



ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

Tema:

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR ELECTRÓNICA
PARA GARANTIZAR LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA VÍA MEDIACIÓN EN EL
ECUADOR**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Abogada

Línea de Investigación:

Inequidades, Exclusiones, Desigualdades y Derechos Humanos

Autora:

Andrea Micaela López Tamayo

Directora:

Dra. Natalia Viviana Lescano Galeas

Ambato – Ecuador

Abril 2022

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR ELECTRÓNICA
PARA GARANTIZAR LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA VÍA MEDIACIÓN EN EL
ECUADOR**

Línea de Investigación:

Inequidades, exclusiones, desigualdades y derechos humanos

Autora:

Andrea Micaela López Tamayo

Nathalia Viviana Lescano Galeas, Ab. Mg.
CALIFICADORA

f. 

Mayra Cristina Mena Mena, Ab. Mg.
CALIFICADORA

f. 

Andrea Marlene Altamirano Zavala, Ab. Mg.
CALIFICADORA

f. 

Edgar Santiago Morales Morales, Ab. Mg.
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villacis, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

**Ambato - Ecuador
Abril 2022**



BIBLIOTECA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **ANDREA MICAELA LÓPEZ TAMAYO**, con C.C 1805412606, autora del trabajo de graduación intitulado: **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR ELECTRÓNICA PARA GARANTIZAR LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA VÍA MEDIACIÓN EN EL ECUADOR**, previa a la obtención del título profesional de Abogada, en la Escuela de Jurisprudencia.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregr a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de este sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, abril 2022



ANDREA MICAELA LÓPEZ TAMAYO

CC. 1805412606

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque ha bendecido siempre mi camino y me ha permitido llegar hasta aquí.

A mis padres y familia por apoyar cada paso que doy, estar ahí en el camino y contribuir directamente en la formación de la persona que soy hoy.

A mi tutora, por todas las horas invertidas en la preparación de este trabajo, su dedicación y paciencia han sido parte clave para la realización de este trabajo.

A los docentes de la Escuela de Jurisprudencia, por transmitirme sus conocimientos y equiparme con las herramientas necesarias para ejercer la profesión.

A todas las personas que llegaron a mi vida en esta etapa y me acompañaron a lo largo de este camino.

Andrea Micaela López Tamayo

DEDICATORIA

A Heidie y Andrés, por todas y cada una de las cosas que han hecho por mí, especialmente por creer en mis capacidades, alentarme siempre y hacer de mí la mujer que soy hoy.

A Camila y Gabriel, porque hacen que quiera ser mejor cada día.

A Galo y Yolanda, por siempre estar ahí para mí en todo lo que necesite.

A Jaime y Martha, por todas las discusiones académicas que me han enseñado tanto.

A Marty, por ser parte importante de todo este proceso.

RESUMEN

La mediación ha alcanzado un mayor protagonismo con el paso del tiempo, a partir de la emergencia sanitaria por COVID-19 la manera de llevar a cabo procesos de mediación cambió y se admitió la mediación a través de diferentes medios electrónicos, la facilidad que esto representa ha cambiado la manera de mediar y como consecuencia la aplicación de principios y la observancia de algunos derechos se vió afectada. La observancia del derecho a la tutela judicial efectiva es muy importante dentro de un proceso de mediación, aún más cuando los paradigmas tradicionales dentro de la mediación han cambiado con la mediación electrónica. Es por ello que el objetivo de la investigación se enmarca en elaborar un protocolo de actuación de mediación en el ámbito familiar por medios electrónicos que garantice el derecho a la tutela judicial efectiva en Ecuador. Las modalidades de investigación del presente trabajo incluyen la revisión bibliográfica y la recolección de datos de campo que permitan establecer la observancia de este derecho en los proceso de mediación por medios electrónicos aplicada al ámbito familiar e identificar los aspectos fundamentales a considerar dentro de este protocolo. El alcance de la investigación será descriptivo, con aplicación de un método teórico y práctico mediante el uso de entrevistas a mediadores y juristas especializados en el tema con la finalidad de proponer un protocolo de actuación en procedimientos de mediación familiar electrónica en el que exista una observancia de la tutela judicial efectiva vía mediación en Ecuador.

Palabras clave: mediación electrónica, mediación familiar electrónica, tutela judicial efectiva, protocolo de actuación.

ABSTRACT

Mediation has acquired more protagonism as time goes by, ever since COVID-19 caused the sanitary emergency the way it was done changed when mediation can be done through electronic media. The facility this represents has changed the way we mediate and as a result the application of its principles and the observance of certain rights was affected. The observance of effective judicial protection as a right is really important within a mediation process, even more when traditional paradigms regarding mediation have changed with familiar electronic mediation. The investigation's objective is to create a protocol the observance of effective judicial protection within the application of familiar electronic mediation. The research scope is descriptive with a theorist and practical method using interviews to mediators and experts on the topic to propose a protocol to rule familiar electronic mediation proceedings to guarantee the observance of effective judicial protection via mediation in Ecuador.

Key words: electronic mediation, familiar electronic mediation, effective judicial protection, protocol

INDICE

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1. La mediación familiar.....	4
1.1. El proceso de mediación familiar	9
1.2. El rol de la persona mediadora en conflictos familiares.....	10
1.4. Modelos de mediación aplicables a conflictos familiares	12
1.5. El acuerdo en mediación familiar.....	14
1.6. La mediación familiar electrónica	15
1.7. Técnicas y herramientas en la mediación familiar electrónica.....	18
1.8. Diferencia entre mediación familiar telemática y mediación familiar electrónica.....	19
1.9. Ventajas y desventajas.....	22
1.10. Recomendaciones para una mediación en conflictos familiares adecuada	23
1.11. Tutela judicial efectiva en la mediación electrónica	24
1.12. La necesidad de un protocolo de actuación para la mediación en el ámbito familiar por medios electrónicos	27
1.13. Elementos de un protocolo de actuación para mediación en el ámbito familiar por medios electrónicos.....	27
1.14. Aspectos a considerar en un protocolo sobre mediación familiar electrónica	29
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
2. Metodología de la investigación.....	31
2.1. Técnicas e Instrumentos de recolección de la Información.....	38
2.2. Revisión bibliográfica y documental.....	39
2.3. Levantamiento de datos de campo	42
2.4. Entrevista.....	42
2.5. Protocolo de Actuación de Mediación por Medios Electrónicos aplicada al Ámbito Familiar.....	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS	52

3. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL.....	65
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS.....	77
Anexo No. 1.....	77
Anexo No. 3.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Definiciones de Mediación Familiar	5
Tabla No. 2 Modelos de Mediación	12
Tabla No. 3 Modalidades de Mediación en Ecuador.....	17
Tabla No. 4 Ventajas y desventajas de la mediación familiar electrónica	22
Tabla No. 5 Preguntas Aplicadas	44
Tabla No. 6 Definición de Muestra	45
Tabla No. 7 Cómo definiría usted a la mediación electrónica aplicada en ámbito familiar.....	53
Tabla No. 8 Modalidad del proceso de mediación	55
Tabla No. 9 Ventajas y Desventajas de la Mediación electrónica.....	58
Tabla No. 10 Dimensiones del Derecho	60
Tabla No. 11 Aspectos por mejorar en la mediación electrónica.....	61
Tabla No. 12 Protocolo de actuación	62
Tabla No. 13 Conoce algún protocolo de actuación para la mediación	63
Tabla No. 14 Aspectos del protocolo	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Proceso de Mediación en Ecuador	9
Gráfico No. 2 La tutela judicial efectiva en diferentes vías	25
Gráfico No. 3 Elementos del protocolo de actuación en mediación	28
Gráfico No. 4 Tercera pregunta	57
Gráfico No. 5 Causas transigibles	66
Gráfico No. 6 Causas de Mediación	67
Gráfico No. 7 Causas Mediacion Nacional	68
Gráfico No. 8 Causas de Mediación Familiar	68

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han realizado varias investigaciones sobre la mediación electrónica, estos trabajos, tratan aspectos relacionados con la aplicación de las diferentes herramientas tecnológicas para la realización de los encuentros entre las partes en conflicto. Este es un factor ampliamente desarrollado en estudios a nivel mundial. En el estudio realizado por Vasquez (2015) se encontró que dentro de la legislación española realmente no existe una definición clara de lo que es mediación electrónica y que en dicho país esta es aplicada de acuerdo con los principios generales delimitados en la ley 5/12, en donde se aplica este tipo de mediación en asuntos mercantiles en su mayoría. Es así que el presente trabajo se centrará en la mediación electrónica específicamente aplicada en el ámbito familiar con miras a analizar la tutela judicial efectiva en el Ecuador.

Por otra parte, en América Latina, investigadores como García y Reyes (2016) mencionan que en el caso latinoamericano, la mediación resulta ser una herramienta eficaz para dirimir conflictos generados entre las partes. Esto da como resultado un incremento en el uso de la mediación y por ello es necesario reforzar la normativa que regule las diferentes modalidades y alcances de este método alternativo de resolución de conflictos. Alves (2019) explica que en la región la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos es relativamente nueva, precisamente porque se tiene una cultura litigiosa que ha tenido como consecuencia el colapso de los sistemas judiciales en los países, de esta manera en lugares como Brasil y Paraguay se han incorporado a sus ordenamientos jurídicos normas que regulen la aplicación de la mediación y la garantía de sus principios generales. Frente al auge del uso de la mediación como uno de los métodos alternativos aplicados en la región, es importante analizar los diferentes componentes relacionados a esta, como el derecho a la tutela judicial efectiva, que es parte del objeto de estudio de la presente investigación.

En el caso de Ecuador, Caamaño, Merchán y Paez (2019) mencionan que el uso de herramientas como la mediación ha resultado ser clave para la modernización jurídica del país, porque marca un antecedente al resolver conflictos de una manera simplificada y con técnicas novedosas. Con este antecedente, el desarrollo de la mediación en el país se ha dado paulatinamente. De acuerdo a lo mencionado por Bautista (2018) la normativa ecuatoriana ha incorporado la mediación a varias áreas del derecho, en el caso del derecho de familia la mediación y la conciliación son consideradas como un requisito de procedibilidad para entablar algunos procedimientos posteriores. Si bien es

cierto, la aplicación de la mediación en el país es una realidad hay que mencionar que la aplicabilidad de la mediación familiar electrónica en el Ecuador surge como respuesta directa a las nuevas necesidades creadas como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID-19 dado que casi todas las dependencias y organismos de administración de justicia se vieron obligados a cerrar sus puertas. Por lo mencionado, este trabajo se enfoca en indagar sobre los aspectos fundamentales a regularse para la aplicación de la mediación electrónica aplicada dentro del ámbito familiar en el país.

Es importante mencionar que la tutela judicial efectiva puede ser considerada como la piedra angular de los procesos judiciales y de vía alternativa. Este es un derecho reconocido en el artículo 75 de la Constitución (2008), en donde se establece que las personas tienen derecho al acceso a la justicia y a una tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos. Este derecho implica el obtener una resolución por parte del Estado en caso de una litis, que también es aplicable dentro de la vía alternativa, al ser esta un medio para la resolución de conflictos. Según lo establecido en la Constitución (2008) dentro del artículo 190, que define a la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos en el que debe existir observancia de la ley y debe versar sobre materia transigible.

La ley de Arbitraje y Mediación (2006), en su artículo 43 define a la mediación como un proceso para solucionar conflictos en el que las partes llegan a un acuerdo voluntario, asistidas por un tercero neutral. Este acuerdo debe versar sobre materia transigible, es extrajudicial y tiene carácter definitivo. Para Heredia y Castro (2013) la mediación electrónica se da cuando las partes negocian entre ellas, asistidas por el mediador sea por correo electrónico o por plataformas de internet que permitan interactuar en salas virtuales. Esta manera de resolver los conflictos dentro de la mediación ha traído consigo una transformación en la manera de ver el uso de nuevas tecnologías dentro de los procesos judiciales y no judiciales.

La mediación electrónica es parte de la resolución de disputas en línea (ADR), que es un fenómeno cada vez más común y como menciona Hernández (2015) puede entenderse como el uso de herramientas tecnológicas dentro de la práctica de resolución de conflictos, esta práctica no es nueva. No obstante, en países como Ecuador ha sido aplicada por necesidad sin una regulación estándar como tal. Con estos antecedentes, la problemática se centra en que el proceso de

mediación familiar implica el ejercicio del derecho a la tutela judicial efectiva, por lo que al aplicar la mediación familiar electrónica sin un protocolo definido de actuación se ve afectado este derecho.

En la presente investigación se ha planteado la idea a defender de un protocolo de actuación en la mediación electrónica aplicada al ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva. Para ello se pretende fundamentar teóricamente este protocolo en relación a la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador, establecer la observancia de la tutela judicial efectiva dentro de los procedimientos de mediación familiar electrónica en el Ecuador e identificar los aspectos a considerarse en un Protocolo de actuación en la Mediación Familiar Electrónica para garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador. Es por ello que el objetivo de la investigación se enmarca en establecer la observancia de la tutela judicial efectiva vía mediación en aplicación de la mediación familiar electrónica. El alcance de la investigación será descriptivo, con aplicación de un método teórico y práctico mediante el uso de entrevistas

La presente investigación resulta necesaria debido a la falta de protocolos de actuación frente a la aplicación de la mediación electrónica familiar, afectando directamente la observancia de la tutela judicial efectiva vía mediación, al ser la tutela judicial efectiva un derecho constitucional resulta imperativo analizar el tema y desarrollar investigaciones que analicen este aspecto, especialmente en este tiempo, en el que como consecuencia de la pandemia, el uso de medios electrónicos se ha vuelto parte de la cotidianeidad, especialmente en el caso de la mediación.

CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1. La mediación familiar

La presencia de conflictos dentro de la familia es un hecho bastante común, se da como resultado de la convivencia diaria entre sus miembros. La forma de resolución de estos conflictos puede variar, en el caso de aquellos conflictos que no se pueden resolver dentro de la familia porque involucran factores como derechos, son presentados para que se diriman dentro de la vía judicial. Frente a esto, Olmos y Yáñez (2010) mencionan que resolver conflictos familiares por esta vía no es lo más idóneo porque en estos casos las partes no tienen mucho control sobre lo que pasa dentro del proceso ya que se depende de la resolución que les presente el juez, por lo tanto, el uso de métodos alternativos como la mediación resulta ser más efectivo, pues se considera que son las partes quienes llegan a un acuerdo en función de los intereses de cada uno asistidos por un tercero neutral, sin menoscabar los derechos de las partes.

