

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE ABOGADO

**Análisis de la protección de datos en la mediación en línea, dentro del  
Centro de Mediación de la PUCE en el año 2021.**

AUTORA:

Allison Camila Weir Flores

DIRECTOR:

Juan Javier Aguiar Román

Quito, 25 de mayo de 2023.

## **RESUMEN**

Desde la aparición de los medios electrónicos la mediación ha visto un cambio de ciento ochenta grados en virtud de la celeridad con la que se realizan estos procesos. La Resolución 039-2020, habla respecto de las Directrices para la atención de audiencias de mediación y arbitraje a través de medios telemáticos, esta nos plantea la inclusión de medios electrónicos dentro de la mediación, como lo son la videoconferencia en plataformas digitales, correo electrónico, etc.

En el Centro de Mediación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador CEMASC, se evidencia la alta demanda de la mediación como un método alternativo de solución de conflictos y el uso de los medios electrónicos para la misma. Es así que, se conocerá si la plataforma ZOOM que se utiliza en el 99% de casos, respeta el principio de confidencialidad, el cual, es primordial dentro de la mediación y la protección de datos. Además, se darán a conocer los parámetros que se deben manejar para la protección de datos de los usuarios del centro.

Dentro de este trabajo de Integración Curricular se ha optado por el uso de la metodología teórica-práctica para profundizar en la norma de protección de datos. Con la ayuda del CEMASC se ha podido visualizar el número de casos resueltos por la mediación en línea y el tiempo de resolución, esto para evidenciar la celeridad que tiene la metodología. Así se demostró la importancia de proteger los datos personales de los usuarios con el medio señalado. Finalmente, se dio a conocer el cumplimiento de la confidencialidad en la mediación en línea realizada en el centro.

## **PALABRAS CLAVE**

Mediación en línea. Protección de datos. Plataformas digitales. Principio de confidencialidad. Seguridad de datos.

## **ABSTRACT**

Since the appearance of electronic media, mediation has seen a change of one hundred and eighty degrees by virtue of the speed with which these processes are carried out. Resolution 039-2020, talks about the Guidelines for mediation and arbitration hearings through telematic means, it proposes the inclusion of electronic means within mediation, such as videoconference in digital platforms, e-mail, etc.

In the Mediation Center of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador CEMASC, there is a high demand for mediation as an alternative method of conflict resolution and the use of electronic media for it. Thus, it will be known if the Zoom platform, which is used in 99% of cases, respects the principle of confidentiality, which is essential in mediation and data protection. In addition, the parameters that must be handled for the protection of the data of the center's users will be covered.

Within this paper, the use of the theoretical-practical methodology has been chosen to deepen our understanding of the data protection standard. With the help of CEMASC it has been possible to visualize the number of cases resolved by online mediation and the resolution time, this to demonstrate the speed of the methodology. This demonstrated the importance of protecting the personal data of users with the aforementioned means. Finally, we addressed compliance with confidentiality in online mediation carried out at the center.

## **KEYWORDS**

Online mediation. Data protection. Digital platforms. Principle of confidentiality. Data security.

## **Contenido**

	4
INTRODUCCIÓN. –	5
SECCIÓN 1. Definición de mediación y protección de datos.	7
a. Mediación	7
b. Mediación en línea.	9
c. Protección de datos.	14
d. Principio de Confidencialidad dentro de la mediación y la protección de datos.	19
SECCIÓN 2 Breve análisis de la mediación en línea y el Principio de Confidencialidad.	21
a. La mediación en línea dentro del Centro de Mediación de la PUCE (CEMASC).	21
b. Análisis de la plataforma Zoom en base al Principio de Confidencialidad.	27
c. Análisis de la aplicabilidad de la Resolución 039-2020 en concordancia con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.	32
SECCIÓN 3.- Detalles de los beneficios de la mediación en línea dentro del Centro de Mediación de la PUCE en el año 2021.	34
a. Datos de la Mediación en línea dentro del CEMASC en el año 2021.	34
b. Beneficios de la mediación en línea.	36
c. Régimen sancionatorio de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su implementación en el CEMASC a partir del 26 mayo de 2023.	38
CONCLUSIONES. –	41
Referencias	43
Bibliografía	44

## **INTRODUCCIÓN. –**

Dentro de este trabajo de Integración Curricular se busca dar visibilidad a la mediación en línea y sus beneficios. Además de conectarla con la Protección de Datos mediante el Principio de Confidencialidad.

En la primera sección se define a la mediación en línea y a la protección de datos, para así crear una relación entre ambas. En este caso su vínculo es el Principio de Confidencialidad, contemplado en el artículo 50 de la Ley de Arbitraje y Mediación, y en el artículo 10, literal g, de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Así mismo se explica cómo se implementa este principio dentro de la mediación presencial y mediación en línea en el Centro de Mediación de la PUCE durante el año 2021. En esa misma línea, se busca dar más visibilidad a la mediación y sus elementos básicos para así poder comprender la mediación en línea de una manera más fácil. Finalmente, se explica de manera breve la protección de datos con sus principios y las personas involucradas en el tratamiento de estos, para así poder ahondar de manera concreta en cómo se protegen los datos en el Centro.

Mientras que en la segunda sección se analiza la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales comparándola con la plataforma usada en el CEMASC PUCE, que es Zoom y los requisitos que se solicita en virtud de proteger los datos de las partes en la mediación. También se aborda sobre los límites que puede tener este tipo de plataforma para no vulnerar este principio, los derechos de los titulares de tratamiento y si esta deja un registro de la sesión. Por otro lado, en esta sección se analiza el funcionamiento del Protocolo para la mediación en línea implementado en el año 2021 y cuáles son las medidas adoptadas por el Centro para realizar la mediación mediante esta metodología.

En la tercera y última sección se habla de los beneficios que ha generado este tipo de mediación dentro del CEMASC, mediante datos proporcionados por el director del Centro. Aparte de ello en este apartado se analiza cómo los procesos han sido visiblemente más rápidos y su celeridad ha generado que se resuelva una cantidad considerable de procesos con acuerdo total en el año 2021. Además de hacer visible que esta metodología se encuentra aceptada en su totalidad por los usuarios que desean someterse a una mediación en línea. Por último, se hace referencia al régimen sancionatorio que entró en vigencia el 26 de mayo de 2023 y cómo esto afecta al Centro.

## **SECCIÓN 1. Definición de mediación y protección de datos.**

### **a. Mediación**

La mediación es un método alternativo de solución de conflictos muy usado últimamente debido a la celeridad que este nos brinda para obtener un acuerdo entre las partes en un corto tiempo y con acuerdos viables porque son realizados por las partes con la intervención de un mediador. Dentro del artículo 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación podemos encontrar una definición de lo que es la mediación *“La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extra-judicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.”* (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, art 43).

Dentro de la mediación existe un tipo de materia que se puede tratar y es aquella que sea transigible como lo son temas familiares, alimentos, visitas, también contratos respecto de su cumplimiento y ejecución, temas de inquilinato, deudas, cobro y pago de obligaciones, vecinales o conflictos laborales. Dentro del derecho entendemos que la materia transigible es todo aquello susceptible de ser negociado y como se explica en el párrafo anterior la mediación es una negociación que busca una solución a un conflicto.

Como describe el artículo mencionado en el primer párrafo, la mediación es un medio mediante el cual las personas en conflicto mantienen una negociación entre ellos con un especialista, también conocido como mediador, quien se encarga de manejarla, ordenar ideas y guiar a las partes para que pueda solucionar sus conflictos. Cabe mencionar que él es un tercero neutral e imparcial que busca facilitar la comunicación entre las partes, hay que resaltar que solo es un guía para llegar a un acuerdo dentro de la mediación, este no impone y no interviene en las decisiones a menos de que sea necesario.

Hay que mencionar que el mediador al ser una persona neutral al problema no podrá intervenir de ninguna manera en un proceso judicial, tal como lo señala el artículo 49 de la Ley de Arbitraje y Mediación, que dice lo siguiente “*Quien actúe como mediador durante un conflicto queda inhabilitado para intervenir en cualquier proceso judicial o arbitral relacionado con el conflicto objeto de la mediación, ya sea como árbitro, abogado, asesor, apoderado o testigo de alguna de las partes. Además, por ningún motivo podrá ser llamado a declarar en juicio sobre el conflicto objeto de la mediación.*” (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, art 49).

Además de ser personas neutrales son personas que están autorizadas mediante cursos académicos y observaciones que haya realizado respecto de la materia, cabe mencionar que la mediación no solo se estudia, también se observa. Los mediadores deben ser parte de un centro de mediación como es el caso de quienes conforman el centro de mediación de la PUCE. Este centro tiene la facultad para expedir copias auténticas del acta de mediación para las partes en caso de ser solicitadas. La firma del mediador en el acta nos da una idea de que esta es legítima y las partes se encuentran de acuerdo con la misma.

Cuando se llega a un acuerdo se procede a realizar un Acta de Mediación, esta es importante debido a que tiene el mismo poder que una sentencia dictada por un juez. En caso de que una de las partes incumpla con lo acordado dentro del acta se puede realizar un proceso judicial de ejecución de acta de mediación donde un juez solicita la ejecución de lo pactado, esto como si fuera una sentencia de última instancia.

Bajo lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Arbitraje y Mediación se entiende que [...]El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la

ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la suscripción del acta de mediación. [...]. (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, art 47).

Es decir, el acta tiene el efecto de cosa juzgada y sentencia ejecutoriada, se procederá a hacer que se cumpla lo pactado sin excepción alguna, pero hay que tomar en cuenta que si el acuerdo es parcial es importante resaltar que las partes podrán discutir dentro de juicio lo que no se encuentre acordado dentro del acta.

