

XXXII CONGRESO NACIONAL DE DERECHO PROCESAL “El Derecho Procesal a 30 años de la reforma a la Constitución Nacional”, en homenaje a los Dres. Eduardo Oteiza, Roberto Loteauf Ranea y Juan Antonio Constantino

Comisión de Derecho Procesal Civil:

3- Incidencias de la reforma constitucional en las innovaciones a la
justicia civil

- Principios e instrumentos de gestión aplicados al sistema de justicia y a la resolución de controversias.

Ponencia: **Principios e instrumentos de gestión aplicados a la solución de controversias en línea a través de la mediación prejudicial obligatoria**

Autor: Prof. Dr. Diego Robledo

Email: diego.robledo@unc.edu.ar y drobledo@unlar.edu.ar

Breve síntesis de la propuesta:

Se propicia la humanización en la gestión de solución de controversias a través de la mediación. Respecto a la mediación prejudicial obligatoria, se diferencia el procedimiento de gestión del caso y el proceso de mediación en tanto recurso eficaz de autogestión de controversias que devuelve a las personas el protagonismo en la composición cooperativa de las controversias. En tanto, método las experiencias aceptan que la mediación se desarrolle en forma virtual, presencial y en algunos casos en forma híbrida. Con la autonomía de la voluntad es posible el desarrollo de convenir algunas de las formas, en tanto no se encuentran prohibidas por la ley, y en la medida que respeten los principios de la mediación (art.7 Ley N°26589 y art. 3 Ley 10543). En tanto, procedimiento desde la recepción y procesamiento de la solicitud, aceptación del caso por las personas mediadoras, la fijación de audiencia (y plataforma en caso de ser virtual), las notificaciones, la apertura del proceso de mediación con el consecuente registro de asistencia, firma de convenio de confidencialidad y actas de cierre o acuerdo, hasta el registro en el sistema de gestión electrónica del acta y la emisión del certificado y la notificación del certificado se producen muchos clics que podrían reducir y automatizar tareas. O bien generar interfaz en gestión que optimice la celeridad y transparencia.

Principios e instrumentos de gestión aplicados a la solución de controversias en línea a través de la mediación prejudicial obligatoria

Diego Robledo¹

Sumario: I.Introducción; II.Principios; III. Problemas y decisiones: de la palabra a la acción: 1) Gerencia emprendedora: enfocarse en las personas; 2) Pensamiento computacional: enfocarse en el problema; 3) Política pública: enfocarse en la proporción objetivos-resultados; IV.Instrumentos de gestión en línea aplicados en la mediación prejudicial obligatoria; V.Conclusiones.

I.Introducción

La presente ponencia se refiere a la gestión de la solución de controversias como una manifestación del acceso a justicia. El objeto principal de análisis es la mediación prejudicial obligatoria en clave de innovación tecnológica que supone tomar decisiones respecto al diseño universal, la planificación -estratégica, operativa y de contingencia-, la ejecución y sus consecuentes reajustes y adaptaciones, así como modos de evaluación periódica y permanente en base a indicadores y la propuesta de mejora a partir de experiencias y compartir buenas prácticas.

II.Principios

La dogmática ha vertido ríos de tintas acerca de los principios jurídicos, y, a la fecha, es un problema que podría llamarse abierto². Se distingue, por un lado, una visión procedimental en la creación del derecho que configura un universo de reglas válidas conforme lo dispuesto por el propio sistema a través de normas superiores. En la razón de ser del positivismo jurídico se diferencian las normas jurídicas y las normas morales, procurando una teoría pura del derecho como postulaba Hans Kelsen; continuando una línea analítica, los aportes de Herbert Lionel Adolphus Hart³, los aportes a la validez del derecho