Villaluenga (2018) menciona que la familia es una institución presente en todas las civilizaciones y que se adapta a todas las épocas, de esta manera el desarrollo de la mediación familiar se ajusta a cada situación concreta, la mediación, como menciona Macho (2014) surge como resultado del rol esencial que desempeña el derecho a la tutela judicial efectiva para los diferentes sistemas jurídicos y que trajo como consecuencia una hiper-judicialización de causas. De esta manera, ante la necesidad de garantizar el derecho a la tutela judicial resurgen los métodos alternativos de resolución de conflictos como la mediación, que pretenden resolver el conflicto de una manera eficaz, sin la necesidad de acudir a un juez y todas las implicaciones que esto conlleva. Con este antecedente, para diferentes áreas del derecho, y en especial en el derecho de familia, el uso de la mediación se incrementa con el paso del tiempo, convirtiéndola en una de las herramientas más eficaces para resolver conflictos familiares.

Tabla No. 1

DEFINICIONES DE MEDIACIÓN FAMILIAR	
AUTOR	DEFINICIÓN
María Paz García y Antonia Sánchez	Es la intervención de un tercero neutral para que las partes puedan tomar decisiones sobre un conflicto que surge dentro de la familia, como el divorcio.
Maritza Ochoa Ochoa	Alternativa que tiene como objeto resolver los conflictos que se dan por la ruptura de la familia
Ana Sánchez Durán	Proceso de gestión del conflicto en el que las partes asistidas por el mediador alcanzan decisiones consensuales y resuelven ese conflicto

Fuente: elaboración propia a partir de las definiciones de los autores referenciados.

En el caso de Ecuador, Villanueva (2019) menciona que la constitucionalización de la mediación en el país, marca un aspecto especial dado que no sólo se limita su aplicación, sino que logra que se sujete a todos los cuerpos normativos que forman parte del sistema jurídico del país. Esto implica que dentro de un proceso de mediación exista la observancia de los derechos de las partes y de todas las formalidades previstas para ello dentro de todas las normas aplicables en el país. Es decir, que no se puede aplicar la mediación de manera consuetudinaria como sucedía anteriormente.

La mediación presupone la aplicación de algunos principios como la imparcialidad, confidencialidad y la autonomía de la voluntad que son de obligatorio cumplimiento. La imparcialidad consiste en que el mediador lleve el proceso de una forma neutral, sin actuar a favor de ninguna de las partes, únicamente utilizando sus conocimientos para asistirlas y que de esta forma se llegue a un acuerdo. Parkinson (2005) menciona que la imparcialidad implica que no se favorezca a ninguna de las partes dentro del proceso. La confidencialidad, es un principio que garantiza que la información entregada por las partes dentro de la mediación no puede ser utilizada posteriormente en un proceso judicial en caso de no llegar a un acuerdo, para Ochoa (2018) este principio se fundamenta principalmente en que el mediador guarde absoluta reserva de la información aportada dentro del proceso y de las audiencias de mediación.

Otro principio de suma importancia para un proceso de mediación familiar es el de la autonomía de la voluntad, dado que es la voluntad y el ánimo de las partes de transigir el motor principal para iniciar un proceso de mediación. Tarud (2013) menciona que la voluntariedad es la esencia misma de la mediación porque garantiza tanto la libertad de todas las partes, también el funcionamiento adecuado y eficacia de toda la mediación, esto ratifica la importancia de este principio porque materializa la disposición que tienen las partes de intentar solucionar el conflicto por una vía alternativa.

Para utilizar la mediación el conflicto debe versar sobre materia transigible. El ordenamiento jurídico ecuatoriano reconoce a la mediación como un medio alternativo para gestionar y resolver conflictos, de esta manera, la Constitución (2008) en su artículo 190 la reconoce como un procedimiento alternativo de resolución de conflictos que para ser aplicado se verifica la materia transigible del conflicto y la aplicación de las disposiciones consideradas dentro de la ley, definición fortalecida en el artículo 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006), en donde se menciona que las partes llegan a un acuerdo voluntario que tiene el carácter de definitivo y exigible.

En Ecuador, la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) menciona que en la mediación las partes procuran llegar a un acuerdo y este debe versar sobre aquellos asuntos en los que las partes pueden disponer libremente sobre sus derechos. Esto quiere decir que se puede mediar los asuntos susceptibles a transacción. En lo referente a esto, el Código Civil (2005) dentro del Título XXXVIII menciona que la transacción es una forma de extinguir las obligaciones. En el caso de derecho de familia, el Código de la Niñez y Adolescencia (2003) en su artículo 294 establece que se puede mediar todo aquello que es transigible, siempre y cuando no se vulneren los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Adicionalmente, a lo manifestado en líneas anteriores, el Consejo de la Judicatura (2021) señala que en el ámbito familiar son susceptibles de mediación los asuntos relativos a: la fijación de pensión de alimentos (aumento o disminución), alimentos congruos, régimen de visitas, alimentos para mujer embarazada, la forma de pago de alimentos y tenencia, que requiere de derivación judicial y la realización de informes técnicos que garanticen los derechos y el interés superior del niño). Al respecto, Ripol (2001) menciona que existe una gran variedad de conflictos familiares

que pueden ser sometidos a mediación y los más recurrentes suelen ser aquellos relacionados con la convivencia, tenencia y visitas de los hijos e hijas, divorcios o temas relacionados con la separación.

También existen conflictos que por su naturaleza no pueden ser mediados, el Código Civil ecuatoriano (2005), en sus artículos 2352 y 2353 establece que el estado civil y los alimentos futuros que nacen de la ley no son transigibles. Esto quiere decir que no se pueden mediar temas que impliquen derechos fundamentales de las partes. El Código Orgánico de la Función Judicial (2009) establece dentro del artículo 17 en su inciso final que en los casos de violencia intrafamiliar no se puede aplicar mediación dada la naturaleza de estas causas.

Villaluenga (2018) menciona que la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de familia, se da gracias a que existen una serie de aspectos transigibles que permiten el uso de la mediación para resolver conflictos de manera más rápida que acudiendo al órgano jurisdiccional ordinario. A su vez, resulta ser eficaz dado que las partes llegan a un acuerdo que resulta beneficioso para ambos. De esta manera, la mediación familiar es un procedimiento alternativo a la vía judicial, encaminado a resolver conflictos de naturaleza familiar, con el carácter transigible, en la que un tercero neutral asiste a las partes para que con el diálogo y el uso de herramientas lleguen a un acuerdo. En este sentido, la transigibilidad es un habilitante fundamental para llevar a cabo un proceso de mediación.

Un aspecto de vital relevancia y que se aplica en la mediación en el ámbito familiar es el interés superior del niño, niña y adolescente. A partir del año 1958 este principio adquiere especial relevancia dentro de la legislación internacional debido a la suscripción de la Declaración de los Derechos del Niño y, posteriormente, con la Convención de los Derechos del Niño, estos cuerpos normativos consolidan este principio a nivel internacional al reconocerlo como de obligatorio cumplimiento. Dentro de la legislación ecuatoriana adquiere especial relevancia gracias a la Constitución de 1998 que lo consagra como un principio de inmediata aplicación en todas aquellas decisiones que afecten o involucren los derechos de niños, niñas o adolescentes y posteriormente es reforzado con la Constitución del 2008 y el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia.

El interés superior del niño es un principio fundamental que delimita las actuaciones que afectan aspectos relacionados con las niñas, niños y adolescentes. La Convención sobre los Derechos del

Niño (1989) en su artículo 3 establece que las decisiones estatales, privadas y medidas atinentes a los niños deben atender su interés superior. Cavallo (2008) define al interés superior del niño como un principio fundamental que garantiza el ejercicio de los derechos de los niños dado que los protege y privilegia su ejercicio, al respecto Cillero (1998) se refiere a este principio como un mecanismo primordial para el reconocimiento de los derechos de los niños.

Como establece la Convención, todas las decisiones que involucren a niños, niñas o adolescentes deben respetar el interés superior del Niño y esto incluye a la mediación familiar. Ortega (2002) menciona que el interés superior es un principio indeterminado por su gran alcance pero que resulta ser una guía y límite para tomar decisiones. Esto trasladado a la mediación quiere decir que aún cuando las partes son quienes dirimen el conflicto y llegan a un acuerdo, este está sujeto a la aplicación de las normas y la observancia de los derechos de las partes, especialmente si los derechos de niños, niñas y adolescentes están en juego.

Para la mediación familiar electrónica el cumplimiento de este principio es muy importante, por su naturaleza misma, la mediación familiar gestiona asuntos que involucran o pueden influir sobre los derechos de niños, niñas o adolescentes por ello, este es un lineamiento para llegar a un acuerdo dentro del proceso de mediación. En el caso de la mediación familiar electrónica la observancia de este principio tiene la misma importancia porque al igual que dentro de un proceso de mediación familiar tradicional, si el conflicto versa o involucra a niños, niñas o adolescentes el interés superior del niño debe ser aplicado, si menoscaba derechos existe un alto riesgo de considerar al acuerdo como nulo.

1.1.El proceso de mediación familiar

La Ley de Arbitraje y Mediación (2006) en su Título II regula cómo llevar a cabo la mediación en el país, el artículo 46 de este cuerpo normativo menciona que la mediación se puede dar por solicitud de las partes, convenio escrito, a solicitud de una o ambas partes a solicitud de una o ambas partes o por derivación judicial. El siguiente gráfico resume el proceso:

Gráfico No. 1 Proceso de Mediación en Ecuador



Fuente: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la Ley de Arbitraje y Mediación en lo referente a mediación.

El proceso descrito en el gráfico es el proceso de mediación general llevado a cabo dentro de la legislación ecuatoriana, sin embargo, doctrinalmente existen fases especiales. La ley considera todas las formalidades esenciales establecidas y, por ende, es aplicable también en procesos de mediación dentro del ámbito familiar. Frente a esto, Longoria y Santos (2004) mencionan que el proceso de mediación familiar es no adversarial, y como tal existe una especial observancia de la privacidad de las partes dadas las circunstancias específicas relacionadas con los conflictos sujetos a mediación familiar.

Las fases de mediación especiales conocidas doctrinalmente incluyen: la búsqueda de las necesidades de las partes, el diálogo y la negociación. Frente a esto, De Armas (2003) menciona que en todo proceso de mediación es esencial que el mediador y las partes sean conscientes de las necesidades que tienen y con ello considerar todas las posibilidades aplicables al caso y el enfoque a tomar dentro del proceso de mediación. El diálogo es la base fundamental del proceso de mediación y gracias a ello las partes pueden discutir el problema, plantear posibles soluciones y expresar sus puntos de vista para llegar a un mejor acuerdo; es la comunicación entre las partes el instrumento del que se vale el mediador para determinar qué acciones tomar en el caso y así asistir adecuadamente a las partes.

Por último, la negociación es un punto clave dentro del proceso de mediación porque es la herramienta que acerca las posturas de las partes y la razón por la cual se llega a un acuerdo. Dentro de la mediación ninguna de las partes tiene que renunciar a su postura ni perder sino que se trata de encontrar una solución que respete los intereses de ambas y para ello se requiere de la negociación y colaboración mutua. En este punto existen dos factores que juegan un papel fundamental: el compromiso y la flexibilidad, no se trata de que una parte gane y la otra pierda sino que todos ganen al resolver el conflicto de una manera menos agresiva que preserve las relaciones entre las partes.

1.2.El rol de la persona mediadora en conflictos familiares

En el caso de los conflictos familiares, el rol que el mediador desempeña dentro de un proceso de mediación es muy importante dado que debe velar porque los derechos de las partes sean tutelados y la aplicación de la ley se vea reflejada a lo largo de todo el proceso. Parkinson (2005) menciona que el mediador diseña una teoría que le permite asistir a las partes para llegar a un acuerdo con las particularidades del caso, y gracias a ella tiene un enfoque directo del conflicto y las personas inmersas en él. En el caso de la mediación familiar esta teoría le permite al mediador adecuar su conocimiento en el desarrollo del proceso de mediación, procurando que las partes lleguen a un acuerdo justo sin renunciar a sus derechos y en observancia de la ley. Demichelli (2000) menciona que dentro de un proceso de mediación familiar es importante que el mediador sea completamente imparcial y analice las posiciones de las partes, planee la mejor manera de asistir a las partes y por último promueva la discusión del tema de conflicto entre ellas.

Los conflictos familiares involucran un nivel íntimo de relaciones interpersonales y por ello suelen hacer de la mediación un proceso altamente emotivo, razón por la cual, el mediador requiere de herramientas que le permitan gestionar esto y encontrar un enfoque adecuado para cada caso concreto. Salazar y Vinet (2011) reconocen que la mediación familiar tiene por objeto involucrar a las partes dentro de la resolución del conflicto, en donde se les permita intervenir y defender sus intereses entendiendo a la otra parte, es por ello que el mediador dentro de la mediación familiar procura que las partes lleguen a un acuerdo que respete la ley, sus derechos y a su vez gestiona la carga emotiva natural derivada de los conflictos familiares.

El rol de la persona mediadora dentro de un proceso de mediación es sumamente importante, más aún dentro de un proceso que se lleva a cabo por medios electrónicos. Para Marlow (1999) este rol debe tener ciertas virtudes: poner en duda las presunciones que se derivan del derecho de familia, ser honesta, y mantener a las partes enfocadas en un aspecto determinado del conflicto a la vez, esto quiere decir que el enfoque, las técnicas y herramientas que decida emplear el mediador o mediadora a lo largo del proceso tienen una fuerte incidencia en el resultado de la mediación y por esto, el análisis previo de las partes y del conflicto en concreto es esencial ya que con ello se puede facilitar la comunicación entre los miembros de la familia y resolver el conflicto en cuestión gracias a esa asistencia.