Es importante destacar lo que dice el artículo 47 de la Ley de Arbitraje y Mediación dentro de uno de sus incisos debido a que dentro del centro de mediación de la PUCE CEMASC, se realizan en su mayoría audiencias de mediación en temas de familia. Hay que resaltar que, *“En los asuntos de menores y alimentos, el acuerdo a que se llegue mediante un procedimiento de mediación, será susceptible de revisión por las partes, conforme con los principios generales contenidos en las normas del Código de la Niñez y Adolescencia y otras leyes relativas a los fallos en estas materias.”* (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, art 47).

#### **b. Mediación en línea.**

Después de describir con brevedad lo que es la mediación, en el presente acápite se pone mayor énfasis en la mediación en línea. Esta consiste en una negociación que se realiza mediante mecanismos telemáticos como son las videoconferencias mediante plataformas como Zoom, Teams, Google Meet, etc. Dicho mecanismo se ha implementado con mayor frecuencia dentro de los centros de mediación debido a la crisis causada por el COVID que hubo en los últimos años.

Utilizamos el término en línea siguiendo la recomendación del Diccionario Panhispánico de dudas que dice: línea. 1. en línea. Locución adverbial, calco del inglés on-line, que significa ‘en conexión directa con un sistema central’ y,

especialmente, ‘a través de la conexión a Internet’: «Veremos bancos electrónicos que operen en línea» (Tiempo [Col.]. (Heredia, 2008)

Aunque es un fenómeno que se ha hecho presente los con mayor fuerza en la actualidad, debemos tomar en cuenta que no es tan reciente como se podría llegar a pensar. Dentro de la Revista de Mediación publicada en el año 2008, en su artículo sobre la Mediación en Línea dice que este recurso es un fenómeno que va avanzando con rapidez en cuanto a la inclusión de medios electrónicos dentro de la mediación, como lo son la videoconferencia en plataformas digitales, correo electrónico, etc.

A día de hoy, millones de disputantes buscan y reciben ayuda para sus disputas en línea, mediante unos procedimientos que combinan procesos tradicionales de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD) –tales como la mediación, el arbitraje, la facilitación de diálogo, etc...-, con la tecnología en línea –a través de técnicas tales como la videoconferencia, teleconferencia, correo electrónico, etc... La emergencia de la RDL [Resolución de Disputas en Línea], está ocurriendo con mucha mayor rapidez de lo que se podría haber previsto. Hay muchas cosas que están ocurriendo a un ritmo vertiginoso. (Heredia, 2008)

Si bien es cierto que dentro de la legislación ecuatoriana no se tenía claro qué era la mediación en línea, se tenían varias referencias a lo que era una mediación, sus funcionamientos, sus principios, sus efectos, etc., cabe mencionar que poco a poco fueron apareciendo varios complementos que analizaremos a continuación como lo son las firmas electrónicas, las plataformas para videoconferencias y todo lo que concierne a las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC’s.

Para poder entender con mayor claridad las implicaciones de la mediación en línea el Consejo de la Judicatura aprobó la Resolución 039-2020, la cual regula la mediación en línea y nos brinda una guía clara de ciertos requisitos necesarios para

poder realizarla. Esta nos dice en su artículo 1 respecto de la atención al público de los centros de mediación y arbitraje por medios telemáticos que *“Los centros de arbitraje y mediación podrán seguir operando y manteniendo audiencias dentro de los procedimientos a su cargo, a través de mecanismos telemáticos, videoconferencias u otros medios de comunicación de similar tecnología, siempre que no pongan en riesgo la salud y la vida de su personal y la de los usuarios, respeten los derechos de las partes y observen los principios que rigen al arbitraje y la mediación.”* (R-039-2020, 2020).

La mediación en línea es reconocida por su celeridad y sobre todo por su comodidad, ya que, las personas no deben realizar largos recorridos o movilizarse para acudir a la audiencia de mediación, estas solo deben tener acceso a un dispositivo con internet. Hay que mencionar los 3 elementos que señala Heredia dentro de su artículo académico, los cuales los describe como parte de la pujanza económica de la sociedad.

[...] El primero de ellos es la naturaleza descentralizada de la información en línea y la velocidad con la que se distribuye por todo el mundo. [...] El segundo elemento a considerar es el papel predominante que Internet está adoptando en las transacciones comerciales y financieras. [...] En tercer lugar (Choi, 2003), debemos tener en cuenta la emergencia de diferentes tipos de resolución de disputas en el ciberespacio. [...] Parece, por el contrario, que los procedimientos relacionados con la RDL se adaptan mejor que los procedimientos adjudicatorios basados en los derechos, al entorno fluido y transterritorial de las nuevas tecnologías de comunicación (Choi, 2003). (Heredia, 2008)

Como se mencionó antes es importante señalar algunos de los requerimientos que se solicitan para poder realizar este proceso, uno de estos es la obligatoriedad de

tener una firma electrónica. En la Resolución 039-2020 se habla del uso de la firma electrónica cuando se realice una mediación en línea por parte de los mediadores y las partes involucradas en la mediación, esto para la firma del acta de mediación. El artículo 4 de la misma expone lo siguiente “[...] *Así también, únicamente los mediadores y las partes que cuenten con la correspondiente firma electrónica conforme con la ley, podrán suscribir las respectivas actas de mediación, actas de imposibilidad de acuerdo de mediación y constancias de imposibilidad de mediación por vía electrónica.*” (R-039-2020, 2020).

Es importante recalcar que la mediación en línea busca que dentro de un entorno virtual el mediador y las partes mantengan una escucha activa para poder obtener una negociación fluida, donde existan preguntas y respuestas que generen una solución al problema. Cabe recalcar la importancia de que dentro de este tipo de mediación se pueda visualizar a las partes mediante una videoconferencia para así poder tener una idea clara de lo que desea expresar la persona mediante su lenguaje corporal o emociones. Todo esto para que se pueda obtener una idea clara del enfoque que cada parte tiene y llegar a un consenso.

El entorno electrónico es mayormente visual. En él conviven el plano tecnológico y el educativo, el comercial, el lúdico, entre muchos otros. Cuenta con un lenguaje propio, basado mayormente en íconos, otros elementos visuales e ideas creativas plasmadas de distintas maneras. Todo ello requiere crear nuevas prácticas y estrategias adecuadas para interactuar en él. (Clara, 2018)

Dentro de esta herramienta para solucionar conflictos nos centraremos en la parte visual porque ya no tenemos esa parte presencial que tenía antes la mediación. El enfoque de la mediación ver a la persona a través de la pantalla y crear un ambiente de negociación desde el lugar donde se encuentren los implicados.

Después del COVID-19 se ha visto un gran aumento del uso de medios electrónicos para absolutamente todo, desde el pago de servicios básicos en línea hasta el uso de firmas electrónica, como lo vimos en párrafos anteriores. De ahí que el fenómeno de digitalizar todo es una ayuda para las personas. Dentro del CEMASC PUCE se ha implementado el no uso de papel y el uso de un archivo digital para los procesos de mediación. Esta herramienta ayuda a que el mediador pueda tener mediante un enlace el acceso al expediente. Es así que la afirmación que hacen Corti y Rossi:

El vertiginoso aumento de usuarios de Internet y de las interacciones que este medio permite, así como las poderosas herramientas de comunicación que proporciona, han llevado al surgimiento de mediaciones virtuales u “On Line”, es decir, aquellas que se desarrollan vía Internet en lugar del tradicional ambiente físico en el cual el procedimiento se lleva a cabo “cara a cara”. Corti y Rossi, (s.f.).

Además de su fácil acceso para el mediador al expediente podemos resaltar otros puntos favorables de la mediación en línea. La primera que hay que destacar es su rapidez, debido a que esta se realiza vía internet esto facilita la comunicación sin importar la ubicación de las partes, se pueden conectar desde cualquier parte del mundo y llegar a un acuerdo que tiene la misma validez que una sentencia. Esto también resalta en cuanto a la celeridad con la que se realiza la audiencia de mediación, dentro del CEMASC se estima que el proceso esté concluido dentro de un mes desde que se ingresa la solicitud. También es importante mencionar el hecho de que en cuestión de horas se puede tener una solución eficaz al problema que se suscite.

Por otro lado, tenemos el costo de la mediación. Dentro del CEMASC PUCE este servicio es gratuito, pero dependiendo de la obligación tendrá un valor que se debe cancelar. Si la obligación pendiente supera a los cinco mil dólares se deberá pagar un

costo por los servicios. Como dicen Corti y Rossi (s.f.), *“Su bajo costo, ya que en la mayoría de los casos es menos costoso que recurrir a otros métodos de resolución como ser arbitrajes o litigios en las órbitas jurídicas.”*

Existen ventajas y desventajas dentro de este mecanismo de solución de conflictos. Dentro de varias plataformas que se utilizan para realizar la negociación se puede evidenciar que muchas no tienen un buen sistema para la protección de datos personales y su no filtración. El CEMASC es un centro que maneja información sensible en temas de mediación como lo son tenencia de menores, pensiones alimenticias y conflictos dinerarios.

Lo novedoso de este método es que no es necesario encontrarnos en el mismo lugar para llegar a un acuerdo y que si se cumple con los requisitos de la Resolución 039-2020 se puede optimizar tiempo y recursos. La mediación en línea viene a eliminar fronteras y a crear espacios de diálogos y negociación mediante plataformas digitales. Es importante tener siempre en cuenta que lo que busca el mediador siempre es que las dos partes tengan un dialogo fluido y que sea ameno para que las partes busquen una solución juntas.

