco. 20 años construyendo consenso*, Ed. Contexto, Chaco, p. 159-174.

Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales, Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, 2023 vol. XXI, pp. 307-328, (ISSN 1667-6122) disponible en <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuariocijs/article/download/40687/40817/152110>

-Robledo, Diego, “Inteligencia artificial en el Proceso de Mediación y los sesgos algorítmicos de género” en la *Revista de Derecho Procesal*, Gestión e innovación en el Proceso N° 2, Rubinzal-Culzoni Editores, Santa Fe, 2023, pp. 379-408. (ISSN 1850-9290).

-Robledo, Diego y Rosa A. Avila Paz de Robledo “*Las audiencias virtuales en la digitalización del proceso Justicia Constitucional y grupos vulnerables- A propósito de la tutela de las personas con discapacidad*”, en Gonzalo Aguilar Cavallo (director) *El Constitucionalismo transformador. Libro Homenaje al Prof. Dr. Humberto Nogueira Alcalá*, Editorial Tirant lo Blanch y Centro de Estudios Constitucionales de la Universidad de Talca de Chile, Santiago de Chile, República de Chile, pp. 807-828, IBSN 9788411691888, ISBN E-book: 9788411691895.

-Avila Paz de Robledo, Rosa A. y Diego Robledo, “El expediente judicial electrónico y sus actuales desafíos en derecho procesal en la era digital”, en la *Revista Jurídica*, Asunción: Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Autónoma de Asunción, Paraguay, 2023 vol.7 N°1, pp. 267-286. (ISSN 2309-771X. EISSN 2309-771X), disponible en el link de acceso en <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/juridica/article/view/1439>

-Robledo, Diego y Rosa A. Avila Paz de Robledo, “*Justicia algorítmica y género*” en *II Congreso Ciencia y Género, libro de resúmenes*, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio de la Mujer y Géneros, Gobierno de la Provincia de Córdoba, Córdoba, Argentina, agosto de 2023, p. 141-142, (ISBN 978-987-47203-6-8). En <https://congresodecienciaygenero.cba.gov.ar/wp-content/uploads/2023/07/Libro-de-Resumenes-II-Congreso-de-Ciencia-y-Genero-2023-1.pdf>.

-Robledo, Diego y Rosa A. Avila Paz de Robledo, “*Ciberataque vs Ciberseguridad en torno al Proceso Judicial y a la Mediación Judicial*” en *Revista de Derecho Procesal y Derechos Humanos*, Vol. 1, N°1, 2022 ISSN electrónico 2953-5387 en <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/procesal>.

-Robledo Diego, “Mediación electrónica: mediación en línea y mediación con inteligencia artificial en la Nación y en Córdoba” Proyecto de Investigación FORMAR SECYT UNC en *Revista Jornadas sobre Experiencias en Investigación*, Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales, Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Córdoba, Año 2022, vol. 1, no 1, p. 185-192, publicada en septiembre de 2023 en <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/rjei/article/download/42361/42457>

Difusión de los avances

Ciertamente la *difusión de los avances* se hizo en los contextos de lo global, lo iberoamericano, lo nacional y en lo local en la Provincia de Córdoba, y fueron:

Por Res. Decanal 447/2023 se otorgó la representación institucional de la Facultad de Derecho UNC a los Prof. Dr. Diego Robledo y Prof. Dra. H.C. Rosa A. Avila Paz de Robledo y en ese carácter participaron en las XXVII Jornadas Iberoamericanas de Derecho

Procesal, organizadas por el Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal, realizadas en Porto Alegre, RS/ Brasil los días 17, 18 y 19 de mayo de 2023.

En este importantísimo evento académico el Prof. Dr. Diego Robledo fue distinguido con el SEGUNDO PREMIO VICTOR FAIRÉN GUILLÉN por su ponencia titulada “*Descentralización de la Justicia: contratos inteligentes para la solución de controversias en línea. Decentralization of Justice: smart contracts for online dispute resolution*” y publicada en la *Revista Iberoamericana de Derecho Procesal RIDP*, Año 2, Vol. 2, Julio-Diciembre 2023, publicación científica arbitrada y periódica que dirigen los Prof. Joan Picó Junoy y Luiz Guilherme Marinoni, y se publica dentro de la Colección Procesal de la Editorial J.M. Bosch, España, pp. 449-519, disponible en http://www.iibdp.org/wp-content/uploads/2023/08/RIDP-2023_02.pdf.