1.4. Modelos de mediación aplicables a conflictos familiares

Dentro de los procesos de mediación existen modelos establecidos, que le permiten al mediador asistir a las partes de una manera adecuada que considere las características especiales de cada caso concreto, los modelos existentes se resumen en la siguiente tabla:

Tabla No. 2: Modelos de Mediación

MODELO	DESCRIPCIÓN	AUTORES
Modelo de Harvard	Es un modelo que se centra en la negociación y su objetivo es llegar a un acuerdo que considere los intereses de las partes.	Es la recopilación de los criterios desarrollados por William Ury, Roger Fisher y Bruce Paton
Modelo Circular Narrativo	Tiene por objeto centrarse en la comunicación para procurar un acuerdo entre las partes.	Su principal precursora es Sara Cobb.
Modelo transformativo	Este modelo resulta útil para trabajar las diferencias entre las partes y de esta manera transformar el conflicto.	Su principal exponente es Joseph Folger

Fuente: Elaboración propia que resume los modelos de mediación más conocidos.

El modelo de Harvard es aplicable a aquellos casos generales, en los que las partes estén dispuestas a negociar y encontrar un trato beneficioso que satisfaga los intereses de ambas partes. Al respecto Romero (2001) explica que este modelo diferencia algunos puntos importantes: existe diferenciación entre las personas y el conflicto, los intereses de las partes son la base para llegar a un acuerdo, existencia de varias opciones para resolver el conflicto y el uso de criterios objetivos. Estos elementos permiten llevar a cabo un proceso de mediación basado en la negociación enfocado a llegar a un *win-win agreement*, es decir, un acuerdo en el que ganen todas las partes.

En cuanto a la mediación familiar este modelo resulta eficiente en aquellos casos con alta carga emotiva, dado que diferencia a las personas del conflicto y por ello tiende a preservar las relaciones personales, según Demichelli (2000) esto hace que las partes puedan gestionar sus emociones y puedan encontrar las soluciones más adecuadas para su caso en concreto.

El modelo circular narrativo se centra en cambiar el transcurso del conflicto para procurar un acuerdo amigable entre las partes, Manuera (2007) hace un análisis de este modelo y muestra que enfocarse centralmente en la comunicación es una herramienta clave para la delimitación de las responsabilidades de las partes. Con respecto a esto, es el mediador quien fomenta el diálogo entre las partes para lograr que cada uno reconozca sus responsabilidades frente al conflicto. Se denomina circular porque dentro del proceso de diálogo se abordan varias aristas dentro del conflicto sin tomar en cuenta un sistema lineal, es decir, sin tener una estructura delimitada porque es un modelo menos estructurado que los demás.

Este modelo puede ser aplicable en mediación familiar porque con la delimitación de responsabilidades y el diálogo continuo el mediador puede entender de mejor manera la dinámica familiar y la interacción entre sus miembros, lo que le permite asistir a las partes de manera más efectiva por lo que el acuerdo se va a ajustar más a las necesidades de las partes.

El modelo transformativo toma como principio fundamental el deseo de revertir la escalada y los efectos del conflicto dentro de cada caso concreto, para Izaga, Murgas y Oñate (2018) este modelo es particularmente especial porque ve el conflicto como una herramienta de cambio y desarrollo para las partes. Se da protagonismo a las partes porque gracias a la aplicación de este modelo cada parte reconoce su responsabilidad frente al conflicto y también logra hacer que se entienda con mayor claridad el papel que cada uno desempeña a lo largo de la disputa.

La mediación familiar puede ser receptiva a la implementación de este modelo por el concepto de crecimiento que se toma dentro del conflicto. Como mencionan Baruch y Ganong (2008), el modelo transformativo como medio para gestionar conflictos familiares puede resultar útil porque va más allá de la idea de llegar a un acuerdo, pretende ayudar a las partes a aceptar el conflicto, gestionarlo, reconocer el papel que desempeña cada parte, llegar a un acuerdo beneficioso para todos y aprender de lo que pasó. El ver al conflicto como un medio de enseñanza permite que al resolverlo la solución se vea como un cierre para los involucrados, por lo que se ve al asunto como terminado.

Con todo lo analizado se puede considerar que todos los modelos pueden ser aplicables para dirimir conflictos sometidos a mediación familiar, siempre y cuando el mediador lo considere adecuado para cada caso concreto. El modelo de Harvard, al perseguir un acuerdo en el que ganen ambas

partes puede ser tomado como un medio de negociación puro, por lo que puede ser aplicado en asuntos en los que no se discutan asuntos muy personales, por ejemplo: para acordar montos de pensiones alimenticias. En este tipo de casos el modelo de Harvard resulta ser el más adecuado porque se basa en los intereses de las partes para llegar a la solución.

Por otro lado, el modelo circular resulta ser idóneo para aquellos conflictos en los que, por su naturaleza, existe una gran carga emotiva para las partes, por ejemplo: para acordar el régimen de visitas de los hijos. Esto permite que las partes gestionen las emociones que surgen como consecuencia del conflicto dentro del proceso de mediación por el diálogo causal que se mantiene dentro del modelo. Por último, el modelo transformativo es adecuado para aquellos conflictos familiares en los que las partes quieran darle un cierre, por ejemplo: en aquellos asuntos que se derivan de un divorcio. El divorcio puede ser tomado como un conflicto pero en ciertas ocasiones puede verse como una oportunidad de crecimiento, base del modelo transformativo, porque se toma el conflicto y se buscan los recursos necesarios para hacer de la experiencia un aprendizaje.

1.5.El acuerdo en mediación familiar

La mediación familiar está sujeta a las disposiciones emitidas para la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, es por ello que la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) en su artículo 47 menciona que el proceso de mediación culmina con el acuerdo sea total o parcial, o con la imposibilidad de acuerdo. Pérez (2013) establece que el acta de mediación es un instrumento que además de reflejar el acuerdo al que llegaron las partes dentro de la mediación contiene ciertas formalidades que garantizan su validez. Dentro de la legislación ecuatoriana, el mismo artículo antes mencionado reconoce que el acuerdo de mediación debe contener los hechos, las obligaciones acordadas por las partes y las firmas de las partes y del mediador; todas estas formalidades le otorgan validez al acuerdo.

Es importante mencionar que el acuerdo de mediación tiene el valor de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. El Código Orgánico General de Procesos (2015) hace algunas precisiones al respecto: el artículo 153 reconoce la existencia del acuerdo de mediación como una excepción previa, es decir que en caso de existir acuerdo el juzgador ya no puede conocer la causa porque se toma como una causa ya juzgada. Una vez expedido el acuerdo de mediación las partes no pueden acudir al juzgado para dirimir ese conflicto que ya fue resuelto en mediación, únicamente pueden

solicitar la ejecución del acta de mediación. El artículo 363 del mismo cuerpo normativo en su numeral 3 reconoce al acta de mediación como un título de ejecución y faculta a los juzgadores a ejecutarla directamente.

En casos de niñez y adolescencia el acuerdo llegado por las partes está sujeto a revisión de las partes y debe cumplir con las disposiciones del Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia, esto se da porque debe cumplir con la observancia de la ley y sobretodo respetar los derechos de las niñas, niños y adolescentes involucrados.

Varios asuntos derivados de conflictos familiares son mediables, y al ser sometidos a mediación son dirimidos por acuerdo de las partes pero no todos los conflictos familiares son mediables. Los principales riesgos en cuanto a esto son los relacionados con temas de maltrato y violencia dentro de la familia, estos tienen el carácter de no transigibles por su naturaleza. El Código Orgánico Integral Penal (2014) reconoce en su párrafo primero a la violencia contra miembros del núcleo familiar como una infracción penal, sea este un delito o contravención. Frente al tema Castillejo, Torrado y Alonso (2011) mencionan que la violencia de género resulta ser un hecho que menoscaba derechos humanos, la integridad, y como tal es el agresor quien debe ser sancionado por esta conducta, cerrando las puertas de la mediación como una vía alternativa.

1.6.La mediación familiar electrónica

La mediación electrónica es aquella que se da a través de medios electrónicos y permiten que las partes dentro del conflicto sean asistidas virtualmente por un tercero neutral para llegar a un acuerdo. Ebner (2012) menciona que la mediación electrónica es más que método alternativo de resolución de conflictos online (ODR), sino que es un proceso que permite resolver conflictos sin importar la cultura, jurisdicción y fronteras de una manera pacífica. Esta diferenciación resulta necesaria porque al catalogar un método de vía alternativa como ODR se refiere a la generalidad, mientras que la mediación electrónica es un tipo de ODR, es decir, métodos de resolución de conflictos que se llevan a cabo en línea.

La mediación electrónica tiene su historia y desarrollo principalmente en Estados Unidos y en la Unión Europea, en donde, por la naturaleza de las relaciones comerciales internacionales y las largas distancias se optó por llevar a cabo los procesos de mediación en línea. Al respecto, Luz (2018) menciona que con la aparición de internet las interacciones humanas empezaron a darse

dentro de este nuevo medio y como tal se trasladó a diferentes aspectos de la vida, incluyendo la manera en la que se resuelven los conflictos y la administración de justicia. Es por ello que la mediación electrónica viene a dirimirlos y es aquella que se da en línea con la asistencia de aplicaciones, herramientas informáticas y aplicaciones.

En Ecuador el uso de herramientas tecnológicas para llevar a cabo procesos de mediación no está reconocido dentro de la Ley de Arbitraje y Mediación, sino que, gracias a la declaratoria de emergencia sanitaria causada por el COVID-19 esto se permitió. La presencia del virus en el país trajo como consecuencia el cierre de entidades judiciales, estatales y privadas (incluyendo a los centros de mediación) y como alternativa se buscaron alternativas que no requieran de interacción presencial. Con esto en mente, el Consejo de la Judicatura (2020) emitió la Resolución 039-2020 en donde se autoriza a los centros de arbitraje y mediación operar mediante el uso de medios telemáticos, videoconferencias y otras herramientas electrónicas para llevar a cabo sus procesos de mediación y arbitraje.

La resolución mencionada en líneas anteriores habilita la aplicación de la mediación electrónica en el país y menciona algunos requisitos para ello: que se tutelen los derechos de las partes y se apliquen los principios de mediación, las audiencias pueden darse por videoconferencia, teleconferencia o con herramientas similares, es obligatorio que las solicitudes y notificaciones se realicen en un domicilio judicial electrónico o en el correo señalado por las partes, solo la y los mediadores y las partes que cuenten con firma electrónica pueden suscribir actas (de acuerdo o imposibilidad) por vía electrónica, para participar en audiencias de este tipo se requiere de plena capacidad, el mediador tiene la obligación de verificar que las actas suscritas en esta modalidad cumplan con todos los requisitos necesarios y por lo tanto tendrá el mismo carácter que un acta de mediación emitida en un proceso de mediación presencial.

Hasta aquí existe poca delimitación en cómo se debe realizar un proceso de mediación electrónica, existe libertad total para que los centros de mediación escojan las herramientas tecnológicas a utilizar y se diferencia una obligatoriedad de firma electrónica para la suscripción de actas, además de la observancia de todos los principios y las formalidades que requiere un proceso de mediación tradicional. Posteriormente el Consejo de la Judicatura (2020) emitió la resolución 062-2020 en donde se autoriza a los centros de arbitraje y mediación volver a atender a sus usuarios de manera

presencial y se reconocen 3 modalidades para realizar procesos de mediación resumidos en el siguiente gráfico:

Tabla No. 3: Modalidades de Mediación en Ecuador

MODALIDAD	DESCRIPCIÓN
Telemática	Los centros de arbitraje y mediación pueden seguir prestando sus servicios con asistencia de medios electrónicos de forma permanente, con el registro y autorización del Consejo de la Judicatura.
Presencial	Los procesos de mediación se pueden hacer de la foma tradicional con la presencia física de las partes, considerando las medidas de bioseguridad necesarias, se debe dar cuando no se cuente con los medios tecnológicos ni firmas electrónicas para llevar a cabo otra modalidad.
Mixta	Se da en aquellos casos en los que se cuentan con medios para realizar audiencias telemáticas pero no se cuenta con firmas electrónicas por lo que la suscripción de actas debe ser física.

Fuente: Elaboración propia a partir del contenido de la Resolución 062-2020 del Consejo de la Judicatura.

Esto muestra que la mediación electrónica en el país se va a seguir implementando y su desarrollo es un gran paso en la construcción de una cultura de paz en el país, al reconocer más vías para dirimir conflictos sin necesariamente acudir al sistema ordinario.

1.7. Técnicas y herramientas en la mediación familiar electrónica

Al igual que la mediación tradicional, existen técnicas y herramientas utilizadas dentro de la mediación familiar electrónica que resultan útiles para asistir a las partes y simplificar el proceso para quienes participen dentro de este. Leonard (2000) menciona que a diferencia de un proceso de mediación familiar tradicional, la mediación familiar electrónica no se materializa sino hasta llevar a cabo la audiencia por medio de internet, que en sí misma ya constituye una herramienta tecnológica. El hecho de llevar la mediación familiar a internet hace que los programas especiales de mensajería y videoconferencia online sean las herramientas gracias a las cuales, el proceso de mediación se lleva a cabo pero, no son las únicas, también existen softwares y plataformas online específicos para mediación electrónica como: mediate 2 go, pacement, ODR platform de la Unión Europea, entre otras.

En lo referente a métodos, Ebner (2012) menciona que se parte por un entrenamiento y formación especializada de mediadores sobre mediación electrónica, esto hace que se pueda asistir a las partes de manera óptima y sin dilaciones porque la o el mediador cuenta con todo el conocimiento en relación al uso de plataformas y las reglas especiales aplicables al proceso. Con este paso se pueden aplicar técnicas como: legitimación, coalición y red de conexiones, escucha activa o estimulación positiva.

La legitimación se enfoca en organizar el proceso con el objetivo de cambiar la naturaleza del conflicto, se centra en que las partes reconozcan el rol que desempeña la otra parte y de esta manera complementarse. Además de esta técnica Branda (2011) menciona que la legitimación se complementa con la cooperación mutua, la empatía y el compromiso.