### **c. Protección de datos.**

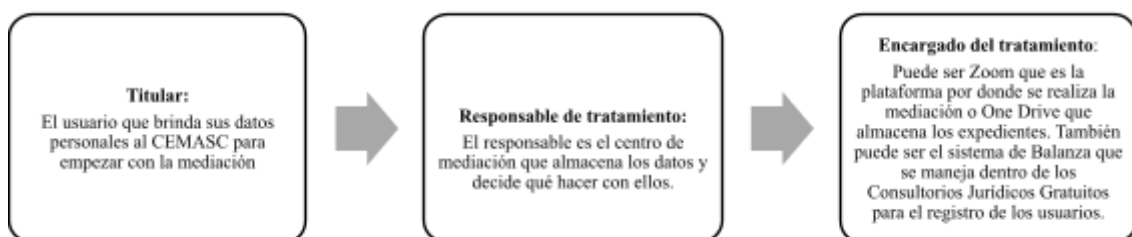
La protección de datos personales en Ecuador se implementó desde el año 2021 cuando se promulgó la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales con sus siglas LOPDP. Esta normativa regula todo lo referente a la protección, el acceso y la decisión sobre información y datos personales de cada persona. Esta ley cuenta con un periodo de adaptación de dos años para que cada entidad que se regule bajo esta se acople a los principios contemplados en la normativa.

Para comprender la protección de datos se debe definir qué son los datos personales. Se entiende por datos personales a los que identifican o hacen identificable a una persona, por ejemplo, el nombre y el apellido, el número de cédula, dirección de domicilio, etc. Dentro de la LOPDP, en su artículo 4, se encuentran términos y definiciones donde se halla que son los datos personales, “*Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.*” (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021, art 4).

Es así que la protección de datos se encuentra conformada por personas que transfieren datos, a los que se denominan titulares, personas que receptan datos y deciden sobre la finalidad de estos, llamados responsables de tratamiento, y aquellas personas a las que el responsable de tratamiento encomienda una actividad determinada y no decide sobre los datos personales, que son los encargados del tratamiento.

Integrantes del sistema de protección de datos personales. - Son parte del sistema de protección de datos personales, los siguientes: 1) Titular; 2) Responsable del tratamiento; 3) Encargado del tratamiento; 4) Destinatario; 5) Autoridad de Protección de Datos Personales; y, 6) Delegado de protección de datos personales. (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021, art 5).

En el siguiente esquema se puede comprender mejor el rol de cada uno dentro del CEMASC PUCE y las funciones que deben cumplir dentro del mismo.



*Ilustración 1: Los que conforman el sistema dentro de la protección de datos personales. (fuente: propia)*

Anteriormente se nombró al tratamiento de datos y es importante definirlo porque se hará referencia a este de manera reiterada dentro de este trabajo. El tratamiento de datos es la recopilación de información que sea importante para posteriormente ser utilizados. La LOPDP nos brinda una definición mucho más explícita de lo que es el tratamiento de datos personales.

Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales. (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021, art 4).

Cotino dentro de su artículo académico sobre Confidencialidad y protección de datos en la mediación en la Unión Europea, nos habla de cómo dentro de la mediación siempre existirá este intercambio de datos. Además de que sea cual sea la materia de la mediación se tratan datos que deben ser protegidos y tratados con la debida confidencialidad.

La información de cada procedimiento quedará integrada en un sistema de información o en un fichero más amplio. Los ficheros acogerán los distintos

procedimientos de mediación en razón de diversos criterios, como la organización o institución que impulsa, gestiona y organiza la mediación, según materias y ámbitos sectoriales; según el sistema o plataforma de gestión de la mediación utilizado, entre otras clasificaciones. Según se estructure y organice la mediación también es natural pensar en la existencia de registros de mediadores, registros o plataformas de asuntos que integren a las partes e intervinientes en los procesos. (Cotino, 2018).

Dentro de la normativa de protección de datos implementada en el Ecuador se pueden resaltar varios principios, mismos que se encuentran contemplados en el artículo 10 de la LOPDP. Estos son principios básicos que rigen esta materia, entre estos podemos encontrar la juridicidad la lealtad, la transparencia, la finalidad, responsabilidad proactiva, la confidencialidad, entre otros. Es así que se debe resaltar algunos de estos que nos ayudan a entender mucho mejor la protección de datos personales.

Es prudente definir de manera breve que son los principios en el Derecho. Los principios dentro del derecho son aquellos fundamentos que dan origen a una norma, estos son aquellos valores que mantienen un vínculo con el actuar de la persona. Es por eso que Miguel A. Lico dice que:

Los principios generales del Derecho, son el origen o el fundamento de las normas, y participan de la idea de principalidad, que les otorga primacía frente a las restantes fuentes del Derecho. Se fundan en el respeto de la persona humana o en la naturaleza misma de las cosas. Por ello, se ha destacado que todo principio del Derecho lleva consigo la necesidad de su estricta observancia. Lico, (s.f).

Como primer principio se hablará de la responsabilidad proactiva, con este principio se busca que no se tenga que buscar soluciones a problemas existentes dentro del tratamiento de datos, si no que se adelanten a los hechos que se puedan suscitar de este proceso, es decir, la mitigación de riesgos en cuanto a las brechas de seguridad. Una ejemplificación de este principio es cuando los responsables o encargados van más allá de sus obligaciones según la ley, y realicen controles más frecuentes o hagan manuales para el tratamiento de datos.

Otro principio que se debe tomar en cuenta dentro de la protección de datos es el principio de transparencia. Este principio se basa en que el titular siempre debe ser consciente de que se están tratando sus datos personales con una finalidad específica; además, este principio busca que se hable de manera clara, sencilla y fácil, sin muchos tecnicismos para que el titular comprenda la finalidad del uso de sus datos.

Como se mencionó antes los datos tienen una finalidad específica y esto está contemplado dentro del principio de finalidad, el cual plantea que los datos recogidos sean usados en base a una finalidad concreta y que no se usen fuera de esta. Por ejemplo, que el CEMASC no envíe publicidad de la PUCE a los usuarios que solicitan una mediación.

La LOPDP nos presentan algunas medidas para la protección de datos como lo son la confidencialidad, el cifrado, encriptación o volver anónimos datos personales del titular. La Unión Europea mediante su Comisión nos brinda una definición de cuándo se tratan de datos anonimizados o cifrados.

Los datos personales que hayan sido anonimizados, cifrados o presentados con un seudónimo, pero que puedan utilizarse para volver a identificar a una persona, siguen siendo datos personales y se inscriben en el ámbito de aplicación del RGPD.

Los datos personales que hayan sido anonimizados, de forma que la persona no sea identificable o deje de serlo, dejarán de considerarse datos personales. Para que los datos se consideren verdaderamente anónimos, la anonimización debe ser irreversible. Comisión Europea. (s.f.). ¿Qué son los datos personales? Comisión Europea. Recuperado de [https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data\\_es](https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data_es).

Esta ley es amplia, pero tiene objetivos claros y estos son el consentimiento del uso de datos personales, garantizar derechos y dar seguridad a la información. Si algo podemos resaltar sobre la protección de datos personales es que siempre se debe asegurar el cumplimiento de la norma cuando se realice el tratamiento de datos personales, que este sea un sistema preventivo y no correccional, y finalmente debe existir seguridad jurídica al momento de usarlos.

#### **d. Principio de Confidencialidad dentro de la mediación y la protección de datos.**

Dentro de la mediación existen varios principios que rigen esta como lo son la voluntariedad, la imparcialidad, la confidencialidad, entre otros. Dentro de esta sección nos centraremos en la importancia del principio de confidencialidad dentro de una mediación y su vínculo con la protección de datos, su importancia y cuáles son los problemas de no proteger datos sensibles en una mediación.

La creciente importancia de la mediación, en conjunción con el carácter expansivo de la protección de datos, obliga a un análisis del nexo que existe entre una y otra. Ahora bien, se debe particular atención a un elemento básico de la mediación: la confidencialidad. No en vano, la misma concurre, se funde y confunde con exigencias de protección de datos. (Cotino, 2018)

Es importante tomar en cuenta la importancia de la confidencialidad en la mediación como en la protección de datos. Se podría decir que este es el pegamento que une a estas dos materias, tal como lo dice Cotino en el texto antes citado. Por otro lado, este autor sostiene que la confidencialidad dentro de la mediación se basa en la eficacia y el éxito del proceso de mediación.

La finalidad esencial de la confidencialidad es la eficacia y éxito de la mediación. Se pretende evitar el temor o condicionamiento, porque las comunicaciones y la información generada en la mediación pudiera utilizarse luego en contra de una de las partes, en un procedimiento posterior de resolución de controversias. (Cotino,2018)

La normativa respecto a la mediación es clara cuando se habla del carácter confidencial que debe tener dentro de esta materia. Esto es porque la mediación lleva a acuerdos que pueden ser ejecutables. Este principio busca que las personas involucradas dentro de una mediación no tengan influencia o interfieran en los temas a tratar dentro de un proceso arbitral o judicial.

Ley de Arbitraje y Mediación (LAM) en su artículo 50 es clara y precisa en hablar sobre la confidencialidad y la no incidencia de la mediación en procesos judiciales o arbitrales, *“La mediación tiene carácter confidencial. Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva. Las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen no incidirán en el proceso arbitral o judicial subsecuente, si tuviere lugar”*. (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, art 50).