¹ Doctor en Derecho y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Córdoba, Pos Doctor del Centro de Estudios Avanzados CEA, UNC. Docente Investigador UNLaR Categoría 3 -Ministerio de Educación de la Nación. Profesor de la Facultad de Derecho, UNC. Profesor Adjunto regular, Coordinador Académico de la Maestría en Derecho Procesal y Coordinador Académico del Doctorado en Ciencias Jurídicas de la Universidad Nacional de la Rioja. Miembro de la Asociación Argentina de Derecho Procesal, del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal y de la Asociación Internacional de Derecho Procesal. E-mails: drobledo@unlar.edu.ar y diego.robledo@unc.edu.ar

² Cfr. ROJAS, Jorge A. "Principios y sistemas: fusión entre filosofía y proceso" en Jorge A. Rojas (director) Moreno, Romina (coord.) *Derecho Procesal y Teoría General del Derecho*, Asociación Argentina de Derecho Procesal, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2015, p. 95 y ss.

³ Como destaca Ferrer Beltrán, *"ha dejado su impronta en buena parte de los desarrollos de la filosofía del derecho, de modo que es seguramente imposible comprender sin ella los debates nucleares acerca de los rasgos definitorios del fenómeno jurídico (lo que muchos llaman la naturaleza del derecho), de la diversidad de reglas jurídicas, de la delimitación entre el derecho y la moral, de los tipos de positivismo jurídico, de distinciones como estar obligado y sentirse obligado, corrección y definitividad, sanción y nulidad, o de los debates sobre los límites de la cognoscibilidad interpretativa (y de la discreción, en su cara opuesta). En todos ellos, se parte aún hoy de argumentos, en pro o en contra, de las tesis*

de Alf Ross, los aportes al razonamiento práctico de Joseph Raz y muchos otros cimentaron premisas que permiten fundamentar la cientificidad jurídica. Por otro lado, desde otro enfoque diferente a la validez sino mas bien desde la legitimidad del derecho, aportes de Ronald Dworkin, y sus seguidores, entre muchos otros abrieron un nuevo horizonte al debate, planteando justamente que la legalidad no se asienta solamente en hechos sino en hechos morales, luego los jueces deben considerar qué moralidad es requerida para decidir qué requiere la ley, luego solamente los hechos sociales no pueden determinar el contenido de la ley⁴.

En sintonía, los aportes de Robert Alexy introducen la teoría de los principios, caracterizándolos como *“normas que ordenan que algo se realice en la mayor medida posible, de acuerdo con las posibilidades fácticas y jurídicas”*, es decir se trata de mandatos de optimización, *“que pueden ser satisfechos en diferente grado, como por el hecho de que la medida ordenada de su satisfacción no solo depende de las posibilidades fácticas, sino también de las posibilidades jurídicas”*, mientras que las normas jurídicas son reglas que si son válidas ordenan una conducta que se pueden o cumplir o no cumplir (sin grados)⁵. Para aplicar la teoría de los principios en la práctica se requiere aplicar el principio de proporcionalidad que supone por un lado la máxima realización posible en relación a las posibilidades fácticas, expresado en los subprincipios de idoneidad y necesidad, y la máxima realización de las posibilidades jurídicas que implica el principio de ponderación.

A la par de estas corrientes que se enfocan en la validez o en la legitimidad, surgió una alternativa en la que se ubican las Teorías Críticas del Derecho, entre las cuales, una de ellas que persigue la eficiencia postula el *Análisis económico del derecho*, importando categorías y conceptos de las ciencias económicas para el análisis jurídico. También se ha puesto el énfasis acerca de la serie de costos que se producen en el desenvolvimiento del proceso

elaboradas por Hart”. Cfr. FERRER BELTRÁN, Jordi, “Prólogo” en Sebastián Figueroa Rubio (ed.) *Hart en la Teoría del Derecho Contemporánea. A 50 años de El concepto de derecho*, Ed. Universidad Diego Portales, Chile, 2011, p.11.