La coalición y red de conexiones permiten que las partes se vean como aliados para dirimir el conflicto y proponen diferentes alternativas para llegar a un acuerdo, esta técnica resulta particularmente efectiva en temas de mediación familiar porque logra cambiar la perspectiva de las partes frente al conflicto.

1.8.Diferencia entre mediación familiar telemática y mediación familiar electrónica

Las resoluciones del Consejo de la Judicatura se refieren a la mediación telemática, entre esta y la mediación electrónica existen algunas diferencias importantes. Por un lado, la mediación electrónica es definida por Bujosa y Palomo (2017) como un método autocompositivo que pretende llegar a un acuerdo para dirimir un conflicto entre las partes y para hacerlo se sirve de una vía electrónica para lograr este objetivo. Fernández (2014) menciona que dentro de los procesos de mediación electrónica se utilizan herramientas como la videoconferencia para garantizar contacto entre las partes. Al respecto, Druckman y Arai (2004) establecen que la mediación electrónica en su concepción pura es aquella que se da dentro de una plataforma especializada para ello, con lineamientos específicos y sin mayor intervención externa.

Por otro lado, la mediación telemática tiene una acepción similar pero se diferencia por el tipo de herramienta tecnológica utilizada, los medios telemáticos son todos aquellos mecanismos que sirven para emitir un mensaje o identificar una posición, lo que incluye al teléfono tradicional, servicios de GPS y similares. Por otro lado, los medios electrónicos de acuerdo a Esternou (2012) los medios telemáticos son aquellos medios de difusión masiva que involucran el uso de software y otras herramientas online.

La mediación familiar electrónica es aquella en la que las partes, asistidas por el mediador, dirimen conflictos transigibles de carácter familiar mediante un acuerdo pero el proceso se da mediante herramientas tecnológicas. Conforti (2015) menciona que la mediación debe propender a llegar un acuerdo entre las partes, manteniendo la observancia de sus principios por lo que no importa si se da en un ambiente presencial o virtual, por ello la mediación familiar electrónica sigue el concepto de mediación electrónica pero incluye las consideraciones especiales para conflictos familiares y lo que esto conlleva.

Por otro lado Vadell y Vélez (2017) plantean que el desarrollo de la mediación en un medio electrónico plantea nuevas cuestiones que deben ser reguladas y que en cierto grado influyen en el proceso de mediación. Esta observación es especialmente importante para la mediación familiar porque en ella están inmersos los derechos de las partes, incluyendo los derechos e intereses de niños, niñas y adolescentes. Germano (2015) menciona que el enfoque de la mediación familiar general es resolver conflictos de una forma no violenta y enfocados en el diálogo, la diferencia con

la mediación electrónica es el medio en el que se desarrolla y la especial atención que se debe prestar a la aplicación de principios como la voluntariedad, autonomía, imparcialidad y confidencialidad.

La aplicación de la mediación familiar para dirimir conflictos generados dentro de la familia ha resultado beneficiosa y altamente útil porque no solo se presta una gestión al conflicto sino también a las relaciones personales detrás de este. La mediación electrónica en asuntos familiares es aplicable, el uso de medios electrónicos para llevar a cabo el proceso de mediación es favorable porque las partes pueden hacerlo desde la comodidad de sus casas sin comparecer físicamente a un centro de mediación, hecho que resulta extremadamente útil cuando las partes viven a distancia de un centro de mediación. Al respecto Simbaña (2015) menciona que la mediación es el método más idóneo para temas familiares, la cuestión es analizar si esta premisa es aplicable para mediación familiar electrónica.

El uso de herramientas electrónicas en el proceso de mediación familiar agiliza todo el proceso hasta alcanzar un acuerdo, la accesibilidad a la mediación es mayor principalmente porque la no presencialidad facilita las cosas para las partes pero existen otros factores a analizar relacionados con las ventajas y desventajas de esta modalidad de mediación familiar.

El uso de plataformas electrónicas para llevar a cabo mediaciones aplicadas al ámbito familiar ha traído consigo una agilización del sistema alternativo, las plataformas online de videoconferencia más utilizadas son zoom, microsoft teams y google meet, otros como polycom son muy utilizados dentro del Consejo de la Judicatura. La aceptación de zoom por los usuarios es bastante buena en general, es la más utilizada en la actualidad, sin embargo, un paquete completo con múltiples usuarios, reuniones ilimitadas y herramientas especiales bordea el costo va desde 19 dólares mensuales, hecho que deja como consecuencia que centros de mediación privados que costean estas herramientas directamente descarten esta opción, o utilicen la plataformen con cuentas gratuitas con un tiempo limitado para videoconferencias.

Microsoft Teams es la segunda plataforma más utilizada para llevar a cabo audiencias de mediación por medios electrónicos, es una herramienta fácil de manejar y conocida por los usuarios que no requiere de suscripción permanente, su paquete básico es gratis y los que tienen costo van desde los 5 dólares hasta 12,50 dólares por usuario al mes. Por otro lado, Google Meet

otra opción, con planes abiertos que incluyen acceso a cuentas de correo, espacio en Drive y plataformas derivadas de Google como Jamboard y Sites, los precios de los paquetes ofertados van desde 6 hasta 18 dólares mensuales, en contraste con otras plataformas es una opción más accesible para centros privados, sin embargo, es menos conocida por los usuarios y su uso puede ser un desafío a la hora de llevar a cabo audiencias de mediación en esta plataforma.

Las plataformas descritas anteriormente representan las plataformas más utilizadas actualmente para realizar videoconferencias, incluyendo audiencias de mediación electrónica, pero requieren de otros medios online para llevar el resto de fases requeridas dentro de un proceso de mediación como Whatsapp y correo electrónico para la notificación de las partes y suscripción del acta de acuerdo (total o parcial) o imposibilidad. Sin embargo, existen aplicaciones creadas únicamente con la finalidad de realizar mediaciones dentro de ellas, entre las más conocidas se encuentran: Mediate to go (M2G) y PEACEGATE. M2G es una aplicación móvil creada con el objeto de solucionar conflictos interpersonales con asistencia de un mediador, generando el acuerdo, sin embargo, la validación y suscripción del acta se da de manera independiente.

PEACEGATE es considerada como la primera plataforma para llevar procesos de mediación y arbitraje online, fue diseñada en India por el Instituto de Arbitraje y Mediación del mismo país, la plataforma contiene una base de datos que permite a los usuarios encontrar abogados defensores, designación de mediadores para la solución de un conflicto, comunicación, validación y archivo de actas de mediación y asistencia técnica en caso de requerirlo. La plataforma también puede ser encontrada como aplicación móvil en Android y App Store.

El uso de estas plataformas contribuye a la construcción de una cultura de paz a nivel mundial pero también hace de la mediación por medios electrónicos una opción muy viable para aquellas personas que prefieren resolver sus conflictos dentro de la vía alternativa sin la necesidad de tener que acudir directamente a un Centro de Mediación de manera presencial, esto representa una mayor accesibilidad a un proceso de mediación, especialmente para aquellas personas que residen en lugares donde los centros de mediación están lejos o que por diversos motivos no pueden acercarse de manera física.

1.9.Ventajas y desventajas

La mediación familiar electrónica trae consigo varias ventajas pero también existen aspectos que hacen que las partes analicen dos veces antes de decantarse por esta opción. Es por ello, que el ordenamiento jurídico ecuatoriano reconoce tres modalidades de mediación que se pueden adecuar a las necesidades de las partes.

Tabla No. 4: Ventajas y desventajas de la mediación familiar electrónica

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> - No se requiere de la reunión física de las partes, por lo que puede realizarse desde cualquier lado. - El proceso es mucho más rápido porque se realiza por medios electrónicos, resulta más sencillo notificar a las partes. - Los costos son muy reducidos. - No requiere de tanto papeleo. - Si las partes viven en lugares distantes a un centro de mediación pueden acceder a la mediación sin movilizarse. - Mayor accesibilidad. - Proceso muy flexible y ajustable a las exigencias de las partes. - Mayor conectividad entre las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Obligatoriedad de firma electrónica para llevar a cabo una mediación completamente electrónica se necesita de este elemento. - Se requiere de una buena conexión a internet para poder entender con claridad lo expresado durante la audiencia. - Se necesita de conocimiento para manejar la herramienta electrónica de manera adecuada durante el proceso. - Se requiere especial atención en el cumplimiento de los principios de mediación, especialmente la confidencialidad. - Variabilidad de la conexión de internet, se requiere de buena conexión para poder hacer el proceso de manera correcta.

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recabados dentro de este capítulo.

Al respecto, Goodman (2002) realiza un análisis de los aspectos favorables de los métodos de resolución de conflictos que se realizan online y menciona que dentro de las mediaciones que se realizan online mantienen mayor flexibilidad y las proposiciones de acuerdos suelen ser más creativos y rápidos, especialmente cuando se utiliza una aplicación especialmente diseñada para mediación electrónica.

El proceso de mediación familiar electrónica es mucho más cómodo que un proceso de mediación familiar tradicional, los costos son muy bajos y es accesible pero esta característica no es una ventaja total dado que hay mucha gente que no cuenta con los recursos necesarios para realizar una mediación electrónica en su totalidad.

1.10. Recomendaciones para una mediación en conflictos familiares adecuada

La aplicación de mediación para solventar disputas de carácter familiar resulta ser compleja, requiere una mayor observancia de los derechos y principios de la mediación pero también es una alternativa muy adecuada y sencilla para dirimir conflictos de esta naturaleza, es por ello que dentro de este proceso es el mediador quien debe presentar especial atención a lo que sucede dentro de la mediación y las aristas del conflicto. Dentro de las sugerencias para llevar un proceso de mediación se encuentran las siguientes:

- Que el mediador y las partes puedan manejar de manera adecuada y óptima las herramientas electrónicas que se van a utilizar a lo largo del proceso de la mediación familiar electrónica.
- El contacto visual es muy importante por lo que tanto las partes como el mediador deben mantener sus cámaras encendidas a lo largo de la audiencia de mediación, hecho que le permite al mediador constatar que exista voluntariedad y emplear las herramientas adecuadas según cada caso.
- Es importante que las partes tengan claro las “reglas del juego” aplicadas dentro de un proceso de mediación electrónica, las disposiciones especiales para mediación familiar electrónica, lo que pueden y no hacer, las implicaciones de la mediación electrónica desde el inicio del proceso. Esto les permite tener una guía previa y mayor claridad.

A más de esto, es importante que la o el mediador preste especial atención a lo que sucede dentro de la audiencia de mediación familiar electrónica, es imperativo verificar la aplicación de los principios de la mediación: la voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad dado que a la falta de presencialidad existen factores que podrían influir directamente en la validez del proceso o en su aplicación.

1.11. Tutela judicial efectiva en la mediación electrónica

La tutela judicial efectiva es un derecho reconocido en la Constitución (2008), el artículo 75 menciona que los ciudadanos tienen derecho a la tutela judicial efectiva, imparcial de sus derechos e intereses. Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia 121-13-SEP-CC menciona que la tutela judicial efectiva y el derecho al debido proceso tienen una relación muy cercana porque la tutela judicial efectiva consiste en la posibilidad de que los ciudadanos acudan a los órganos jurisdiccionales y hagan eficiente al sistema jurídico ecuatoriano.

La Corte Constitucional (2021) en la sentencia 839-14-EP/21 reconoce que el derecho a la tutela judicial efectiva tiene tres dimensiones que deben cumplirse: el acceso a la administración de justicia, la observancia de la debida diligencia y las garantías del debido proceso, y por último la ejecución. Si bien es cierto el derecho a la tutela judicial efectiva se refiere a la administración de justicia es importante mencionar que la Constitución (2008) en su artículo 167 establece que la potestad de administrar justicia se ejerce a través de los órganos de la Función Judicial y demás órganos o funciones establecidos para ello por la Constitución. Bajo este antecedente, el artículo 190 de la Constitución reconoce a la mediación como un medio alternativo de resolución de conflictos que debe aplicarse con sujeción a la ley y versar sobre materias transigibles.

El derecho a la tutela judicial efectiva es parte importante de la base del sistema de administración de justicia porque de este derecho surge el deber del estado de emitir una resolución cada vez que un ciudadano ejerce el derecho de acción y acude al sistema de justicia, la situación es muy similar en el caso de la mediación. Macho (2014) considera a la tutela judicial efectiva como el derecho clave que denota la creación y fortalecimiento de la mediación porque con la hyper-judicialización de causas familiares el Estado se vió en la necesidad de buscar otras alternativas que permitan satisfacer esa necesidad. La mediación familiar es esa alternativa, en la que las partes bajo el principio de autonomía de la voluntad deciden someter un conflicto a mediación para obtener una resolución, que es el acta de acuerdo.

Para cumplir con las dimensiones de la tutela judicial efectiva analizadas por la Corte Constitucional (2021) la relación entre tutela judicial efectiva en vía ordinaria y en mediación sería la siguiente:

Gráfico No. 2 La tutela judicial efectiva en diferentes vías

TUTELA JUDICIAL EFECTIVA			
	ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	DEBIDO PROCESO	EJECUCIÓN DE LA DECISIÓN
VIA ORDINARIA	Órganos jurisdiccionales	Que las actuaciones de los funcionarios judiciales se encaminen a satisfacer los derechos de las partes y se garantice el DEBIDO PROCESO	Que la decisión emitida por el órgano jurisdiccional se cumpla.
MEDIACIÓN	Posibilidad de acceder a un proceso de mediación	Las actuaciones del mediador estén encaminadas a asistir a las partes, la observancia de los principios de mediación y a garantizar los derechos de las partes.	Acta de mediación con carácter de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada.

Fuente: elaboración propia a partir de la información de la Sentencia 839-14-EP/21 de Corte Constitucional.

Como se muestra en el gráfico anterior, la mediación cuenta con las fases y recursos necesarios para que el derecho a la tutela judicial efectiva sea garantizado a lo largo de un proceso de mediación familiar tradicional, esto ¿es aplicable a la mediación familiar electrónica?