Como se lee en el párrafo anterior dentro de una mediación es importante la confidencialidad y aún más importante dentro de la mediación en línea. Esto en base a que se debe generar un espacio de confianza con las partes y el mediador para así llegar a un acuerdo. Es por eso que dentro de todo este proceso se debe mantener un carácter

reservado respecto de la documentación que se ha proporcionado y también del acta de mediación la cual no es de acceso público para todos. Las personas que se encuentran involucradas en una mediación no pueden revelar información acerca de esta debido a su carácter confidencial.

*“Asimismo, alcanza también la confidencialidad a las partes que intervienen en el proceso mediado, a las que impone la obligación de no revelar información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento (ex. art. 11.2)”.* (García, 2010)

De igual modo, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) dentro de su artículo 10, literal g, habla sobre el principio de confidencialidad en el tratamiento de datos personales.

El tratamiento de datos personales debe concebirse sobre la base del debido sigilo y secreto, es decir, no debe tratarse o comunicarse para un fin distinto para el cual fueron recogidos, a menos que concurra una de las causales que habiliten un nuevo tratamiento conforme los supuestos de tratamiento legítimo señalados en esta ley. Para tal efecto, el responsable del tratamiento deberá adecuar las medidas técnicas organizativas para cumplir con este principio. (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021, art 10).

Es evidente como el hilo conductor que concreta a la protección de datos y la mediación es la confidencialidad que se debe tener con los datos que se tratan y la información de las actas, como lo dice el artículo antes mencionado de la LOPDP, esta información no se puede tratar con una finalidad distinta a la inicial. Es claro que en ambas materias lo que se busca es mantener reservados acuerdos y datos de las partes.

## **SECCIÓN 2 Breve análisis de la mediación en línea y el Principio de Confidencialidad.**

### **a. La mediación en línea dentro del Centro de Mediación de la PUCE (CEMASC).**

Como se definió la mediación en línea dentro del acápite anterior esta es aquella que se puede realizar por medios electrónicos y entornos virtuales como lo son las videoconferencias. Dentro del CEMASC se vio la necesidad de implementar medidas para seguir con las mediaciones, pero sin la presencialidad cotidiana que este manejaba, todo esto debido al COVID-19. Es por esa razón que, el CEMASC implementó el *Protocolo de Mediaciones por medios telemáticos del Centro de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, “Dra. Rocío Bermeo Sevilla”, CEMASC PUCE* (Protocolo o PMMT CEMASC PUCE).

Este Protocolo fue creado con el objetivo de permitir el acceso a la mediación para la solución de controversias, pero mediante el uso de medios electrónicos y entornos virtuales que se acoplen a esta metodología. Como dice el Protocolo en sus objetivos generales.

- i. Determinar el proceso para la generación y realización de audiencias de mediación a través de medios telemáticos o virtuales, utilizando correctamente las plataformas digitales, video conferencias y otros medios virtuales que puedan acoplarse a la realización de las audiencias de mediación
- ii. Reglamentar el procedimiento de orden general, tanto de seguridad y logística para garantizar la coordinación operativa y apoyo a las partes, para la realización efectiva de la o las sesiones de mediación. (PMMT CEMASC PUCE, 2021)

Como se ha mencionado, una mediación se inicia mediante una solicitud realizada al centro de mediación. Dentro del CEMASC PUCE esta solicitud se realiza mediante su página web y este formulario se despliega primero llenando los datos del solicitante y después los del invitado a la mediación. Es aquí donde puede surgir una duda en cuanto a protección de datos, respecto del tratamiento de datos personales y cómo una persona puede brindar datos de otra persona sin su autorización. Esto se resume en el artículo 7 de la LOPDP, el cual dice que normalmente cuando existe una mediación es porque existe un conflicto previo y este se origina porque existe un contrato, una relación jurídica o una relación en general, pero dentro de esta relación existe un cruce de datos o una negociación previa. Es por esa razón que se puede brindar los datos de otra persona para resolver un conflicto dentro de una mediación.

Tratamiento legítimo de datos personas.- El tratamiento será legítimo y lícito si se cumple con alguna de las siguientes condiciones: [...] 5) Para la ejecución de medidas precontractuales a petición del titular o para el cumplimiento de obligaciones contractuales perseguidas por el responsable del tratamiento de datos personales, encargado del tratamiento de datos personales o por un tercero legalmente habilitado; 6) Para proteger intereses vitales, del interesado o de otra persona natural, como su vida, salud o integridad; [...] (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021, art 7).

Como se puede ver en los casos como un contrato, letra de cambio, entre otros, existe una relación previa donde las partes acordaron algo y dentro de estos instrumentos jurídicos se encuentra la información de las partes, es bajo este artículo que se justifica el tratamiento de datos personales para el cumplimiento de un contrato, una relación jurídica o una relación en general. Es necesario mencionar que estos datos

se están tratando para que así se pueda efectuar la finalidad por la que se compartieron estos datos.

Algo importante de recalcar sobre la solicitud es la aceptación de términos y condiciones, esta habla sobre la mediación y los servicios que se van a prestar, además de eximir de responsabilidad a la PUCE, al centro y a los mediadores por los efectos de la solicitud, pero algo sobre lo que no se habla es del tratamiento de los datos y su uso. Es importante que los titulares siempre conozcan el uso que se les va a dar a los datos brindados y con mayor razón ahora que la normativa de protección de datos termina su periodo de adaptación el 26 mes de mayo del año 2023.

Dentro del proceso que sigue el CEMASC para realizar audiencias virtuales según su protocolo es la revisión de las solicitudes dentro de un periodo de 48 horas y posteriormente contactarse con el solicitante para avisar si su solicitud fue procedente o no. Si esta fuera procedente se envían las invitaciones por medios electrónicos, correo electrónico, estas contienen la fecha, hora y el enlace para ingresar a la audiencia de mediación. La audiencia de mediación debe ser notificada por lo menos con 48 horas de anticipación, si una de las partes no acude a la sesión virtual en las dos ocasiones que son convocadas, se realizará la constancia de imposibilidad de mediación.

Algo importante que se encuentra contemplado en el Protocolo son los participantes dentro de la mediación. Estas personas van a tener acceso a los expedientes y actas que hasta el año 2019 se encontraban de manera física dentro de libros encuadernados bajo la custodia del Director del Centro. Debido a los cambios experimentados por el COVID-19, desde el año 2020 se implementaron las actas y los expedientes digitales. Según la información brindada por el Centro se digitalizaron los expedientes y actas desde el año 1997 hasta la actualidad. Cabe mencionar que a estos expedientes tienen acceso únicamente el Director y la Coordinadora del Centro.

Los participantes contemplados en el Protocolo que pueden ser parte de la mediación son el mediador y el co-mediador, solicitante, invitado, abogados de las partes (en caso de que así lo requieran) y observadores (en caso de autorizarlo las partes). Pero dentro de los participantes se encuentran también contemplados los estudiantes de prácticas pre-profesionales, observadores, que únicamente tienen acceso a los expedientes asignados, al igual que los mediadores y co-mediadores.

Ahora bien, bajo el Principio de Confidencialidad contemplado en el artículo 50 de la Ley de Arbitraje y Mediación, el Director del centro suscribe acuerdos de confidencialidad con los estudiantes. Dentro de estos se recalca claramente la confidencialidad del proceso de mediación y que se debe mantener la debida reserva.

Si se analiza el Convenio de Confidencialidad del CEMASC, se puede observar cómo se protegen los datos personales de las personas involucradas dentro de la mediación. En el título segundo del Convenio de Confidencialidad “Acuerdos de confidencialidad”, numeral 1, dice que *“La observadora asume el compromiso de guardar estricta confidencialidad de los hechos, información y documentos que llegare a conocer con motivo de la mediación que observe. [...]”* CEMASC, (2022). [Convenio de Confidencialidad (Cristina Morales)].

El texto antes citado guarda concordancia con la LOPDP y el Principio de Confidencialidad contemplado en su artículo 10, literal g. Esto respecto del tratamiento de datos personales en el que cualquier base de datos debe ser tratada con el debido sigilo y secreto, además de no usar estos datos con otra finalidad que no sea para la solución del conflicto que los llevó a mediación. Esto es importante porque al tener acceso a los expedientes digitales con toda la información personal de las partes se debe procurar su protección para evitar una vulneración de la seguridad de los datos personales, que se encuentra definido en el artículo 4 de la LOPDP como un *“Incidente*

*de seguridad que afecta la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos personales*”. (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021, art 4).

Bajo la Resolución 039-2020 del Consejo de la Judicatura, respecto de las audiencias de Arbitraje y Mediación por medios telemáticos se debe resaltar la obligatoriedad de la firma electrónica dentro de su artículo número 4.

Obligatoriedad de firma electrónica. - Únicamente los árbitros que cuenten con la correspondiente firma electrónica conforme con la ley, podrán suscribir laudos arbitrales por vía electrónica. Así también, únicamente los mediadores y las partes que cuenten con la correspondiente firma electrónica conforme con la ley, podrán suscribir las respectivas actas de mediación, actas de imposibilidad de acuerdo de mediación y constancias de imposibilidad de mediación por vía electrónica. (R-039-2020, 2020).