⁴ Uno de los más representativos se encuentra en el debate acerca del derecho entre Hart y Dworkin. Cfr. SHAPIRO, Scott J., “The Hart-Dworkin debate: A short guide for the perplexed”, *Public law and legal theory*, Working paper series, Law School, University of Michigan, Estados Unidos, N°77, 2007, p. 5 (consulta en https://law.yale.edu/sites/pdf/Faculty/Shapiro_Hart_Dworkin_Debate.pdf 20/06/2024)

⁵ ALEXY, Robert, “Sobre la estructura de los principios jurídicos” en Juan Antonio García Amado y Rafael Giorgio Dalla-Barba (eds.) *Principios jurídicos. El debate metodológico entre Robert Alexy y Ralf Poscher*, Ed. Palestra, Perú, 2022, p. 53.

hasta alcanzar la solución de controversias (jurídicamente relevantes) y que estos costos influyen en las expectativas de las partes, en la cantidad de dinero, así como costos de tiempo, entre otros. Afirman que “*los costos procesales relevantes que influyen en un proceso corresponden a los costos que implica el desarrollo del proceso y los costos de error en la decisión*”⁶.

En el siglo XX, la investigación de Mauro Cappelletti y Bryant Garth sobre el acceso a la justicia impulsó un movimiento de escala global y local. Este movimiento de acceso a justicia y los métodos alternativos de solución de controversias configuran un nuevo enfoque tanto en lo académico como en las reformas procesales que reacciona ante el formalismo y ritualismo⁷. En esta línea, Chase explica que, entre las razones culturales, políticas e institucionales que fundamenta el surgimiento del movimiento de los métodos de solución de controversias (ADR) está el cambio de valores y la humanización de las instituciones a gran escala⁸.

Advierte Patricia Bermejo, que existe un correlato entre el reconocimiento de la necesidad de contar con procesos expeditivos y el desarrollo de normas adjetivas capaces de “*resolver con la mayor prontitud y precisión los conflictos ya planteados y se pretende que posean la potencialidad de prevenir nuevas controversias, con el fin de evitar el consecuente desgaste que ello implica*”⁹.

Es posible afirmar luego, que, de la ecuación resultante entre beneficios y costos, se derive el punto óptimo que refleja la mayor eficiencia potencial¹⁰.

Para alcanzar la eficiencia en la gestión de solución de controversias es necesario considerar la complejidad y la incertidumbre como premisas que

⁶ NÚÑEZ OJEDA, Raúl y CARRASCO DELGADO, Nicolás, *Derecho, proceso y economía. Una introducción al Análisis económico del Derecho procesal civil*, Ed. Marcial Pons, Buenos Aires, 2022, p. 83 y ss.

⁷ CAPPELLETTI, Mauro “Alternative dispute resolution processes within the framework of the world-wide access-to-justice movement”, *The Modern Law Review*, United States, 1993, Vol. 56, N°3, p. 282.

⁸ Cfr. CHASE, Oscar G., *Derecho, cultura y ritual. Sistemas de resolución de controversias en un contexto intercultural*, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2011, p. 133 y ss.

⁹ BERMEJO, Patricia, “Algunos principios inspiradores del proceso de familia” en Pablo Agustín Grillo Ciocchini, Francisco Agustín Hankovits, Andrés Antonio Soto (directores) *Recalculando el sistema de justicia para el Siglo XXI. Bases para la modernización de la justicia civil*, Thompson Reuters, Ciudad de Buenos Aires, 2022, p. 27.

¹⁰ Un análisis económico del derecho implica pensar en términos no solo de encontrar la optimización de Pareto sino también formas de equidad como expresa el criterio de eficiencia potencial, también conocida como “eficiencia de Kaldor-Hicks”, cuyo postulado “*se presenta en determinadas situaciones, en las que lo que pueda mejorar alguna persona sea mayor que lo que puedan empeorar otras por ello; o -visto de otra manera- cuando los beneficios sociales netos sean positivos. Una mejora potencial posibilita cambios aun con ganadores y perdedores, siempre que los primeros ganen más que aquello que pierdan los segundos*”. GUESTRIN, Sergio, *Fundamentos para un nuevo análisis económico del derecho. De las fallas del mercado al sistema jurídico*, Ed. Depalma, Buenos Aires, 2004, p. 39.

implican el desarrollo que supone la trama de trabajar en red y de manera cooperativa, inter vinculada y transdisciplinaria.