La mediación familiar electrónica se diferencia de la mediación familiar por el medio en el que se desarrolla, el hecho de utilizar una herramienta electrónica como medio principal para desarrollar un proceso de mediación no quiere decir que los ciudadanos no puedan acceder a una tutela judicial efectiva por completo, sin embargo, existen dimensiones que deben ser considerados porque se pueden ver afectados por el tema de la virtualidad.

La primera dimensión relacionada con el acceso a un proceso de mediación familiar electrónica cambia, no todas las personas tienen acceso a los recursos necesarios para llevar a cabo un proceso

de mediación electrónica y es por ello que el Consejo de la Judicatura (2020) dentro de la resolución 062-2020 reconoce la mediación mixta y completamente presencial. Es importante mencionar esto porque para realizar un proceso de mediación familiar electrónica se requiere de firma electrónica, conexión adecuada a internet, un dispositivo electrónico que les permita a las partes y al mediador acceder a una cámara y micrófono, las herramientas tecnológicas dentro de las que se va a desarrollar la mediación (zoom, skype, microsoft teams, slyke...) y contar con una cuenta de correo electrónico destinado para recibir notificaciones. Todos estos factores tienen un fuerte impacto en el tema de accesibilidad, sin embargo, se complementa con la existencia de la mediación presencial y en conjunto permiten garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación en Ecuador.

La segunda dimensión referente a la debida diligencia y observancia del debido proceso también requiere de consideraciones especiales frente al debido proceso porque al no tener a las partes físicamente dentro de audiencia es el mediador quien debe prestar atención a los detalles para verificar que no se vulneren los derechos de las partes ni los principios de la mediación como la voluntariedad y confidencialidad. Esto es importante puesto que los conflictos familiares involucran mucha emotividad y por ello verificar que las partes realmente quieran mediar es importante y también llevar un control claro para que no se generen daños a la confidencialidad en el proceso, especialmente si existe una persona ajena al proceso que se encuentre para asistencia en la sala virtual para asistencia tecnológica.

Frente a la última dimensión su aplicación es la misma dado que un acta de mediación que se da como resultado de un proceso de mediación familiar electrónica tiene el mismo carácter que un acta de mediación que nace de un proceso de mediación familiar tradicional. Juntas las medidas implementadas en el país para garantizar la tutela judicial efectiva resultan parcialmente aceptadas pero es necesario tomar en cuenta que no existe una norma expresa que regule la aplicación de la mediación familiar electrónica, hecho que puede repercutir en los derechos de las partes.

La mediación electrónica mantiene una relación intrínseca con el derecho a la tutela judicial efectiva, como menciona Osorio (2014) el derecho a la tutela judicial efectiva se refiere a la libertad que tiene un individuo de escoger cómo y en dónde quiere resolver un conflicto, y parte importante de ello es la mediación electrónica, más aún en la actualidad, cuando la presencialidad

representa un potencial riesgo por la presencia de COVID-19 en el país. La mediación electrónica representa una gran alternativa para dirimir conflictos de una forma sencilla sin la necesidad de trasladarse a un centro de mediación dado que las notificaciones pueden realizarse por correo electrónico, la audiencia por vía web y la suscripción del acta completamente online si las partes cuentan con firma electrónica, caso contrario existe la modalidad mixta.

La modalidad mixta mantiene la esencia de la mediación electrónica pero la suscripción de los actos es presencial en el caso de que las partes no cuenten con firma electrónica. Si bien es cierto, las formas en las que se aplica la mediación electrónica en el país son: la mediación completamente electrónica y la modalidad mixta, es importante recordar que este es un proceso muy flexible, en el que mientras exista el cumplimiento de las exigencias legales y la observancia de los derechos de las partes, cada centro de mediación es libre de optar por diferentes técnicas y herramientas para aplicarla.

1.12. La necesidad de un protocolo de actuación para la mediación en el ámbito familiar por medios electrónicos

Un protocolo es un conjunto de pasos que le permiten a un individuo realizar determinada actividad, cada protocolo mantiene características especiales de acuerdo a su finalidad. Álvarez (2010) lo define como un catálogo que debe contener las funciones de los secretarios judiciales en el caso de un protocolo de actuación de procedimiento. Dado que la presente investigación aborda el tema de mediación electrónica se puede considerar que este protocolo es el conjunto de funciones y consideraciones que deben tener en cuenta tanto el mediador como las partes dentro de un proceso de mediación electrónica.

1.13. Elementos de un protocolo de actuación para mediación en el ámbito familiar por medios electrónicos

Ecuador no cuenta con un protocolo de actuación específico para mediación familiar electrónica porque esta modalidad de mediación surgió como consecuencia directa de la necesidad de evitar tener contacto presencial con las personas a partir de la emergencia sanitaria, sin embargo, existen varios países que han adoptado a la mediación electrónica como una modalidad de mediación cotidiana desde hace algunos años.

Basados en el análisis del protocolo de actuación de mediación a distancia, creado por el Colegio de Abogados de Azul en Argentina los elementos clave de un protocolo son:

Gráfico No. 3 Elementos del protocolo de actuación en mediación



Fuente: Elaboración propia a partir de la información del Protocolo de Actuación del Colegio de Abogados de Azul (Argentina)

El mediador es el tercero neutral encargado de asistir a las partes dentro de un proceso de mediación, en el caso de la mediación familiar electrónica su rol adquiere una importancia especial porque es el encargado de revisar que el proceso se sujete a lo dispuesto por la ley y a su vez debe velar por la aplicación de los principios de mediación, cuya observancia adquiere mayor importancia por las circunstancias especiales de esta modalidad de mediación familiar. Por todo esto, dentro del protocolo de actuación debe existir una sección que determine aspectos como: las cualidades del mediador, sus deberes y aspectos propios relacionados con el rol que desempeña dentro de la mediación.

Las partes son el eje central del proceso de mediación familiar electrónica dado que son los protagonistas, es por esto que se requiere de una sección que mencione los derechos de las partes

y las consideraciones especiales que se debe tener dentro del proceso, en lo referente al uso de la herramienta tecnológica a utilizar y demás disposiciones pertinentes. Por último existen dos elementos claves: lineamientos especiales de procedimiento y lo atinente a los principios de la mediación, especialmente aquellos que requieren de mayor observancia, como la autonomía de la voluntad y la confidencialidad.

Existen países con normativa específica en temas de mediación electrónica, España cuenta con algunos cuerpos normativos de este estilo como la Ley 05/2012, esta ley aplica para conflictos transfronterizos y reconoce la celebración de actuaciones de mediación por medios electrónicos siempre y cuando se garantice la identidad de las partes y los principios de mediación general. La ley 4/2001 sobre mediación familiar en Galicia establece que se toma como mediación familiar a la intervención de los profesionales especializados que son requeridos de manera voluntaria por las partes como mediador para asistirles y lograr dirimir un conflicto familiar, para ello el mediador debe ser experto en actuaciones familiares.

1.14. Aspectos a considerar en un protocolo sobre mediación familiar electrónica

Los aspectos a considerar dentro de un proceso de mediación familiar electrónica incluyen la fragilidad del principio de confidencialidad. En muchas ocasiones dentro de los procesos de mediación electrónica se solicita la presencia de una persona ajena al proceso, que no es ni mediador ni partes y se encarga de realizar soporte técnico para garantizar que la parte electrónica se de de la mejor manera y sin novedades. Este hecho puede representar un potencial riesgo al principio de confidencialidad porque ya no se da únicamente entre las partes y el mediador. Otro riesgo a la aplicación de este principio es la fragilidad de estos sistemas electrónicos por lo que cualquier persona puede grabar la sesión por lo que es necesario configurar la sesión para que esto no suceda.

En cuanto a la autonomía de la voluntad, es mucho más complicado determinar si realmente las partes tienen la voluntad de mediar o si acuden al proceso de mediación familiar bajo algún tipo de coerción, esto podría darse y es necesario que el mediador preste especial atención a todos los factores relacionados con las partes: su predisposición, su ánimo de llegar a un acuerdo y en especial el lenguaje corporal y lo que sucede alrededor de las partes dentro de la audiencia, si tiene alguna duda de la autonomía de la voluntad de las partes tomar acción inmediata.

En Ecuador, actualmente no existe un protocolo específico de actuación para mediación familiar electrónica y es necesario implementar uno. Con la llegada de la pandemia el uso de herramientas tecnológicas para realizar actividades cotidianas adquirió protagonismo y más que una elección se convirtió en una necesidad. Si bien es cierto, no todos los ciudadanos pueden acceder a esta modalidad de mediación si puede considerarse como una modalidad importante y que va a seguir siendo utilizada en el país por la gran facilidad y comodidad que representa para las partes. Es por ello que se debe pensar a futuro y replantear la manera en cómo se está desarrollando el uso de mediación electrónica en el país, en países como Estados Unidos y algunos miembros de la Unión Europea el uso de la mediación electrónica se instauró hace años, a tal punto que cuentan con aplicaciones específicas para realizar procesos de negociación y mediación electrónica, es a esto a lo que el país debe aumentar para desarrollar de mejor manera el tema.

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2. Metodología de la investigación

La metodología de investigación muestra todos los lineamientos técnicos utilizados a lo largo del proceso de investigación. Al respecto, Pedraz, Zarco, Ramasco y Palmar (2014) establecen que la metodología en el caso de las ciencias sociales adquiere una gran importancia porque permite estudiar una determinada realidad social de una forma científica, con pasos y formalidades que le dan esta característica. Es por esto que la metodología de investigación es la manera de obtener la información necesaria para conocer y entender de mejor manera esta realidad social. Bajo este principio, dentro de este capítulo se detallarán todos los aspectos relacionados con los medios utilizados para desarrollar el proyecto de investigación.

La presente investigación fue realizada bajo un paradigma crítico propositivo, que parte de la observación de circunstancias actuales que han tenido un grave impacto en la manera de resolver conflictos familiares vía mediación en complemento con el uso de herramientas tecnológicas para ello. Este hecho ha marcado un gran avance en la forma de aplicar los métodos alternativos de resolución de conflictos en el país y como tal la idea era analizar y reflexionar las repercusiones que las nuevas modalidades de mediación familiar reconocidas pueden tener sobre el derecho a la tutela judicial efectiva vía mediación.

Para Ramos (2017) los paradigmas de investigación son aquellas herramientas que sustentan un proceso de investigación científica y permiten que el investigador tenga mayor claridad sobre el fenómeno que va a estudiar. En el presente caso, se ha utilizado un paradigma crítico propositivo por el análisis crítico de los elementos principales de la mediación familiar electrónica y el derecho a la tutela judicial efectiva vía mediación, además de estudiar la relación entre ambas variables. Es propositivo, porque a lo largo del presente trabajo se presenta la propuesta de un protocolo de actuación para mediación familiar electrónica que permita garantizar el derecho a la tutela judicial efectiva en todas sus dimensiones en Ecuador.

La investigación es de tipo descriptiva porque dentro de su desarrollo se han descrito los aspectos más importantes relacionadas con el tema de investigación planteado, con el objeto de determinar si la aplicación de la mediación familiar electrónica ha tenido repercusiones en el ejercicio del

derecho a la tutela judicial efectiva de las partes, y a su vez la clara necesidad de un protocolo de actuación para su observancia. Para Grajales (2000) la investigación descriptiva resulta ser idónea para analizar las realidades de un hecho y todas sus características fundamentales al interpretar cada elemento derivado del objeto de estudio.

Al respecto, Tinto (2013) menciona que la investigación descriptiva es idónea para realizar un estudio preciso de las variables propuestas al permitir analizar una realidad concreta desde sus elementos. En este sentido, dentro de este trabajo se han analizado los elementos más esenciales relacionados con la mediación familiar electrónica y la tutela judicial efectiva, entre ellos los elementos de un proceso de mediación, las técnicas y herramientas empleadas dentro de un proceso de mediación familiar electrónica, el derecho a la tutela judicial efectiva y sus dimensiones. En este sentido, gracias a la descripción y análisis de cada uno de los elementos derivados de las variables se ha podido estudiar el tema de investigación planteado en este trabajo.

El enfoque que tiene el presente trabajo es cualitativo, para Vega, Ávila, Vega, Camacho, Becerril y Leo (2014) el enfoque cualitativo nace de la necesidad de hacer el estudio de fenómenos sociales una actividad científica y para ello tiene cinco fases importantes que incluyen: observación y análisis del objeto de estudio, planteamiento de ideas y suposiciones, pruebas para fundamentar la idea, revisión de los planteamientos y por último se proponen otras ideas que fundamenten las ideas originales o permitan crear otras.

El presente trabajo cumple con estos parámetros, se analizó la mediación familiar electrónica, su impacto en la tutela judicial efectiva y los elementos más importantes relacionados con el tema, como consecuencia se vio la necesidad de crear un protocolo de actuación que delimite la aplicación de la mediación familiar electrónica en Ecuador que garantice la tutela judicial efectiva, se aplicaron las técnicas necesarias para corroborar información y recabar datos que soporten la idea a defender planteada, con todo esto se realizó una revisión del planteamiento dentro del proyecto de investigación y finalmente se realizaron recomendaciones frente a la aplicación de la mediación familiar electrónica en el país.

El uso del enfoque cualitativo permite entender el trasfondo de la aplicación de la mediación familiar electrónica y sus implicaciones, para ello fue necesario recolectar la información disponible referentes a las variables de investigación y con ello posteriormente, realizar entrevistas a personas conocedoras de la materia con el fin de condensar los criterios de los expertos sobre la aplicación de la mediación familiar electrónica en Ecuador, su incidencia en la tutela judicial efectiva y el diseño de un protocolo de actuación para ello; desde un punto de vista doctrinario y práctico.

Al respecto Pedraz, Zarco, Ramasco y Palmar (2014) describen al enfoque cualitativo como aquel que se centra en el análisis de los datos derivados del estudio de un fenómeno presente dentro de la realidad social. En el caso del tema planteado es importante mencionar que la mediación familiar electrónica es una respuesta directa a las nuevas necesidades sociales creadas a raíz de la presencia del Covid-19 en Ecuador, hecho que corresponde a la definición expresada en líneas anteriores.