Pero dentro del Protocolo del CEMASC se habla de una flexibilidad a la hora de firmar las actas de mediación,

La firma de las actas de mediación será preferentemente a través de firma electrónica y en caso de que las partes no cuenten con esta, se fijará un día y hora para que acudan a las instalaciones del Centro de Mediación de la PUCE, para la suscripción física del acta. El mediador podrá coordinar con las partes cualquier otro medio válido para la firma del acta de mediación. De ser el caso, el mediador deberá remitir a las partes para su revisión y comentarios el acta correspondiente, previamente a la firma. (PMMT CEMASC PUCE, 2021)

Es así como bajo una visión mucho más positivista y poniendo la norma como un elemento que se debe seguir tal cual está escrito, dentro del CEMASC, estaría correcto que no se vea como obligatorio el uso de la firma electrónica tal y como lo señala la Resolución 039-2020 donde todas las partes involucradas en la mediación

deben poseerla. Esta flexibilidad es algo positivo debido a que las personas que concurren a los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la PUCE se someten normalmente a una mediación dentro del CEMASC, y no son personas que usan continuamente este mecanismo. Pero en estos casos surge la pregunta de si se debería o no dar validez a estas actas que se suscribieron por medio de una mediación en línea, pero con firmas físicas debido a que no son concordantes con lo solicitado por el ente rector (el Consejo de la Judicatura). Si tomamos en cuenta la Ley de Arbitraje y Mediación se debería entender que al firmarlo de manera manuscrita se entiende que se está haciendo una manifestación de acuerdo entre las partes.

Algo que se debe recalcar es la responsabilidad que tienen los Centros de Mediación en acatar lo dispuesto en la Resolución 039-2020, como mencionamos antes el CEMASC mantiene esta dualidad de aceptar que el acta se firme de manera presencial, pero debemos tomar en cuenta el artículo 7 de la antes mencionada resolución donde se habla de la responsabilidad de los Centros de Arbitraje y de los Centros de Mediación y dice lo siguiente,

Responsabilidad de los Centros de Arbitraje y de los Centros de Mediación. - Los Centros de Arbitraje y de Mediación, serán responsables de asegurarse que tanto los árbitros que vayan a suscribir un laudo arbitral, cuanto los mediadores y las partes que vayan a suscribir la respectiva acta de mediación, un acta de imposibilidad de acuerdo, o una constancia de imposibilidad de mediación por vía electrónica, cuenten con todos los requerimientos establecidos en la presente resolución. (R-039-2020, 2020).

Se debe recordar que la implementación de este tipo de mediación es una medida para precautelar la salud y vida de todos los involucrados en una mediación. Es importante resaltar que el Protocolo está hecho para usar mecanismos electrónicos como

lo son videoconferencias y cualquier otro medio de comunicación que garantice la privacidad y confidencialidad de los acuerdos alcanzados.

**b. Análisis de la plataforma Zoom en base al Principio de Confidencialidad.**

Dentro del periodo 2021 analizado en este trabajo se solicitó información al CEMASC respecto de la plataforma más usada para realizar mediaciones en línea y su respuesta fue que Zoom mediante la licencia de uso provista por la PUCE. Es así que dentro de este apartado se analizará si Zoom cumple con los parámetros del artículo 50 de la LAM y 10 de la LOPDP, con mayor énfasis en la protección de datos personales.

La importancia de mantener la privacidad y confidencialidad de la mediación ha sido recalcada varias veces y cuando lo hacemos pensamos en las personas que forman parte de ella, pero también debemos tomar en cuenta a las personas se encuentran dentro de la plataforma que vamos a usar para realizar la mediación en línea.

Es por esa razón que Zoom tiene una Declaración de Privacidad donde se detallan cuáles son los datos personales que reciben, cómo usan los datos personales, cómo se comparten, quiénes pueden ver, compartir o tratar los datos personales cuando entren o utilicen la plataforma, derechos y opciones de privacidad, y una sección sobre menores de edad.

Lo primero que debemos saber es que dentro de esta plataforma los empleados no tienen acceso al contenido que abarca tener una reunión o seminarios como los mensajes, audios, videos, archivos o correos electrónicos. Zoom únicamente usa datos personales para personalizar productos para sus usuarios, para mejorar o desarrollar nuevos productos y servicios, para marketing, para conocer sobre el uso que da a la plataforma o las interacciones con los sitios web, para autenticar cuentas y actividad, así

evitando que existan conductas maliciosas y proteger la seguridad pública, para comunicarse con el usuario con relación a los productos y servicios, finalmente por alguna razón legal, es decir, por orden de organismos gubernamentales para la obtención de pruebas.

Es importante mencionar que Zoom únicamente comparte datos personales con previa autorización del usuario y en los casos contemplados en su Declaración de privacidad<sup>1</sup>. Zoom al ser un encargado de tratamiento de datos personales tiene que firmar un contrato de encargo de tratamiento. Como es una plataforma muy grande no se puede firmar un contrato de encargo de tratamiento, entonces lo que se debe hacer es verificar que la plataforma cumpla con todas las seguridades necesarias antes de contratar porque si no el responsable de tratamiento puede ser sancionado.

Por otro lado, Zoom conserva los datos por el tiempo que sea necesario<sup>2</sup> y no tiene un límite de tiempo como en otras plataformas como Teams que una vez terminada la relación de prestación de servicios y se elimine la cuenta tendrá los datos personales de esa persona por el periodo de 30 días si es una persona natural y 90 días para cuentas corporativas. El hecho de que no se detalle cuanto tiempo se van a tener los datos personales dentro de la plataforma puede ser una brecha de seguridad porque se tiene que especificar necesariamente, caso contrario se puede entender como indefinido y eso es ilegal. Tiene que ser específico el tiempo de conservación.

---

<sup>1</sup> Link de la Declaración de privacidad de Zoom:

<https://explore.zoom.us/es/privacy/#:~:text=Zoom%20no%20utiliza%20el%20contenido,las%20reuniones%20con%20fines%20de>.

<sup>2</sup> Declaración de privacidad de Zoom. Conservación: El período de tiempo durante el cual exista una relación continua con usted y le ofrezcamos productos y servicios de Zoom (por ejemplo, mientras tenga una cuenta con nosotros o siga utilizando nuestros productos); Si los propietarios de cuenta modifican o sus usuarios eliminan información a través de sus cuentas; Si tenemos la obligación legal de conservar los datos (por ejemplo, algunas leyes nos obligan a mantener registros de sus transacciones durante un determinado período de tiempo antes de poder eliminarlos); o Si es recomendable la conservación en vista de nuestra posición legal (por ejemplo, en relación con el cumplimiento de nuestros acuerdos, la resolución de disputas y las leyes de prescripción, litigios o investigaciones reglamentarias aplicables).

Dentro de los Términos de servicio de Zoom se establece como un requisito la aptitud, esto hace referencia a que los usuarios deben tener como mínimo 16 años. Esta dice dentro del numeral 6 de los Términos.

APTITUD. Usted afirma que tiene como mínimo 16 años y que es completamente apto y competente para suscribir los términos, condiciones, obligaciones, afirmaciones, declaraciones y garantías expuestas en este Acuerdo, y para respetar y cumplir con este último. Su acceso puede verse rescindido sin previo aviso si consideramos que Usted es menor de 16 años o no es apto por cualquier otro motivo. Zoom. (2023). Términos de servicio de Zoom. Zoom. Recuperado de <https://explore.zoom.us/es/terms/>.

Por su lado la Resolución 39-2020 bajo el artículo 5 nos señala quiénes son las personas que pueden participar en audiencias de mediación en línea y son aquellas que tiene capacidad para transigir, es decir, aquellas que puedan negociar algo o acordar.

Personas que pueden participar en las audiencias de mediación o arbitraje por medios telemáticos. - Podrán participar de las audiencias de mediación o arbitraje por medios telemáticos, únicamente las personas que tengan plena capacidad conforme lo dispuesto en el artículo 190 de la Constitución de la República del Ecuador y los artículos 4 y 44 de la Ley de Arbitraje y Mediación. (R-039-2020, 2020).

Algo importante dentro de la Confidencialidad y todo lo antes mencionado que es planteado por Zoom, es el hecho de que los datos no son usados fuera de la finalidad que es una mediación, la cual es resolver un conflicto. Es importante mencionar algo muy importante que menciona Coti y es la creación de softwares específicos que nos brindan todos estos implementos para realizar la mediación en línea y que la interacción sea como si fuera de manera presencial.

En relación al procedimiento y el uso de determinado software: hay ya varios grupos multidisciplinarios de profesionales que están desarrollando softwares específicos para llevar a cabo mediaciones “On Line”. Esos softwares están siendo registrados, y aquí surgen preguntas si es posible patentar o registrar el dominio de procedimientos o pasos de la mediación, por el hecho de recogerlos en un software. (Coti, 2018)

Algo fascinante de esta metodología y el uso de Zoom es que en este momento es muy conocido, la mayoría de personas conocen el proceso para entrar a una sesión por este medio. Para una mayor celeridad es vital el hecho de que la mediación en línea se puede realizar desde cualquier parte del mundo. Al analizar cómo Zoom protege sus datos y que enumera las maneras en que se pueden llegar a usar datos, sin interferir en la privacidad o en la transferencia de estos para un uso ilegal, es evidente que esta plataforma es muy segura para mantener una mediación, porque esta tiene una finalidad de que las personas se junten para llegar a acuerdos comerciales y dentro de la mediación se llegan a varios acuerdos de diferentes materias del derecho.