“El Derecho Procesal -como enseña Rosa A. Avila Paz de Robledo- 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”¹¹.

La Teoría de los Conflictos¹² planteada por Remo Entelman y seguida por Raúl Calvo Soler, Jorge A. Rojas y José María Salgado sirve de sustento para proponer un proceso cooperativo, colaborativo y compositivo, al que le denominan *proceso articulado*¹³. Desde este enfoque el conflicto es una forma de relación social que se caracteriza por *“una situación de interdependencia mutua con objetivos incompatibles”*, mientras que otra forma de relación social es la cooperativa en la que la relación refleja que, en la vida en comunidad, esa interdependencia puede ir acompañada de objetivos compatibles (ya sea total o parcialmente). Luego, el derecho estructura y regula relaciones sociales, o bien orientadas a *“generar dinámicas de coordinación de conductas”*, o también *“pretende establecer procesos cooperativos entre miembros de la comunidad”* o *“busca generar dinámicas que permitan a las personas sortear sus relaciones conflictivas”*. Para alcanzar un proceso articulado parten de una estrategia orientada a la eficacia en el sistema judicial y jurídico frente a la conflictividad de la ciudadanía en base a tres dimensiones¹⁴: a) relacional, que reclama la construcción de un proceso cooperativo, b) actitudinal, que se orienta a una actitud colaborativa, y c) final, en aras de la construcción de una lógica compositiva. En base a ello, su propuesta se transfiere en principios entre los que se destacan el principio de transparencia, de adaptabilidad de las formas y los acuerdos procesales.

III. Problemas y decisiones: de la palabra a la acción

¹¹ AVILA PAZ DE ROBLEDOS, 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.

¹² ENTELMAN, Remo F., Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma, Ed. Gedisa, Buenos Aires, 2002.

¹³ CALVO SOLER, Raúl, ROJAS, Jorge A., SALGADO, José María, *El proceso articulado. Hacia un proceso cooperativo, colaborativo y compositivo*, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2022, pp. 14 y ss.

¹⁴ CALVO SOLER, Raúl, ROJAS, Jorge A., Salgado, José María, ob. cit., p. 67.

Hay muchos caminos para intentar solucionar controversias, resolver problemas. La gestión, administración y solución de controversias abarca desde la planificación, la organización, la coordinación, la comunicación, la anticipación, la decisión, el registro y documentación, la revisión, la evaluación en base a indicadores de sustentabilidad y el monitoreo del proceso y procedimiento.

En este apartado se toma tres formas de pensar problemas asociados a la gestión de la solución de controversias: a) como gerencia emprendedora, b) desde el pensamiento computacional c) como política pública.

1. Gerencia emprendedora: enfocarse en las personas

Uri Levine, emprendedor y creador de startups, aconseja *“comenzar por pensar en un problema, un gran problema, algo que valga la pena solucionar, un problema que, de ser resuelto, hará del mundo un lugar mejor”*¹⁵. Para pensar estratégicamente aconseja enfocarse en las personas que tienen el mismo problema, abrir el diálogo para *comprender su percepción del problema*, qué tan doloroso es, cuál es su intensidad, o con cuánta frecuencia lo experimentan. Entonces se crea más valor cuando se soluciona el problema que muchas personas experimentan o lo experimentan con mucha frecuencia. Este proceso de dialogar con los usuarios implica un proceso de validar si el problema es algo particular o bien si es común y puede interesar a muchas personas. El derecho no opera puramente con la lógica, sino también experiencia¹⁶. Conocer estas experiencias y percepciones es conocer una parte del problema común. Esta forma de pensamiento tiene su sustento en la tónica de Theodor Viehweg en tanto como explica Manuel Atienza es una técnica de pensamiento problemático en la que se llama problema a *“toda cuestión que aparentemente admite más de una respuesta y que necesariamente presupone una comprensión provisional, a partir de la cual aparece como cuestión a considerar seriamente y para la cual se busca precisamente una respuesta como solución”*¹⁷, es decir que conlleva el procedimiento de buscar premisas compartidas. Ya que la solución se encuentra hablando con las personas. El camino para encontrar la mejor