Para Ramos (2017) la investigación cualitativa tiene algunas consideraciones especiales que son esenciales para el proceso de investigación, estas son la confiabilidad y validez. Estos parámetros aseguran que la información obtenida gracias al uso del enfoque cualitativo sea adecuada y fiable, para lograrlo se requiere que las cuestiones investigadas tengan coherencia entre sí, que el tema planteado sea de gran relevancia y cuente con validez y por último está la replicabilidad. A lo largo de la presente investigación se han desarrollado cada uno de los aspectos antes mencionados, de esta manera los aspectos investigados sobre la mediación familiar electrónica y la tutela judicial efectiva guardan coherencia entre sí, existe una relación entre las variables y cada uno de sus elementos mencionados a lo largo del presente trabajo.

El estudio de la mediación familiar electrónica y su relación con el derecho a la tutela judicial efectiva vía mediación es de gran relevancia dado que es un tema nuevo en el país, que ha cobrado fuerza con la llegada de la emergencia sanitaria y que va a seguir desarrollándose con el paso del tiempo, es por ello que analizar a fondo las implicaciones que tiene la aplicación de la mediación familiar electrónica en el país es necesario y de suma importancia. Las fuentes de información utilizadas a lo largo del trabajo son de alta confiabilidad y validez y como consecuencia la presente

investigación cumple con los parámetros esenciales que requiere el uso del enfoque cualitativo descrito en líneas anteriores.

Las modalidades empleadas dentro de la presente investigación incluyen investigación bibliográfica documental y de campo. Frente a la investigación bibliográfica documental Gomez (2010) menciona que esta consiste en que el investigador busque dentro de las fuentes disponibles lo que requiera, realice un análisis profundo de esos datos y posteriormente utilice lo que requiere de esa información para darle soporte a su planteamiento. La revisión bibliográfica documental plantea mantener un diálogo entre las perspectivas de los autores consultados y el indagador. En el caso de la presente investigación se utilizaron diferentes fuentes documentales que permitieron ampliar la perspectiva del examinador y analizar con mayor detalle los aspectos relacionados con las variables planteadas.

En lo referente a la investigación de campo, para Spink (2005) este tipo de investigación materializa la creación de conocimientos gracias a la ciencia empírica porque pone en contacto directo al observador con su objeto de estudio, se denomina investigación de campo porque son los investigadores quienes acuden a un lugar físico para obtener la información que requieren para su proceso de investigación. Bajo este concepto, la presente investigación contiene ciertos elementos de campo debido a que se utilizaron algunas técnicas propias de este tipo de investigación, como la entrevista, para recabar información. Con ello y gracias a la revisión bibliográfica documental y de campo se definieron otros aspectos metodológicos esenciales dentro de la presente investigación.

Otro elemento importante dentro de la metodología de la investigación es el método, este es definido por Abreu (2014) como el camino que le lleva al investigador a lograr su meta y que a su vez incorpora la descripción y el fundamento de cada decisión metodológica tomada dentro del proceso de investigación. El método tiene que ir de la mano con el objeto de estudio, los objetivos planteados dentro de la investigación y la perspectiva de análisis propuesto por el investigador. En este caso concreto el objeto de estudio es un protocolo de actuación de mediación familiar

electrónica que garantice todas las dimensiones del derecho a la tutela judicial efectiva, los objetivos planteados van de la mano con el diseño de este protocolo y el análisis de los elementos principales de la mediación familiar electrónica y la tutela judicial efectiva en el Ecuador.

Por otro lado Calduch (2014) establece que el método es el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados por el investigador de manera ordenada, que sirven para realizar un proceso de investigación y culminarlo de manera adecuada. Es por ello que para poder estudiar el problema de investigación planteado no se utilizó un único método, sino que se escoge un método que sirva para cada problema y elemento especial derivado de las variables, que considere las necesidades específicas de cada cuestión. En la presente investigación se han empleado algunos métodos que serán detallados en líneas posteriores.

El uso de diferentes modalidades se debe a las dos naturalezas que tiene el presente trabajo de investigación descritas en líneas anteriores, la revisión bibliográfica documental y de campo. Ambas convergen y se complementan dado que, en conjunto permitieron recabar todos los datos necesarios para el análisis del objeto de estudio. Por un lado, la revisión bibliográfica documental fue empleada dentro de la elaboración del estado del arte y como medio principal para recabar la mayor cantidad de información disponible sobre la mediación familiar electrónica, la tutela judicial efectiva vía mediación en Ecuador y la necesidad de un protocolo de actuación que delimite su aplicación.

Para Hyde (2000) existen dos enfoques principales para emplear métodos de investigación, por un lado está el inductivo que parte del estudio de cuestiones generales y posteriormente se analiza lo particular, y el enfoque deductivo que parte del análisis de cuestiones generales y después se estudia si esas definiciones generales pueden ser aplicables a lo particular. Ambos enfoques pueden resultar útiles dentro de la investigación cualitativa, para Prieto (2017) diferencia a ambos métodos de la siguiente manera: el inductivo analiza premisas singulares y a partir de ellos crea una norma universal que es válida únicamente si es aplicable a todas las premisas particulares. Por otro lado, el método deductivo analiza una premisa universal y posteriormente analiza su aplicabilidad en un asunto particular.

Con este antecedente, como método general se utilizó en método deductivo que resultó ser el más adecuado para analizar el tema partiendo de premisas universales y nociones generales para después describir las particularidades derivadas del tema y su tratamiento dentro el ordenamiento jurídico ecuatoriano. El punto cardinal de la presente investigación surge de las dos resoluciones emitidas por el Consejo de la Judicatura: 039-2020 y 062-2020 por las cuales se autoriza la utilización de herramientas tecnológicas dentro de los procesos de mediación y posteriormente se reconocen tres modalidades de mediación en el país, dos de ellas consideradas como parte de la mediación electrónica.

Ambas resoluciones abordan la aplicación de la mediación electrónica en el país (premisa universal) y gracias a los elementos principales derivados de la mediación electrónica en general se realizó un análisis de las técnicas, herramientas y modelos aplicables específicamente para el caso de la mediación familiar electrónica, en contraste con los parámetros establecidos para garantizar el derecho a la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador. Este método resultó ser el más adecuado para analizar de manera general el objeto de estudio planteado dentro del presente trabajo de investigación por la naturaleza del tema propuesto.

Es por ello que a lo largo del presente trabajo de investigación no se ha utilizado únicamente un método. Cabe mencionar que además del método general se utilizó un método práctico que fue útil para resolver cuestiones investigativas que, por su naturaleza, requieren de un método diferente. En este sentido, para Cepeda (2006) la riqueza metodológica le brinda a la investigación cualitativa mayor validez y por consecuencia un nivel de calidad más alto. El uso del método práctico responde directamente a la necesidad de utilizar un método adecuado frente a las dos naturalezas de este trabajo, descritas en líneas anteriores.

El método práctico utilizado es el método exegético, por el cual se realizó un análisis crítico a las disposiciones contenidas dentro de la normativa frente a la mediación familiar y la mediación familiar electrónica. Para esto se remitió a la Constitución, la Ley de Arbitraje y Mediación, las resoluciones antes mencionadas y algunos casos relevantes para analizar el alcance de la tutela judicial efectiva, todo para evaluar si la aplicación de un proceso de mediación electrónica tiene

consecuencias directas sobre la tutela judicial efectiva y con ello crear un protocolo de actuación que se ajuste a los requerimientos formales de este derecho.

Para Villabella (2015) el estudio exegético de las instituciones jurídicas disponibles y normas existentes frente a un tema induce al análisis más profundo del derecho, y esto combinado con la investigación de una problemática social con impacto jurídico hace que se cumpla el enfoque del derecho que relaciona los valores, los hechos y las normas. Esta relación tridimensional permite crear contenido de investigación jurídica de valor porque se relaciona la realidad con la norma. En la presente investigación se utilizó el método exegético como medio para conectar el estudio normativo con el estudio de la realidad y con ello lograr fundamentar los planteamientos propuestos dentro de este trabajo.

La investigación planteada parte de una idea a defender, que consiste en proponer un protocolo de actuación de mediación familiar electrónica para garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador, para ello se utilizó un diseño cualitativo de teoría fundamentada. Para Salgado (2007) este diseño tiene como fundamento que los planteamientos teóricos surgen de los datos que se obtienen dentro del proceso de investigación, esto cuadra con el diseño empleado dentro del presente trabajo dado que el planteamiento de proponer un protocolo de actuación para la aplicación de la mediación familiar electrónica en Ecuador para garantizar la tutela judicial efectiva surge como respuesta a los datos obtenidos dentro del proceso investigativo.

La teoría fundamentada para Creswell (2005) es adecuada cuando las teorías existentes no logran explicar el planteamiento del problema. Como se describió en líneas anteriores, la aplicación de la mediación familiar electrónica en Ecuador es un tema nuevo porque es la respuesta de las autoridades frente a la imposibilidad de realizar procesos de mediación presencial, en este caso las teorías existentes en el tema abordan asuntos generales pero no se adecúan a las necesidades específicas de la mediación familiar electrónica en Ecuador. En este sentido, el diseño cualitativo de la teoría fundamentada es el adecuado para este trabajo de investigación.

2.1. Técnicas e Instrumentos de recolección de la Información

Las técnicas e instrumentos de recolección de la información son importantes dentro de un proceso de investigación dado que de ellas deriva la calidad de la información presentada dentro del proyecto. Para Chávez (2015) los instrumentos de recolección de datos son aquellos instrumentos que permiten recabar toda la información posible sobre las variables planteadas por el investigador. De esta etapa del proceso de investigación depende no sólo la calidad del trabajo sino también los resultados obtenidos y por ello requiere de especial atención por parte del investigador.

La recolección de datos es el proceso por el que el investigador obtiene los datos necesarios frente a las variables que está estudiando y para ello requiere de un desglose de los elementos que conforman cada una de las variables, de manera que al momento de recabar toda la información no se escape detalle alguno. Dentro del presente trabajo se ha recabado información de dos formas: por la revisión bibliográfica documental se recabaron elementos importantes para la elaboración del estado del arte, y por otra parte, se obtuvieron datos de campo gracias al empleo de entrevistas.

2.2. Revisión bibliográfica y documental

La revisión bibliográfica se logró gracias a la búsqueda y análisis de datos disponibles sobre mediación electrónica, mediación familiar, mediación familiar electrónica, tutela judicial efectiva vía mediación y la necesidad de un protocolo de actuación que delimite su aplicación y garantice el derecho a la tutela judicial efectiva en el Ecuador. Para esto se revisaron diversas fuentes que resultaron útiles para recabar la información requerida. Cada fuente ha permitido analizar los datos de manera general, aplicando los métodos descritos en líneas anteriores. Para entender mejor el alcance de cada una de las fuentes, estas deben ser analizadas a cada categoría, sean fuentes primarias, secundarias o terciarias.

Las fuentes primarias son aquellas que transmiten la información de primera mano, para Lafuente y Marín (2008) estas fuentes son aquellas que reflejan la aplicación de las técnicas cualitativas empleadas, sean textos, artículos científicos o documentos similares. Calle (2016) al respecto menciona que las fuentes primarias se derivan de un estudio preliminar del tema de investigación, es decir, una revisión que le dé al investigador información previa del objeto de investigación pero desde un primer plano.

Dentro de este trabajo se utilizó la información tomada desde artículos científicos, libros y tesis doctorales que abordan la mediación electrónica de primera mano, tomando la perspectiva de diferentes autores que se han dedicado a estudiar la aplicación de este método alternativo de resolución de conflictos no sólo dentro de medios electrónicos sino también de manera general y como tal ofrecen un panorama de análisis mucho más amplio. Por otro lado, como fuente primaria también se utilizó el análisis de la normativa ecuatoriana como la Ley de Arbitraje y Mediación, la Constitución de la República y el Código Civil.

El análisis normativo permite entender de mejor manera cómo se ha desarrollado la mediación en Ecuador, qué implicaciones tiene que este método alternativo de resolución de conflictos esté reconocido dentro de la Constitución, las limitaciones que tiene frente a materia transigible, las fases que tiene un proceso de mediación tradicional reconocidas en la ley. Todos estos aspectos, aún cuando no regulan específicamente a la mediación familiar electrónica, son lineamientos

generales aplicables a la mediación electrónica y por ello son parte importante del estudio de este tema.

El análisis de las resoluciones 039-2020 y 062-2020 emitidas por el Consejo de la Judicatura marcan un punto de partida fundamental dentro del presente estudio, porque reconocen a la mediación electrónica y establecen requisitos mínimos para llevar a cabo un proceso de esta naturaleza. Por otra parte, también se realizó un análisis de normativa internacional que regule la aplicación de la mediación familiar electrónica, hecho que ha permitido el contraste de las realidades de este medio de resolución de conflictos en diferentes lugares del mundo.

Tanto las opiniones de los expertos en el tema como lo descrito dentro de la normativa ecuatoriana e internacional han permitido que a lo largo de la investigación se realice un análisis crítico de la manera en la que se está regulando a la mediación familiar electrónica en el país, su relación directa con el derecho a la tutela judicial efectiva y algunas nociones básicas de los protocolos de actuación referentes al tema aplicados en diferentes países.

Las fuentes secundarias son aquellas que expresan las ideas generales de las fuentes primarias, tomando como extracto lo que dice el autor primario, para Barrera (2010) se refiere a las fuentes secundarias como extractos procesados de fuentes primarias que son el resultado directo del análisis de una fuente primaria. Un ejemplo claro de fuente secundaria es la jurisprudencia, y precisamente dentro de este trabajo se realizó un análisis de fallos emitidos por la Corte Constitucional sobre el derecho a la tutela judicial efectiva y sus dimensiones. La utilización de este tipo de fuentes fue de gran ayuda para comprender de mejor manera el alcance que tiene el derecho a la tutela judicial efectiva dentro de la mediación.

El hecho de analizar los criterios emitidos por autores sobre una opinión directa que viene de una fuente primaria, le permite al investigador entender de mejor manera lo que se quiere decir y a su vez hace que el análisis emitido por el investigador dentro de su trabajo contenga una perspectiva más crítica. Esta cuestión en particular resultó ser de suma utilidad en el presente trabajo en el momento de relacionar el derecho a la tutela judicial efectiva con la mediación electrónica, precisamente por las diversas opiniones vertidas por diferentes expertos dentro de las fuentes

consultadas, de esta manera, el análisis presentado dentro de este trabajo es el resultado de diferentes puntos de vista analizados de la forma más crítica posible.