Además, por Res. Decanal N° 938/2023 se les otorgó la representación institucional de la Facultad de Derecho UNC a los Prof. Dr. Diego Robledo y Prof. Dra. H.C. Rosa A. Avila Paz de Robledo y en esa calidad participaron como ponentes y expositores participaron en el XVII° Congreso Mundial de Derecho Procesal (*XVII World Congress of Procedural Law Judicial Independence in the Third Millennium*), días del 5 al 8 de septiembre de 2023, Lima, Perú.

El Prof. Dr. Diego Robledo presentó la ponencia “*Imparcialidad judicial y conducta judicial en redes sociales de internet*”.

Asimismo, el Prof. Dr. Diego Robledo, fue Coordinador Académico del Ateneo Permanente de Derecho Procesal /2023 en el Ateneo Permanente de Derecho Procesal/2023 En el XXXIII° Aniversario – En pos de Solidaridad Académica Dedicado a las Reformas Procesales y a celebrar “1983-2023 40 Años de la Democracia”, con Declaración de Interés General y Adhesión de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, UNC, por Res. Decanal RD N°447/2023; Adhesión y Beneplácito de la H. Legislatura de la Provincia de Córdoba, por Decreto 27173/23; Declaran su Beneplácito el Consejo Deliberante de la Ciudad de Córdoba por Declaración N° 26 28 de fecha 1/06/2023 y Declaran de Interés, Adhieren y Celebran la Red Argentino Americana para el Liderazgo REAL junto a la Red Interamericana de Asociaciones de Alumni (IANAmericas) y el Alumni Youth Council de Córdoba, 15/05/2023 realizado el 1 de junio del año 2023, de 13hs. a 22 hs. en el Salón Dalmacio Vélez Sarsfield de la Facultad de Derecho-UNC con modalidad presencial, con *streaming* por el canal oficial de la Facultad de Derecho de UNC en Youtube (en vivo).

El Prof. Dr. Diego Robledo participó como Coordinador de la Comisión de Estudios Básicos y fue Expositor en la Comisión de Derecho Privado en las XXIV Jornadas sobre Experiencias en Investigación del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba, realizadas el 31 de octubre de 2023.

Dificultades

Ciertamente, la principal dificultad radicó en que la escasez bibliográfica por lo novedoso del problema, que a medida que iba desarrollándose la pandemia iban surgiendo nuevos marcos reglamentarios y normativos acompañando la situación epidemiológica.

Vale señalar que, con anterioridad a la presente investigación, no se registran investigaciones en mediación electrónica en el ámbito científico en el ámbito de Córdoba. Si se registran investigaciones el derecho comparado (principalmente en Estados Unidos donde se viene desarrollando hace varias décadas, así como en el continente Asiático y Europeo).

Conclusión

La experiencia demuestra que la mediación electrónica es un instituto compatible con el sistema procesal vigente en Argentina y Córdoba, ya sea por su recepción legal o bien porque lo ha puesto en práctica como plan piloto.

En este escenario de la pandemia, emergente y disruptivo, se refuerza la idea de construir un ecosistema de mediación digital en base a condiciones de ciberseguridad que garanticen el respeto de los principios de la mediación y, particularmente, del principio de confidencialidad mediante un adecuado encriptamiento de datos.

Se concluye sosteniendo que la mediación electrónica trasciende el aspecto instrumental para construir el paradigma de justicia restaurativo digital. Ello es así porque a través de los métodos participativos de resolución de conflictos se construye la cultura de la paz en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible realizada en la Organización de las Naciones Unidas (ONU) “*Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (A/RES/69-315)*” en función del objetivo N°16 que propicia que se deben construir sociedades justas y pacíficas y por su transversalidad se conecta con los demás, como construir ciudades resilientes.