Al investigar las medidas de seguridad de Zoom para sus usuarios se puede comprobar que es una plataforma válida y segura para llevar a cabo mediaciones. Zoom tiene controles generales y su ícono de seguridad durante la reunión, esto como una medida para proteger las reuniones de los participantes no invitados. Como muchos hemos experimentado dentro de esa plataforma se piden accesos para poder compartir pantalla, bloquear la reunión, eliminar participantes, silenciar participantes y deshabilitar el video, también deshabilitar el chat privado y denunciar usuarios. Todas estas medidas están para asegurar y garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Finalmente, si hacemos referencia a la protección de los datos que se van a tratar dentro de una mediación es importante tomar en cuenta las medidas de seguridad implementadas dentro del proceso de una mediación en línea. Por ejemplo, dejar a los participantes en sala de espera dentro de la plataforma Zoom para poder comprobar que las partes sean las correctas o pedir que muestren sus cédulas para constatar que sean los involucrados. Estas medidas harían efectivo este tipo de mediación porque se precautela la confidencialidad y más que todo aseguran que las partes sean legítimamente ellas.

**c. Análisis de la aplicabilidad de la Resolución 039-2020 en concordancia con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.**

Dentro de la Resolución 039-2020 se establecen las directrices para llevar a cabo una mediación en línea. Como se ha evidenciado dentro de los subtemas anteriores, los Centros de Mediaciones deben seguir dos parámetros importantes el primero realizar las mediaciones mediante videoconferencias, en el caso del CEMASC bajo la plataforma Zoom, y la obligatoriedad de firma electrónica, en el Centro existe la flexibilidad de hacerlo mediante firma manuscrita.

Dentro de su artículo 6 se habla de los principios bajo los cuales se deben regir para mantener una audiencia de mediación en línea, entre estos encontramos el de confidencialidad.

Condiciones para la práctica de mediación o arbitraje por medios telemáticos. - Para que se puedan realizar las audiencias de mediación o arbitraje por medios telemáticos, los centros de mediación y arbitraje y los árbitros y mediadores respectivos deberán observar los principios de autonomía de la voluntad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad. (R-039-2020, 2020).

Si bien es cierto este artículo puede conectar la protección de datos con esta resolución mediante un principio base de la protección de datos el cual es la confidencialidad. Al analizarla se puede evidenciar que no existe ninguna referencia a esta materia, es decir, esta resolución no abarca lo que es la privacidad, el tratamiento de datos, etc. Esto se da porque Ecuador ha implementado una normativa de protección de datos personales en el año 2021, pero esto no exime de incluirla dentro de estas directrices y la necesidad de implementar un protocolo interno para que las personas conozcan quiénes y cómo van a ser usados sus datos.

Es importante recalcar la gran importancia de que las personas tengan conocimiento de la finalidad para la cual se tratan sus datos. En concordancia con la normativa de protección de datos se debe siempre brindar el derecho al acceso a la información sobre el uso de sus datos contemplado en el artículo 13.

El titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente, del responsable de tratamiento acceso a todos sus datos personales y a la información detallada en el artículo precedente, sin necesidad de presentar justificación alguna. El responsable del tratamiento de datos personales deberá establecer métodos razonables que permitan el ejercicio de este derecho, el cual deberá ser atendido dentro del plazo de quince (15) días. (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021, art 13).

Finalmente es importante mencionar que la seguridad de los datos brindados al CEMASC deben ser siempre guardados por el responsable del tratamiento. En el artículo 37 de la LOPDP se hace referencia al principio de seguridad de datos, este es claro en cuanto se deben implementar bases donde se pueda mantener un control

constante de los datos y que estas sean seguras, y de acuerdo con la necesidad de cada responsable.

[...] “El responsable o encargado del tratamiento de datos personales, deberá implementar un proceso de verificación, evaluación y valoración continua y permanente de la eficiencia, eficacia y efectividad de las medidas de carácter técnico, organizativo y de cualquier otra índole, implementadas con el objeto de garantizar y mejorar la seguridad del tratamiento de datos personales”. [...] (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021, art 37).

Este artículo va de la mano con la idea antes planteada de un sistema y software que sea únicamente para las mediaciones, y que este nos brinde las facilidades de tener un lector de cédulas que corrobore que las partes sean las mismas llamadas a mediación o que sea una plataforma donde puedas tener esa misma experiencia de una mediación presencial. Todo esto, pero con la seguridad de que tus datos personales serán encriptados y guardados de la mejor manera.

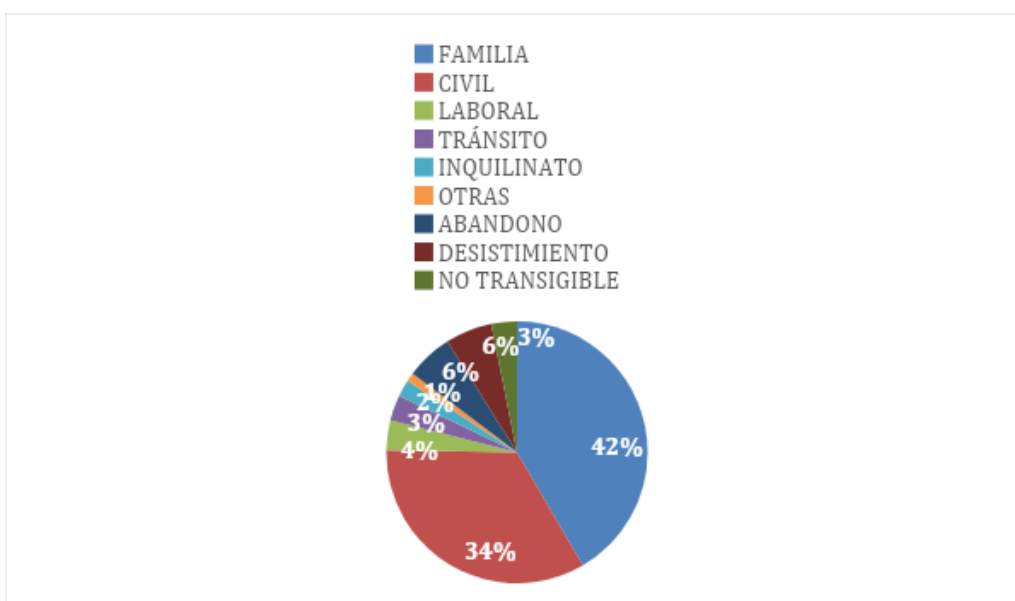
Como se ha podido evidenciar dentro de esta sección es importante la modificación de las directrices para la mediación en medios electrónicos para que se acompañe a esta la protección de los datos dentro de la mediación y que se tome en cuenta que las personas que traten datos, como el CEMASC, tengan su propio protocolo de protección de datos personales.

### SECCIÓN 3.- Detalles de los beneficios de la mediación en línea dentro del Centro de Mediación de la PUCE en el año 2021.

#### a. Datos de la Mediación en línea dentro del CEMASC en el año 2021.

Dentro del año 2021 el mundo enfrentó grandes cambios que permitieron experimentar nuevas maneras de trabajar, estudiar, comercializar, etc. Es por esa razón que dentro del CEMASC PUCE se vio un cambio total que transformó la manera en la que se realizaban las mediaciones. Como se mencionó en el apartado anterior se emitió un Protocolo que fue analizado a detalle. Ahora nos centraremos en los resultados del ejercicio del CEMASC en el año 2021 mediante la implementación del uso de medios electrónicos.

De conformidad con la información brindada por el CEMASC en el año 2021 se realizó el siguiente gráfico que corresponde a las materias que se han tratado dentro de este periodo. En este año se recibieron un total de 192 solicitudes de mediación que se distribuyen en las siguientes materias: familia 79, civil 64, laboral 7, tránsito 6, inquilinato 4 y otras 2. Dentro de estos datos también se observó que hubo 11 abandonos, 11 desistimientos y 6 no fueron atendidas por no ser materia transigible.



Mediaciones y su materia.

Fuente: CEMASC PUCE.

Autora: Allison Camila Weir Flores.

Año:2023.

Es importante mencionar que dentro del periodo 2021 el Centro realizó en su totalidad las mediaciones de manera telemática, y a través de los datos se pudo verificar la celeridad con la que se logró resolver conflictos mediante una o dos videoconferencias por la plataforma Zoom y con una duración aproximada de una a dos horas.

Algo que también resalta la eficiencia de este proceso es que en este año se resolvieron 87 mediaciones con acuerdos totales, 4 se resolvieron con acuerdos parciales, 50 con constancias de imposibilidad de mediación, 23 con actas de imposibilidad de acuerdo, 11 por abandono, 11 por desistimiento y 6 no se atendieron por no ser materia transigible. Como se puede observar de las 192 solicitudes ingresadas el 46% de estas fueron resueltas mediante acuerdos totales por parte de los interesados. Esto demuestra la eficiencia de esta metodología implementada en un 100% dentro del Centro y cómo las personas se adaptaron de una manera rápida al uso de medios electrónicos.

Al momento de iniciar las mediaciones por medios telemáticos dentro del CEMASC el mediador corrobora que las partes sean las mismas pidiendo que muestren sus cédulas en las cámaras y posteriormente se verifica con las cédulas entregadas al momento de realizar la solicitud, y que se encuentran dentro del expediente. Cuando se está en una mediación telemática se debe mantener siempre la cámara prendida.

### **b. Beneficios de la mediación en línea.**

La mediación en línea dentro del contexto ecuatoriano se da principalmente a raíz del COVID-19. Debemos tomar en cuenta que la reactivación de las actividades judiciales después del confinamiento para salvaguardar las vidas de los ciudadanos se dio mediante la Resolución No. 057-2020 del Pleno del Consejo de la Judicatura. Esta habla sobre la reactivación progresiva de las actividades judiciales y establece un cronograma para que poco a poco los juzgados vayan incorporándose a la actividad judicial. Es por esa razón que el CEMASC expide su protocolo en enero del 2021 cuando se empieza a reactivar las actividades dentro del centro, pero con medidas para salvaguardar la integridad de todas las personas que son parte del Centro.