¹⁵ LEVINE, Uri, *Enamórate del problema, no de la solución*, C. de Buenos Aires, Ed. Paidós, 2023, p. 31.

¹⁶ Cfr. HOLMES, Oliver Wendell, *La senda del derecho*, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2012, p. 63 y ss.

¹⁷ Cfr. ATIENZA, Manuel, *Las razones del derecho. Teorías de la argumentación jurídica*, Ed. UNAM, México, 2005, p. 34.

solución es un camino que también tiene experiencias que fallan de las cuales se puede aprender y aprovechar como oportunidades de mejora y para revisar aún cuando se considere que se ha acertado y aprovechar la retroalimentación de los usuarios.

2. Pensamiento computacional: enfocarse en el problema

El pensamiento computacional abarca los procesos de pensamiento que van desde la formulación de un problema hasta la expresión de su(s) solución(es) de modo que pueda ser realizado efectivamente por una computadora (ya sea humana o máquina)¹⁸. Es una especie de razonamiento lógico que se utiliza para descomponer el problema en sus partes, conceptualizar y simplificar, pensar de forma algorítmica y evaluar. *“El pensamiento algorítmico es una actividad cognitiva asociada a la resolución de problemas, a su especificación y a la comunicación de su solución”*¹⁹. Esta forma de pensar contribuye a la búsqueda de soluciones en las innovaciones tecnológicas, aunque eso no implica reemplazar al ser humano. Siguiendo a Rosa Avila Paz propiciamos una humanización en la gestión de solución de controversias digital²⁰.

Un ejemplo de esta forma de solución de controversias es el arbitraje en cadena que se vale de un contrato inteligente, por lo que el laudo se genera automáticamente en función de los datos programados. El arbitraje descentralizado, o fuera de cadena, tiene automatización de algunos elementos del procedimiento antes del proceso arbitral y lo que no tiene es el reconocimiento automático del laudo. Kleros, un arbitraje blockchain en cadena fundada por Federico Ast²¹. Es decir, blockchain es un escenario digital donde se pone en acción una obra sin director (ni agente), donde actores son pares en diálogo mediante algoritmos que se almacenan en una cadena de bloques inalterable sobre una controversia originada en el ecosistema digital y buscan sobre la base del consenso la equidad.

¹⁸ Cfr. WING, Jeannette M. “Computational thinking’s influence on research and education for all” en *Italian Journal of Educational Technology*, Italia, Vol. 25, N°2, pp. 7-14 en <http://www.cs.cmu.edu/~wing/publications/Wing17.pdf> (consulta 10/07/2023).

¹⁹ BORDIGNON, Fernando, IGLESIAS, Alejandro, *Introducción al pensamiento computacional*, Universidad Pedagógica Nacional, EDUCAR S.E., Buenos Aires, 2020, p. 31.

²⁰ AVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa Angélica del Valle “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.

²¹ AST, Federico y DEFFAINS, B., “When Online Dispute Resolution Meets Blockchain: The Birth of Decentralized Justice”, *Stanford Journal of Blockchain Law & Policy*, United States, 2021, <https://stanford-jblp.pubpub.org/pub/birth-of-decentralized-justice> (consulta 20/06/2024).