Por último, se utilizaron fuentes terciarias, que son aquellas fuentes referenciales, Barrera (2010) expresa que estas fuentes son útiles para que el investigador pueda encontrar fuentes primarias y secundarias. El uso de estas fuentes dentro del presente trabajo fue meramente referencial dado que fueron consideradas únicamente en aquellos puntos en donde por diferentes factores no existían fuentes primarias o secundarias disponibles de primera mano, las fuentes terciarias fueron un medio para recopilar datos y filtrar información de acuerdo a su categoría.

El tema de la clasificación de las fuentes es de suma importancia para esta investigación al considerar que no existe mucha información sobre la mediación familiar electrónica en el Ecuador, al ser una figura de aplicación nueva en el país y por ello la filtración de datos es muy importante para obtener una investigación de calidad y sobretodo validez científica porque aún cuando el uso de medios electrónicos en el Ecuador como parte de la administración de justicia es nuevo, esto era aplicado hace varios años en países como Estados Unidos y algunos miembros de la Unión Europea, el análisis de lo planteado en esas realidades es importante porque marca un antecedente y puede guiar la aplicación de la mediación familiar electrónica en Ecuador.

2.3. Levantamiento de datos de campo

Como se describió en líneas anteriores, la presente investigación cuenta con la recolección de datos de campo con el fin de corroborar la información documental recabada y tomar una perspectiva pragmática frente a la aplicación de la mediación familiar electrónica en el Ecuador, la relación que este tema mantiene el derecho a la tutela judicial efectiva y la necesidad de un protocolo de actuación para ello, todo desde la perspectiva de expertos en el tema y profesionales que ven diariamente la aplicación de esta nueva modalidad de mediación en el país.

La técnica más adecuada para recabar este tipo de información y que es idónea para poder alcanzar el fin descrito en el párrafo precedente es la entrevista, esta herramienta es la más adecuada para poder llegar a los expertos en el tema de mediación familiar y contrastar sus puntos de vista; además de realizar entrevistas también a mediadores, quienes ven de primera mano el uso de las herramientas tecnológicas en los procesos de mediación familiar y cuyo criterio frente al tema surge desde la práctica diaria.

2.4. Entrevista

La entrevista es una herramienta importante para recoger información de campo, Kvale (2012) menciona que la entrevista es un diálogo mantenido entre el entrevistador y el entrevistado sobre un tema planteado. Dentro de la investigación cualitativa la entrevista juega un rol muy importante, para el mismo autor la entrevista es el mecanismo perfecto para crear conocimiento dentro de las ciencias sociales porque permite obtener descripciones del entrevistado sobre el objeto de estudio planteado, sus elementos principales y adicionalmente, su criterio e interpretación sobre el fenómeno descrito.

Este diálogo permite que las partes puedan conversar sobre un tema que tienen en común, que es el interés sobre el objeto de estudio, y crear conocimiento entre ambos, la entrevista involucra un proceso de aprendizaje bilateral en el que tanto el entrevistador como el entrevistado aprenden cosas nuevas relacionadas con su tema de interés. Una entrevista es también un mecanismo eficaz para recabar información de campo por su versatilidad porque puede llevarse a cabo de diferentes formas: personalmente, por escrito, por correo electrónico e incluso por teléfono o

videoconferencia. Es esta flexibilidad y su gran alcance lo que hizo que esta herramienta fuera la más adecuada para la realización de este trabajo.

Por su lado, Jiménez (2012) menciona que la entrevista es una técnica de recolección de datos cardinal para la investigación cualitativa porque consiste en el arte de formular preguntas y expresar respuestas, es una técnica que ha sido aplicada ya desde hace varios años y resulta ser sumamente efectiva para generar nuevos conocimientos. Lucca y Berrios (2003) expresan que la entrevista fue utilizada con fines investigativos formales desde el siglo XIX y posteriormente adquiere mayor protagonismo en la época contemporánea por su gran eficacia.

La entrevista se materializa con la realización de las preguntas y se puede dar de diferentes formas: de manera no estructurada, cuando el entrevistador únicamente tiene definida la temática de la entrevista, semiestructurada cuando el entrevistador prepara de antemano algunos aspectos clave que deben ser abordados dentro de la entrevista no estructurada, cuando todos los detalles de la entrevista y las preguntas están definidas antes de llevar a cabo el diálogo con el entrevistado.

Cada una de las modalidades de la entrevista se ajusta a las necesidades de cada entrevistador, quien toma en cuenta los planteamientos y objetivos de su trabajo investigativo antes de definir los detalles de la entrevista. En este caso se realizó una entrevista semiestructurada, ya que se formuló el cuestionario a aplicar de antemano. Se contó con dos grupos genéricos de profesionales expertos en el tema, por un lado profesionales del derecho que puedan aportar con sus criterios técnicos en mediación familiar y tutela judicial efectiva y por otro lado, mediadores que aportan al trabajo de investigación con sus conocimientos prácticos sobre la aplicación de la mediación familiar electrónica en Ecuador, en relación con el ejercicio del derecho a la tutela judicial efectiva vía mediación.

Para cumplir con los fines de la entrevista, se elaboró un banco de preguntas definidas, que responden a las cuestiones más importantes relacionadas con las variables del objeto de estudio planteadas dentro de este trabajo. Estas son las detalladas en la siguiente tabla:

Tabla No. 5

PREGUNTAS APLICADAS
1.-¿Cómo definiría Usted, a la mediación electrónica aplicada al ámbito familiar?
2.- De acuerdo a su experiencia, después de la crisis sanitaria por COVID 19, ¿Describa la modalidad por la que se desarrolla el procedimiento de mediación aplicado al ámbito familiar? (presencial, electrónico o mixto)
3.¿De qué manera se desarrolla la mediación electrónica en el ámbito familiar dentro del Centro de Mediación en el que Usted trabaja? Si se utilizan plataformas online o aplicaciones.
4.-¿Cuáles son para Usted, las ventajas y desventajas de la mediación electrónica en las audiencias en el ámbito familiar?
5.- Para la Corte Constitucional existen tres dimensiones del derecho a la tutela judicial efectiva: acceso a la justicia, debida diligencia, observancia del debido proceso y mecanismos de ejecución. ¿Considera usted que estas se cumplen dentro de un proceso de mediación por medios electrónicos aplicada al ámbito familiar?
6.- ¿Considera usted que existen aspectos a mejorar en la aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva.
7.-¿Considera Usted, que se debería contar con un protocolo de actuación para la aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar en el Ecuador?
8.-¿Conoce Usted, algún protocolo de actuación de mediación por medios electrónica que se aplique a las audiencias del ámbito familiar en el país, en caso de hacerlo describa cuál?
9.- De acuerdo a su experiencia, ¿qué aspectos se deberían tomar en cuenta en un protocolo de aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva vía mecanismos alternativos?

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a las personas entrevistadas.

Las preguntas descritas dentro de la tabla abarcan las dos variables planteadas: la mediación familiar electrónica en relación con el derecho a la tutela judicial efectiva y el protocolo de actuación de mediación familiar electrónica que garantice el ejercicio de este derecho vía mediación, es importante mencionar que el cuestionario completo se encuentra en el apéndice correspondiente. Las preguntas aplicadas permiten entender de mejor manera cómo se aplica la mediación por medios electrónicos dentro del ámbito familiar en el país, la influencia que tiene esto sobre el derecho a la tutela judicial efectiva y la normativa detrás de la necesidad de crear un protocolo de actuación aplicable a esta problemática.

Para definir a los expertos a quienes se aplicó la entrevista en primera instancia se aplicó la siguiente matriz de definición de la muestra:

Tabla No. 6

Forma de establecer la muestra	Conformación de la muestra	Nombres y apellidos	Formas de contacto	Cuestionario aprobado	Aplicación de la prueba piloto	Ajustes y aplicación definitiva
Muestreo intencional	Mediadores que han realizado procesos de mediación electrónica aplicada al ámbito familiar en el país.	Dra Norma Maldonado.	Correo personal y teléfono del centro de mediación en el que trabaja.	Banco de preguntas descritas en la tabla No. 5	Aprobada	Realizada el
		Dra. Daniela Racines	Teléfono personal y correo electrónico			Realizada
		Dr. Carlos Maurtua	Oficio dirigido al Consejo de la Judicatura.			Realizada

Fuente: elaboración propia a partir del muestreo

Para conformar la muestra se llamó a los números de contacto que constan en la base de datos del Consejo de la Judicatura sobre los centros de mediación ubicados en todo el país, de todos los centros contactados la mayoría realiza procesos de mediación mixta pero no completamente electrónica porque no cuentan con elementos como el token, las firmas electrónicas o porque los usuarios desconocen cómo se realizan las mediaciones a través de medios electrónicos.

Es importante mencionar que los centros que sí llevan procesos de mediación por medios electrónicos lo hacen por razones como: preferencias de las partes, imposibilidad de acudir al centro de mediación por el tema del Covid-19 y porque las partes residen en diferentes ciudades y se les dificulta acudir presencialmente al centro de mediación. De este levantamiento de datos se pudo realizar la entrevista a Norma Maldonado y Daniela Racines, mediadoras de centros privados.

Por otro lado, se realizaron las gestiones necesarias para obtener datos del Consejo de la Judicatura, para ello se realizó un escrito para tener la autorización necesaria y así entrevistar a un funcionario del Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura, de esta manera se obtuvo la entrevista del Dr. Carlos Maurtua.

Con la metodología aplicada y previo al análisis de resultados se obtuvo información relevante y necesaria para desarrollar la propuesta planteada dentro de la presente investigación, que es un Protocolo de Actuación de Mediación por Medios Electrónicos Aplicada al Ámbito Familiar, el mismo que se presenta a continuación:

2.5. Protocolo de Actuación de Mediación por Medios Electrónicos aplicada al Ámbito Familiar

OBJETIVO

Este protocolo pretende regular las actuaciones dentro del procedimiento de mediación en el ámbito familiar realizada mediante el uso de medios electrónicos en Ecuador, en concordancia con lo dispuesto en la Constitución, la Ley de Arbitraje y Mediación, y demás normativa aplicable incluyendo las disposiciones normativas emitidas por el Consejo de la Judicatura.

ALCANCE

El alcance del presente protocolo abarca a los procesos de mediación en el ámbito familiar llevados a cabo por medios electrónicos para la realización de actos dentro de un proceso de mediación de esta naturaleza.

Art. 1.- PRINCIPIOS

En todos los actos dentro de la mediación en el ámbito familiar llevada a cabo por medios electrónicos se aplicarán los siguientes principios:

1. Autonomía de la voluntad.- las partes que acuden a mediación deben hacerlo de manera voluntaria y sin coerción alguna.
2. Confidencialidad.- Toda la información proporcionada por las partes dentro de la mediación tiene el carácter de confidencial. Las personas que participen en ella mantendrán reserva. En caso de no llegar a un acuerdo, lo proporcionado por las partes dentro de la mediación no tiene incidencia alguna en el proceso judicial o arbitral posterior.

En caso de existir acuerdo entre las partes, se puede renunciar a la confidencialidad.

3. Neutralidad.- el mediador mantendrá una posición neutral con referencia a las partes a lo largo de todo el proceso y las asistirá de forma imparcial para ayudar a resolver el conflicto sin favorecer a ninguna de ellas.

Art. 2.- ACCESO A MEDIACIÓN

Toda persona puede acudir a los centros correspondientes para poder acceder a un proceso de mediación, sin distinción alguna. En los casos de mediación en el ámbito familiar por medios electrónicos, esta puede ser solicitada en cualquier centro de mediación, siempre y cuando se cuente con los requisitos necesarios para llevarla a cabo.

Art. 3.- DEBIDA DILIGENCIA

En todos los actos de mediación en el ámbito familiar llevada a cabo por medios electrónicos, o en aquellas en la que alguno de sus actos se realice por medios electrónicos se dará trámite a la solicitud y a cualquier acto dentro de un plazo razonable y con sujeción a la normativa pertinente, de manera que se mantenga la observancia de la debida diligencia.

Art. 4.- OBSERVANCIA DEL DEBIDO PROCESO

Todos los actos de mediación aplicada en el ámbito familiar por medios electrónicos, o en aquella en la que alguno de sus actos se realice por estos medios se debe garantizar a las partes todas las dimensiones del derecho al debido proceso consagrado en la Constitución, que sean aplicables dentro de la vía alternativa.

Art. 5.- OBLIGATORIEDAD DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

Para poder realizar un proceso de mediación en el ámbito familiar por medios electrónicos tanto el mediador como las partes deben contar con firma electrónica para poder suscribir actas de mediación, actas de imposibilidad de acuerdo y las constancias de imposibilidad de mediación por vía electrónica.

En los casos en los que no se cuente con la firma electrónica, la suscripción de las actas se realizará de forma presencial, el resto de actos pueden llevarse a cabo a través de medios electrónicos.

Art. 6.- APLICACIONES ESPECIALES

Los centros de mediación que cuenten con una aplicación tecnológica que pueda realizar las operaciones o funciones específicas para facilitar el desarrollo de la mediación dentro del ámbito familiar deben asegurar el cumplimiento de las solemnidades y los principios reconocidos en la Constitución, la Ley de Arbitraje y Mediación y demás normativa aplicable al caso.

Se debe instruir a las partes sobre el modo de uso de dicha aplicación y las consideraciones especiales a tener en cuenta dentro de la audiencia y demás actos.

DE LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Los Centros de Mediación y Arbitraje que cuenten con los recursos necesarios para ejecutar audiencias por medios electrónicos y aplicaciones tecnológicas específicas pueden hacerlo, siempre y cuando se cumplan los principios de la mediación, con reserva de la privacidad de las partes y de los acuerdos a los que se llegue dentro del proceso. En el caso de los procesos de mediación aplicados en el ámbito familiar de naturaleza mixta (electrónico y presencial) la observancia de formalidades y principios se mantiene a lo largo de todo el proceso.