La mediación en línea dentro del CEMASC PUCE trajo consigo varios beneficios. Si bien es cierto que el uso de medios electrónicos puede resultar algo complicado para algunas personas, esto hizo que muchos conozcan un entorno virtual de mejor manera y aprendan una forma de trabajar distinta, desde la comodidad de sus hogares.

Como todo sucede en un entorno virtual y se debe asegurar la confidencialidad de todo el proceso, es por eso que en el caso de la Resolución 039-2020 del Consejo de la Judicatura se habla de la obligatoriedad de firma electrónica. Mientras que en el Protocolo de 2021 del CEMASC del uso de firma electrónica o el uso de firma manuscrita. Dentro de ambas posibilidades las personas deben hacerlo de manera personal, tanto como ingresar su contraseña para poder firmar de manera electrónica o acercarse al centro de mediación para firmar el acta, lo cual, da validez a todo el proceso de mediación.

Como ventajas de este tipo de mediación encontramos el tiempo en que se dan las mediaciones. Como antes se mencionó, en la información proporcionada por el

CEMASC se puede evidenciar que no se necesitaba más de una o dos sesiones de una o dos horas cada una para resolver un conflicto, lo que hizo como se puede apreciar que se resolvieran más de 91 mediaciones con resultados favorables como lo fueron 87 actas de acuerdo total y 4 de acuerdos parciales.

Además de tomar en cuenta que dentro de esta mediación no existen fronteras, la persona se puede conectar desde cualquier parte del mundo y resolver el conflicto que lo llevó a la mediación. Un gran inconveniente de la mediación presencial es el poner de acuerdo a las partes para que un día tengan que acercarse al lugar donde se va a llevar a cabo la mediación, si bien es cierto que el ponerse de acuerdo puede llevar unos días, las personas que se acogen a tener una mediación en línea pueden hacerlo desde su oficina, casa o una cafetería, es decir, desde cualquier parte del mundo.

Como la mediación es mediante una plataforma, en este caso Zoom, se debe tomar ciertos parámetros en cuenta como lo es el espacio y tiempo, si bien hay que convenir un día y hora, las personas no deben desplazarse a un lugar para tener la mediación, lo que ahorra tiempo y dinero.

Como las sesiones de mediación se realizan mediante una videoconferencia se puede obtener información del lenguaje corporal o del lenguaje no verbal porque si bien nos encontramos a través de una pantalla, se debe mantener la cámara encendida todo el tiempo para poder saber cómo se sienten las partes y más que todo para corroborar que sean ellos los que van a tomar las decisiones para solucionar su conflicto.

La mediación en línea dentro del CEMASC ha traído consigo ventajas como la rapidez, disminución de gastos de movilización y eliminación de las barreras geográficas que puedan existir. Si bien muchas personas creen que la mediación presencial hace que se cree un vínculo más grande entre el mediador y las partes, dentro

de una videoconferencia se puede lograr prácticamente lo mismo porque las personas en la actualidad se han adaptado a este nuevo estilo de vida y convivencia con los medios electrónicos.

**c. Régimen sancionatorio de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su implementación en el CEMASC a partir del 26 mayo de 2023.**

Con la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Protección de Datos personales desde el 26 de mayo de 2023 se deberá implementar y acatar la normativa dentro del territorio ecuatoriano. El CEMASC que realiza tratamiento de datos personales deberá adecuar sus operaciones para así tener un procedimiento que sea conforme a la ley.

Después de este periodo de adaptación entra en vigencia el régimen sancionatorio para las empresas que manejan los datos personales de los ciudadanos ecuatorianos. Las empresas tanto públicas como privadas pueden ser sancionadas con el 0.7% a 1% de la facturación de la empresa. Esto no quiere decir que dentro de estos dos años la norma no tuvo validez alguna, todo lo contrario, desde su promulgación se habló de responsabilidad civil o penal por su incumplimiento y de indemnizaciones por daños y perjuicios por el mal uso de los datos personales proporcionados.

Dentro de la normativa no se habla de un procedimiento específico para proteger los datos personales de terceros, lo que se debe tomar en cuenta es la realización de un diagnóstico de cómo se están protegiendo los datos y posteriormente implementar las medidas necesarias para su cuidado. Algunas de las medidas que se deberían implementar son las cláusulas de consentimiento para el tratamiento de datos por parte de los titulares, guías para el manejo de datos personales, políticas para la seguridad de la información, también cláusulas en las que se informe sobre la finalidad del uso que se

van a dar a esos datos, capacitaciones para las personas que tengan acceso a estos. Como se mencionó antes el responsable de tratamiento debe generar contratos con los encargados de tratamiento para que se protejan los datos.

Se debe tener en cuenta que las personas que han accedido a brindar sus datos deben ser notificadas si existe una brecha de seguridad. Esta es cuando debido a un incidente de seguridad los datos brindados se pierden, se destruyen, se alteran de manera accidental o ilícita o una persona no autorizada accede a ellos.

Dentro de los manuales o protocolos para la protección de datos debe existir un Delegado de Protección de Datos, este es el responsable de garantizar que la empresa cumpla con los principios de la normativa y esta proteja los datos de los titulares. Él es el encargado del cumplimiento de la normativa que protege estos datos. Esta figura es importante para brindar recomendaciones sobre los datos personales y su monitoreo.

Un factor importante para empezar con este régimen sancionador es el hecho de tener una entidad reguladora como lo sería la Superintendencia de Protección de Datos Personales y también un superintendente. Este régimen sancionatorio se va a dar cuando tengamos una autoridad de protección de datos. Esto de aquí no exime a las empresas que tratan datos a implementar su normativa, protocolo o manual, esta norma se encuentra vigente y debe ser cumplida.

Por otro lado, existe la duda entre el sector privado sobre el hecho de que no haya un Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos, si bien es cierto que el reglamento ayuda a saber cómo se aplica de manera concreta esta ley, es importante que las personas sepan la finalidad, acepten que se traten sus datos y de ser necesario revoquen los permisos de uso, todo esto se puede implementar en el CEMASC mediante una cláusula de consentimiento al solicitar la mediación. Al entrevistar al

Director del CEMASC dijo que la PUCE estaba implementando una normativa para la Protección de Datos Personales y que el CEMASC se adherirá a esta.

Entonces un gran problema de la protección de datos en Ecuador es que no se ha hablado del tema y que las empresas ven como una prórroga para no implementar un manual el hecho de que no exista un reglamento, que no hay una entidad sancionadora, ni una autoridad. En la misma línea, los titulares no están desamparados, pero el otro gran problema es que en Ecuador se está acostumbrado a brindar los datos personales sin que se sepa la finalidad de su uso. Como sociedad se está lejos de que los titulares conozcan sus derechos como el de revocar, actualizar, acceso a la información, entre otros.

Todas las entidades debieron trazar una ruta para la implementación de la normativa dentro de las empresas, las hojas de ruta debieron ser implementadas para saber tiempos y mecanismos para hacer que suceda un manual, cláusula o protocolo de protección de datos. Lastimosamente no se ha hecho y se ha esperado a que llegue el momento cero del régimen sancionatorio para hacerlo. La ley de acceso a la información pública es un gran precedente de alfabetización digital para que los ciudadanos sepan de la protección de datos y el uso de nuevas tecnologías. Con esto se está creando ciudadanos digitales, responsables y con conocimiento de los derechos que tenemos en el espacio digital.

#### **CONCLUSIONES. –**

Los beneficios que ha traído la mediación en línea para el CEMASC son enormes debido a que se han implantado medios digitales para tener la información de primera mano de una manera más rápida como lo son los expedientes digitales. La era de la tecnología está presente más que nunca el hecho de que se use una plataforma

digital como lo es Zoom para realizar las mediaciones lo que lo hace más seguro porque esta plataforma cumple con todos los parámetros necesarios para la protección de datos. También la seguridad de que las personas que están dentro de esta mediación son las partes.

El CEMASC ha manejado de una manera correcta la implementación de medios telemáticos para sus mediaciones, lo cual, es admirable porque desde el 2021 tienen su protocolo y además los acuerdos de confidencialidad con los alumnos de derechos que son las personas que tienen acceso a estos expedientes digitales, es así como se ha validado el Principio de Confidencialidad.

Como se puede apreciar dentro de este trabajo el CEMASC ha demostrado que esta metodología es viable, debido a que se implementó durante todo el año 2021, en el cual solo se realizaban mediaciones en línea y se lograron resolver de manera favorable 87 mediaciones. Es momento de actualizarnos e ir de la mano de las nuevas tecnologías, se espera que a futuro haya un sistema donde se pueda validar a las partes con inteligencia artificial y reconocimiento facial para que tenga aún más veracidad.

Si podemos hablar de otro resultado sobre la mediación en línea es la rapidez con la que se resolvieron estas mediaciones, una o dos sesiones, es una manera bastante rápida para lograr un acuerdo. Además, esto nos da un menor tiempo en la obtención de actas de mediación, que como otro beneficio pueden estar firmadas de manera manuscrita o digital dentro del Centro. La posibilidad de firmas manuscritas es buena porque la mayoría de usuarios dentro de los Consultorios Jurídicos Gratuitos no poseen firma electrónica. Estas son versatilidades que brinda el Centro para que todas las personas puedan acceder a una solución a sus conflictos de manera rápida y efectiva.