3. Política pública: enfocarse en la proporción objetivos-resultados

Una política pública es una decisión. Héctor Chayer²² enseña que las reformas procesales no son “reformas procesales”. Con esta expresión explica que si el resultado perseguido es cambiar cómo se tramitan los procesos ante los tribunales, o reducir los tiempos y costos que conlleva, o generar mayor transparencia y participación de la ciudadanía o desarrollar una mejor confianza en la justicia, se trata más de una reforma material que normativa. Explica que *“reformular la justicia (...) es modificar los resultados que la justicia entrega a los litigantes y la sociedad toda; entendiendo la justicia no solo como organización, sino como sistema judicial, que trasciende las fronteras organizacionales del Poder Judicial para incluir a abogados, peritos, fuentes públicas de información, la policía, etcétera”*. En definitiva, es una decisión que responde a un problema. Ello requiere la definición de los contornos del problema, y enfocado plantear los objetivos que se persigue, lo que implica una planificación estratégica, definir quiénes son los actores involucrados, el público y el territorio que abarca, para abrir diálogos y construir consensos. Entre los fines y los medios debe haber proporción en tanto se desarrolla con los recursos públicos. La eficacia del medio normativo elegido dependerá de los resultados perseguidos. *“Además, toda política pública debe evaluar los diversos medios alternativos a su disposición, para seleccionar aquellos que provean la solución más rápida, eficaz y eficiente a la situación problemática identificada en el diagnóstico. Y estos objetivos, al igual que el diagnóstico, deben estar planteados con metas cuantificables y sólidos indicadores”*. No solo permite identificar y describir el problema, sino también describir el resultado que se persigue de manera clara y luego también contarlo en dos sentidos: contarlo como medición en base a indicadores y contarlo de manera comprensible a la ciudadanía ofreciendo transparencia y rendición de cuentas.

Sintetiza la disrupción de la siguiente manera: *“Si se trata de impactar en un sistema social, los reformadores deben tener la capacidad de actuar en aquellas partes cuyo cambio garantice que el sistema como tal se comporte*

²² CHAYER, Héctor, “Implementación de reformas procesales: de la ilusión normativa a las políticas públicas” en Pablo Agustín Grillo Ciocchini, Francisco Agustín Hankovits, Andrés Antonio Soto (directores) *ob.cit.* p.127-136.

de modo diferente, arrojando los resultados buscados, y atendiendo a que esta perturbación del sistema sea suficientemente eficaz como para que no recaiga, a poco andar, en las dinámicas y los resultados previos”.

Un ejemplo de política pública en este sentido es CONCILIA desarrollada por la Suprema Corte de Justicia de Mendoza y presentada en noviembre del 2023. Surgió en un contexto en donde aproximadamente el 75% de los procesos ordinarios laborales en la provincia finalizan mediante un convenio celebrado entre las partes. Operativamente, funciona ante un objeto litigioso transigible potenciando la capacidad consensual de las partes. En la web cargan los datos de los trabajadores, empleador, entre otros y te devuelve el texto jurídico y un texto con diseño con todos los datos del acuerdo. Los usuarios destacan que se trata de una tecnología sencilla y simple en su uso.

IV. Instrumentos de gestión en línea aplicados en la mediación prejudicial obligatoria

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. En tanto método de diálogo puede desarrollarse de manera presencial, así como en entornos virtuales, o de modo híbrido²³. También puede gestionarse el proceso de forma sincrónica o asincrónica. La trascendencia de la gestión adecuada de la mediación radica en la prejudicialidad obligatoria incorporada a través de reformas procesales y por constituir un presupuesto de admisibilidad de la demanda civil.

Dos experiencias de mediación prejudicial obligatoria se analizan en cuanto a la gestión de la mediación virtual: de la Nación y Provincia de Córdoba.

En el caso de Nación, la mediación electrónica o virtual no se encuentra legislada en la Ley Nacional N° 26.589 ni en el Decreto N° 1467/11, que parten del principio de presencialidad física. A raíz de continuar brindando el servicio de mediación durante la pandemia se dictaron en el ámbito del Ministerio de Justicia de la Nación la Resolución N° RESOL-2020-121- APN-MJ, junto a la

²³ 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.

Disposición DI-2020-7-APN-SSAJ#MJ y a la Disposición N° DI-2023-115-APN-DNMYMPRC#MJ que permitieron desarrollar audiencias por medios electrónicos, mediante videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o de la imagen, en la medida que se garantice la identidad de quienes intervienen, y cumpliendo los principios que rigen el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria previstos en la Ley N° 26.589. En este sentido, la gestión procedimental de la mediación requiere que se registre en un sistema de gestión electrónico (MEPRE) las actas de cierre de la mediación. Ya sea que cierre con acuerdo o se pida el cierre del procedimiento se requiere firma ológrafa o firma de acuerdo al 288 del Código Civil y Comercial de la Nación y Ley N° 25.506, es decir firma electrónica o digital. Si se omitiera cumplir con alguno de los presupuestos del acta de cierre previstos en el artículo 3° de la Ley N° 26.589 no se considera el acta como válida.

En el caso de la Provincia de Córdoba, 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”*. 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”*. Durante la pandemia, tanto en los centros públicos, privados y centros judiciales de mediación se desarrolló la mediación electrónica, a partir de reglamentaciones diversas que fueron ampliando el ámbito de aplicación²⁴.

²⁴ Vale mencionar para el ámbito de los centros públicos y privados de mediación, la Resolución 002/2020 y 003/2020 de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba, Resolución 190/2022 de la Dirección de Mediación del Ministerio de Justicia. Y para el ámbito de la mediación en los centros judiciales de mediación, el Acuerdo Reglamentario N°1625/A del 10 de mayo de 2020, del Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba que abrió la experiencia piloto, así como el Acuerdo N°1643/2020 y concordantes que ampliaron la experiencia.

En cuanto a los sistemas de gestión que se aplican, en el ámbito del Centro Judicial de Mediación de la Provincia de Córdoba utiliza el Sistema de Administración de Causas que se aplica en todo el ámbito jurisdiccional, con lo cual se encuentra interconectado y es de sencillo y habitual acceso para los operadores jurídicos (internos y externos); mientras que para el ámbito de centros públicos y privados de mediación, que también ofrecen la mediación prejudicial obligatoria y la mediación extrajudicial, utilizan la plataforma Ciudadano Digital del ámbito de la administración pública. De la experiencia de Córdoba, se destaca que el de agosto de 2022, la página web donde se alojan los sistemas de gestión electrónica sufrieron un ciberataque con un virus ransomware²⁵ y a partir de ello se desarrolló un plan de contingencia en el ámbito de la mediación virtual y la optimización en la protocolización.

V.Conclusiones

Se propicia la humanización en la gestión de solución de controversias a través de la mediación. Respecto a la mediación prejudicial obligatoria, se diferencia el procedimiento de gestión del caso y el proceso de mediación en tanto recurso eficaz de autogestión de controversias que devuelve a las personas el protagonismo en la composición cooperativa de las controversias. En tanto, método las experiencias aceptan que la mediación se desarrolle en forma virtual, presencial y en algunos casos en forma híbrida. Con la autonomía de la voluntad es posible el desarrollo de convenir algunas de las formas, en tanto no se encuentran prohibidas por la ley, y en la medida que respeten los principios de la mediación (art.7 Ley N°26589 y art. 3 Ley 10543). En tanto, procedimiento desde la recepción y procesamiento de la solicitud, aceptación del caso por las personas mediadoras, la fijación de audiencia (y plataforma en caso de ser virtual), las notificaciones, la apertura del proceso de mediación con el consecuente registro de asistencia, firma de convenio de confidencialidad y actas de cierre o acuerdo, hasta el registro en el sistema de gestión electrónica del acta y la emisión del certificado y la notificación del certificado se producen muchos clics que podrían reducir y automatizar tareas. O bien generar interfaz en gestión que optimice la celeridad y transparencia.

²⁵ Cfr. AVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa Angélica del Valle "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.