Por otro lado, se debe hablar del hecho que han transcurrido dos años desde la promulgación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y el CEMASC no se ha trazado esta hoja de ruta para tomar medidas para la implementación de una cláusula de protección de datos dentro del Centro.

Algo importante que se debe tomar en cuenta dentro del CEMASC es la necesidad de crear un Protocolo para la protección de datos donde se detalle toda la información de quiénes van a ser los responsables y encargados de tratar los datos, qué finalidad se tiene al tratar estos datos y precautelar el principio de privacidad contemplado en el artículo 50 de la Ley de Arbitraje y Mediación, en concordancia con el artículo 10, literal g de la LOPDP.

Como recomendación al CEMASC se debería implementar dentro de la solicitud una cláusula de protección de datos. En esta debería estar para qué se van a tratar los datos (su finalidad), al igual que explicar los derechos que tiene el titular de modificar, eliminar o revocar el permiso de acceso a su información. También debería incluir una cláusula de consentimiento para tratar los datos y que se haga comprender a los titulares que esta información es totalmente confidencial y privada.

## Referencias

- Clara, B. B. (2018). La mediación en entornos electrónicos. *IUS*, 11.
- datos, A. E. (s.f.). *10 MALENTENDIDOS RELACIONADOS CON LA ANONIMIZACIÓN*. España: Agencia Española de protección de datos.
- PUCE, C. (2022). Acuerdo de Confidencialidad, Cristina Morales. Quito: CEMASC  
PUCE.
- Resolución 039-2020, Directrices para la atención de Audiencias de Mediación y Arbitraje a través de Medios Telemáticos de 23 De Abril De 2020).
- Europea, C. (s.f.). *¿Qué son los datos personales?* Obtenido de Unión Europea:  
[https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data\\_es](https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data_es)
- Fernández, F. R. (2014). La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal. *InDret*, 28.
- Heredia, R. A. (2008). Mediación en línea, Online mediation. *Revista de Mediación*.  
*Año 1. N° 1.*, 10.
- Hueso, L. C. (2018). Confidencialidad y protección de datos en la mediación en la Unión Europea. *IUS*, 17.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. (2021). Registro Oficial No.459 de 26 de Mayo 2021
- Ley de arbitraje y mediación. (2006). Registro Oficial No. 417 de 14 de Diciembre 2006
- Lico, M. A. (s.f.). *Breve estudio de los principios generales del Derecho y de los principios generales del Derecho aplicables y surgidos del Derecho*

*Administrativo*. Obtenido de Buenos Aires:

<https://buenosaires.gob.ar/procuracion-general/breve-estudio-de-los-principios-generales-del-derecho-y-de-los-principios>

Parral, J. F. (2023). Weir Camila - Información. Quito: CEMASC PUCE.

Rossi, G. C. (s.f.). *LA MEDIACIÓN “ON LINE”*. Obtenido de LA MEDIACIÓN “ON LINE”:

<file:///C:/Users/Admin/OneDrive/Documents/TESIS/corti-med-online.pdf>

V., G. M. (26 de enero de 2021). PROTOCOLO DE MEDIACIONES POR MEDIOS TELEMATICOS DEL CENTRO DE MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, “DRA. ROCÍO BERMEO SEVILLA”, CEMASC PUCE. PROTOCOLO DE MEDIACIONES POR MEDIOS TELEMATICOS DEL CENTRO DE MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, “DRA. ROCÍO BERMEO SEVILLA”, CEMASC PUCE. Quito, Pichincha, Ecuador: CEMASC PUCE.

Zoom. (31 de marzo de 2023). *TÉRMINOS DEL SERVICIO DE ZOOM*. Obtenido de Zoom: <https://explore.zoom.us/es/terms/>

## **Bibliografía**

Clara, B. B. (2018). La mediación en entornos electrónicos. *IUS*, 11.

Datos, A. E. (s.f.). *10 MALENTENDIDOS RELACIONADOS CON LA ANONIMIZACIÓN*. España: Agencia Española de protección de datos.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008.

Resolución 057-2020, Restablecer Progresivamente las Actividades Jurisdiccionales a Nivel Nacional de 31 de mayo de 2020).

Datos, A. E. (3 de mayo de 2023). *Notificación de brechas de datos personales a la Autoridad de Control*. Obtenido de Agencia Española de Protección de Datos AEPD:

<https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/brechas-de-datos-personales-notificacion#:~:text=Una%20brecha%20de%20datos%20personales,no%20autorizados%20a%20los%20mismos>

Europea, C. (s.f.). *¿Qué son los datos personales?* Obtenido de Unión Europea:

[https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data\\_es](https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data_es)

Fernández, F. R. (2014). La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal. *InDret*, 28.

Galarza, K. E. (2015). EL DERECHO A LA INTIMIDAD Y SU PROTECCIÓN CONTRA EL ESPIONAJE ESTATAL. *EL DERECHO A LA INTIMIDAD Y SU PROTECCIÓN CONTRA EL ESPIONAJE ESTATAL*. Quito, Pichincha, Ecuador: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE JURISPRUDENCIA ESCUELA DE DERECHO.

Garza, J. G. (28 de agosto de 2022). *Las ventajas de la mediación en línea*. Obtenido de Poder Judicial del Estado de Nuevo León:

[https://m.facebook.com/pjenl/videos/las-ventajas-de-la-mediacion-en-l%C3%B3nea-en-l%C3%ADnea/595679728812743/?\\_rdr](https://m.facebook.com/pjenl/videos/las-ventajas-de-la-mediacion-en-l%C3%B3nea-en-l%C3%ADnea/595679728812743/?_rdr)

González, P. (25 de febrero de 2023). *Multas por la Ley de Protección de Datos*

*comenzarán en mayo*. Obtenido de Primicias:

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ley-proteccion-datos-personales-sancciones/#:~:text=La%20Ley%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20Datos%20Personales%20entr%C3%B3%20en%20vigencia,de%202023%20vencer%C3%A1%20ese%20plazo>

González, P. (6 de marzo de 2023). *Empresas se adaptan a la Ley de Protección de*

*Datos*. Obtenido de Primicias:

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-ley-proteccion-datos-personales/>

Internet, A. (s.f.). *Delegado de protección de datos (DPD)*. Obtenido de At Internet:

<https://www.atinternet.com/es/glosario/delegado-de-proteccion-de-datos-dpd/#:~:text=Un%20delegado%20de%20protecci%C3%B3n%20de%20datos%20es%20un%20puesto%20dentro,acuerdo%20con%20la%20legislaci%C3%B3n%20vigente>

Lico, M. A. (s.f.). *Breve estudio de los principios generales del Derecho y de los principios generales del Derecho aplicables y surgidos del Derecho*

*Administrativo*. Obtenido de Buenos Aires:

<https://buenosaires.gob.ar/procuracion-general/breve-estudio-de-los-principios-generales-del-derecho-y-de-los-principios>

López, I. Z. (s.f.). *Ventajas y desventajas de la Mediación Electrónica*. Obtenido de

¿Hacemos las paces?:

<https://www.hacemoslaspaces.com/ventajas-y-desventajas-de-la-mediacion-electronica/>

- Miró, A. C. (2021). Mediación en línea en tiempos de COVID-19. *Revista de Mediación*, 7.
- Narváez, D. X. (s.f.). Mediación en línea. Colegio de abogados de Pichincha.
- Pichincha, B. (10 de diciembre de 2022). *Qué es la Ley de Protección de Datos Personales en Ecuador*. Obtenido de Banco Pichincha:  
<https://www.pichincha.com/portal/blog/post/ley-proteccion-datos-ecuador-que-es>
- Quintanar, M. (11 de diciembre de 2018). *Mediación Online ¿Qué es y para qué nos sirve?* Obtenido de ECUOM: <https://ecuom.es/sobre-mediacion-online/>
- Unidas, N. (Diciembre de 20 de 2018). Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación (Nueva York, 2018) (la “Convención de Singapur sobre la Mediación”). Obtenido de Naciones Unidas:  
[https://uncitral.un.org/es/texts/mediation/conventions/international\\_settlement\\_agreements](https://uncitral.un.org/es/texts/mediation/conventions/international_settlement_agreements)
- Subía, N. M. (7 de junio de 2020). *EL 4 DE JUNIO INICIÓ LA REACTIVACIÓN DE ACTIVIDADES JUDICIALES*. Obtenido de Naranjo Martínez & Subía:  
<https://nmsslaw.com.ec/4-junio-reactivacion-actividades-judiciales/>
- Teams, M. (10 de marzo de 2023). *Configurar reuniones de Teams con protección para datos confidenciales*. Obtenido de Microsoft Teams:  
<https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/configure-meetings-sensitive-protection>

Valeria, B. L. (s.f.). Protección jurídica de las bases de datos en el sistema jurídico comparado y ecuatoriano. Protección jurídica de las bases de datos en el sistema jurídico comparado y ecuatoriano. PUCE, Quito.

Villaluenga, L. G. (2010). La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Revista general de legislación y jurisprudencia*, 40.

Zoom. (8 de junio de 2021). *¿Qué funciones de seguridad de Zoom son las mejores para su industria?* Obtenido de Zoom Blog:  
[https://blog.zoom.us/es/which-zoom-security-features-are-best-for-your-industry](https://blog.zoom.us/es/which-zoom-security-features-are-best-for-your-industry/)  
/

Zoom. (30 de diciembre de 2022). *Zoom y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea*. Obtenido de Zoom:  
<https://explore.zoom.us/es/gdpr/>

Zoom. (10 de abril de 2023). *Declaración de privacidad de Zoom*. Obtenido de Zoom:  
<https://explore.zoom.us/es/privacy/>