Art. 7.- DE LAS PARTES

Pueden ser partes de un proceso de mediación aplicada al ámbito familiar por medios electrónicos aquellas personas que cuenten con plena capacidad, en conformidad con los artículos 190 de la Constitución y 44 de la Ley de Arbitraje y Mediación.

MODELOS APLICABLES

Dentro de los procesos de mediación por medios electrónicos aplicables al ámbito familiar se deben aplicar modelos que permitan gestionar el conflicto, llegar a un acuerdo favorable para las partes y garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes.

OBSERVANCIA DEL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO

El interés superior del niño debe prevalecer durante todo el proceso de mediación, se observará su aplicación especialmente en caso de existir acuerdo entre las partes.

Art. 8.- REQUISITOS GENERALES

Para poder realizar actos dentro de la mediación familiar electrónica se requiere:

- a. Los recursos y medios electrónicos necesarios para llevar a cabo el proceso. Sean estas plataformas online como Zoom, Microsoft Teams, GoogleMeet, Polycom y similares, o aplicaciones especiales. Además de dispositivos electrónicos de audio y video como computadoras, tabletas y similares.
- b. Tanto la/el mediador como las partes deben contar con las firmas electrónicas, debidamente tramitadas en las entidades autorizadas para dicho fin, en caso de no contar con este requisito se puede realizar la suscripción de actas de manera presencial.
- c. Que las partes cuenten con los recursos y medios para realizar todos los actos que el proceso requiere.

Art. 9.- RESPONSABILIDAD DE LAS/LOS MEDIADORES

Es responsabilidad de la persona mediadora:

1. Velar por el cumplimiento de los principios y solemnidades para la mediación y mediación familiar electrónica.
2. Verificar que se cumplan los requisitos generales recogidos en la Ley de Arbitraje y Mediación y el presente protocolo, y demás toda la normativa aplicable.

3. Asegurarse que las partes conozcan las reglas aplicables dentro del proceso de mediación aplicada al ámbito familiar llevada a través de medios electrónicos previamente.
4. Asistir a las partes de manera imparcial a lo largo del proceso.
5. Que las partes suscriban oportunamente las actas, sean estas de acuerdo, de imposibilidad de acuerdo o las constancia de imposibilidad por vía electrónica.
6. Verificar que los actos mencionados en el numeral antecedente cuenten con plena validez y cumplan con todas las formalidades legales.
7. Contar con una firma electrónica.

Art. 10.- La/El mediador encargado de asistir en un proceso de mediación electrónica no puede intervenir dentro de un proceso judicial o arbitral que verse sobre el conflicto familiar abordado dentro del proceso en el que asiste. Se cumplirá con lo establecido dentro del artículo 49 de la Ley de Arbitraje y Mediación.

Art. 11.- ACUERDO

El acta que contiene el acuerdo de las partes y es suscrita de manera electrónica tiene la misma validez y naturaleza jurídica que un acta con firma manuscrita.

Art. 12.- VALIDEZ DE LAS ACTAS

Todas las actas suscritas dentro de un proceso de mediación aplicada dentro del ámbito familiar, llevada a través de medios electrónicos tienen la misma validez y naturaleza jurídica que un acta con firma manuscrita.

Art. 13.- EJECUCIÓN

Las actas de acuerdo emitidas como resultado de un proceso de mediación electrónica tienen el carácter de sentencia ejecutoriada, cosa juzgada y son susceptibles a ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley de Arbitraje y Mediación.

DE LOS DATOS PROPORCIONADOS

Toda la información proporcionada por las partes dentro del proceso de mediación familiar aplicada en el ámbito familiar a través de medios electrónicos tiene el carácter de confidencial.

Art. 14.- RESPONSABILIDAD

Las partes son responsables de la información y datos proporcionados a lo largo del proceso. No se puede emplear esta información para:

- Divulgar información personal de las partes.
- Acceder a cuentas e información personal de las partes.
- Suplantar la identidad de terceros.
- Vulnerar derechos de propiedad industrial e intelectual relacionados con los datos proporcionados a lo largo del proceso.
- Utilizar los datos proporcionados con el fin de alterar, modificar o afectar la validez de los documentos suscritos a lo largo del proceso.
- Transgredir la confidencialidad.

Art. 15.- Se prohíbe a los participantes grabar las audiencias llevadas a través de medios electrónicos con cualquier dispositivo electrónico. Esta prohibición aplica para las partes, el mediador y personal de asistencia técnica en caso de tenerlo.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Los resultados obtenidos recogen un contraste entre lo encontrado dentro de la revisión bibliográfica del tema de investigación planteado con las respuestas aportadas por mediadores que han visto de primera mano la aplicación de la mediación en el ámbito familiar por medios electrónicos en el país. Los entrevistados fueron: la Dra. Norma Maldonado y la Dra. Daniela Racines, ambas mediadoras de centros privados, y el Dr. Carlos Maurtua, funcionario del Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura.

Dado que la presente investigación contiene un elemento especial para recoger datos de campo a lo largo del presente capítulo se muestra la información obtenida con la aplicación de entrevistas, es por ello que para presentar los datos recolectados se utilizaron tablas, que incluyen las respuestas aportadas por los expertos con un comentario general y un análisis posterior sobre cada tema, las tablas presentadas se elaboraron en función a las preguntas planteadas.

Por otro lado, se realizó todo lo necesario para obtener datos del Consejo de la Judicatura relacionados con el estado de la mediación aplicada al ámbito familiar en el país y la mediación que se da a través de medios electrónicos, la respuesta por parte de la autoridad fue un tabulado de todas las causas de mediación a nivel nacional, que dentro del presente trabajo va a presentarse con las gráficas emitidas en la matriz proporcionada por dicha autoridad.

Tabla No. 7

PREGUNTA ¿Cómo definiría usted a la mediación electrónica aplicada en ámbito familiar?		
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
Norma Maldonado	Daniela Racines	Carlos Maurtua
<p>La Mediación electrónica es un medio excelente en tiempos de pandemia, ya que es una oportunidad para desarrollar la Audiencia de una manera eficiente escuchando a las partes y guiándoles para la toma de decisiones tal como se realiza presencialmente, en la AUDIENCIA, se fija día y hora para que vayan al centro de Mediación para las firmas correspondientes y si existe algún inconveniente o no entendieron algún punto en ese momento se explica.</p>	<p>La Mediación familiar no se encuentra priorizada o completamente estudiada en el Estado ecuatoriano. A diferencia de España o Portugal, donde la mediación familiar se considera un pilar fundamental previo a los procesos judiciales. Cabe recalcar que, en otros países, la mediación electrónica o por medios telemáticos ya ha sido prevista dentro de su organismo normativo. A diferencia de Ecuador donde mediante RESOLUCIÓN 039-2020, del pleno del Consejo de la Judicatura, expedida dentro de la emergencia sanitaria tomó por sorpresa a toda la ciudadanía y a los Centros de Mediación. Ahora bien, pese que para la expedición de la Resolución fue estudiado escuetamente varias normativas extranjeras, este documento es generalizado para todo conflicto transigible. Sin embargo, en la mediación familiar debe ser tratada de manera especial, y la medición electrónica no brinda o no se adecua a necesidades propias del conflicto familiar.</p> <p>Se debe realizar un énfasis en la diferenciación entre mediación familiar ante otros tipos de mediación, como por ejemplo la mediación civil. Desde mi experiencia, puedo señalar que la mediación familiar debe llevarse a cabo desde una perspectiva comunicativa e incluyendo el modelo circular narrativo de Sara Cobb, puesto que las partes o mediados se encuentran o se encontraban dentro de un círculo familiar donde la relación entre las partes es igual de importante que los acuerdos a los que se debe llegar. Por otro lado, los conflictos civiles, no tiene como prioridad resguardar la relación entre las partes, sino solventar el conflicto centrándose netamente en acuerdo.</p> <p>Por lo que la mediación electrónica dentro de conflictos familiares transigibles se convierte en un obstáculo y una barrera comunicacional, lo que es más difícil para que las partes lleguen a acuerdos de mutuo beneficio.</p>	<p>Se define como método alternativo de resolución de conflictos en el cual las partes son asistidas por un tercero llamado mediador que ayuda a resolver el problema mediante el uso de técnicas especializadas en resolver este tipo de conflictos. Es importante recalcar que en el ambito familiar todo es susceptible de revisiones posteriores y en el caso del Consejo de la Judicatura, lo que nosotros resolvemos es el tema de pensiones de alimentos de los hijos con todos sus incidentes y liquidaciones, al igual que el régimen de visitas de los hijos. Esta definición en el ámbito familiar siempre da la debida prioridad dentro de este esquema porque los derechos de los niños son irrenunciables.</p>
COMENTARIO	<p>Para los entrevistados la mediación electrónica aplicada al ámbito familiar es un método alternativo de resolución de conflictos en donde el mediador asiste a las partes con la ayuda de medios electrónicos, sin embargo, no está bien conceptualizada ni diferenciada dentro de la legislación ecuatoriana.</p>	

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas aportadas por los entrevistados.

El objeto de esta pregunta es entender la definición que tienen los entrevistados sobre la mediación electrónica y con ello poder contrastar las perspectivas de cada uno. Con los datos recabados frente a esta pregunta se puede observar que cada experto mantiene una noción general de la mediación electrónica aplicada a conflictos familiares, a pesar de no ser esta una respuesta doctrinaria las definiciones aportadas muestran parte de la experiencia que mantienen los entrevistados, se evidencia la necesidad de diferenciar a la mediación por medios electrónicos de la modalidad mixta y se hace énfasis en que se requiere de un desarrollo normativo frente al tema.

En el caso de la primera respuesta la entrevistada destaca la eficiencia del uso de medios electrónicos para llevar a cabo las audiencias de mediación. Este hecho es importante porque ratifica que la flexibilidad del uso de medios electrónicos resulta eficaz para todo el proceso de mediación. La segunda respuesta muestra la importancia del uso de técnicas y modelos como el de Sara Cobb para poder llevar un proceso de mediación familiar electrónica más llevadero y la tercera destaca la importancia de la consideración de los derechos de los niños que son parte fundamental en casos de mediación familiar.

Tabla No. 8

PREGUNTA	De acuerdo a su experiencia, después de la crisis sanitaria por COVID19 ¿Describe la modalidad por la que se desarrolla el procedimiento de mediación aplicado al ámbito familiar? (presencial, electrónico o mixto)		
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	
Norma Maldonado	Daniela Racines	Carlos Maurtua	
<p>En mi caso se realiza bajo la modalidad mixto, ya que las personas no pueden estar presentes en la Audiencia pero si para la firma.</p>	<p>Dentro de casos observados referentes a mediación familiar, sobre todo en asuntos de tenencia y pensión alimenticia, por la crisis sanitaria se han realizado mediaciones mixtas divididas en dos fases. La primera fase involucra exponer el conflicto y señalar posibles propuestas de solución; cabe recalcar que esta fase se lo hace netamente telemática. La segunda fase corresponde a la aceptación o negativa de los acuerdos propuestos; esta fase se la realiza de manera presencial donde se realiza la elaboración y firma de actas. Nosotros como centro de mediación hemos optado por esta modalidad como método de facilitar a las partes o mediados a alcanzar acuerdos de manera fácil y sin trabas o formalidades innecesarias. Sobre todo, cuando las partes no tienen firma electrónica y son conflictos que deben solventarse de manera eficaz e inmediata.</p>	<p>El uso del ámbito electrónico en las audiencias por el tema de la pandemia hace que tengamos dos modalidades: la vía electrónica por la que se llevan audiencias telemáticas y el proceso de mediación se da por medios electrónicos, que tiene como requisito indispensable que las partes tengan su firma electrónica para el acuerdo; y la otra vía que es la mixta que para el Consejo de la Judicatura se da cuando ingresa una petición de manera directa y por varios motivos, casi siempre relacionados con la pandemia, se solicita que las audiencias se lleven por vía telemática. En estos casos no hay inconveniente en llevarlas de manera virtual pero la suscripción de los actos es presencial. De esta manera la solicitud ingresa de forma presencial, las audiencias se dan de manera virtual y la suscripción del acuerdo es presencial.</p> <p>La más común es la modalidad mixta.</p>	
COMENTARIO	<p>Se muestra que la modalidad predominante es la modalidad mixta, en donde se realizan algunos actos del proceso por medios electrónicos y la suscripción de actas se da de manera presencial.</p>		

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas aportadas por los entrevistados.

El objeto de esta pregunta fue entender cómo se están dando los procesos de mediación familiar a raíz de la crisis sanitaria por COVID 19 y con ello ver si la mediación aplicada al ámbito familiar por medios electrónicos en el país ha adquirido protagonismo por el tema del distanciamiento o si aún a pesar de ello la mediación familiar presencial prevalece.

En este caso, las respuestas obtenidas frente a esta pregunta muestran que a partir de la emergencia sanitaria por COVID 19 la manera de llevar a cabo procesos de mediación familiar se da parcialmente por medios electrónicos y parcialmente de manera presencial. Por lo general la audiencia se lleva a cabo por alguna plataforma y posteriormente la firma de las actas se da de manera presencial. De este hecho se desprende que más allá de llevar un proceso de mediación electrónica *per se*, es la figura de la mediación familiar mixta la que prevalece porque combina lo mejor de ambas modalidades: la flexibilidad y facilidad de llevar a cabo audiencias telemáticas, y la suscripción de actos de manera presencial frente a la falta de firma electrónica.

En el caso de la pregunta 3, al ser de opción múltiple los datos se analizarán sin una tabla, con este antecedente, la pregunta 3 se realizó de la siguiente forma:

Gráfico No. 4 Tercera pregunta

3.¿De qué manera se desarrolla la mediación electrónica en el ámbito familiar dentro del Centro de Mediación en el que Usted trabaja? Marque una x en la opción aplicable.

3.1.- Por medio de una plataforma virtual

En el caso de haber seleccionado esta opción responda una o varias de las siguientes opciones:

- Zoom.

- Microsoft teams

- Google meet

-Otra..... Describa cuál.....

3.2.- Por medio de una aplicación especial.

Fuente: Gráfico de la tercera pregunta del cuestionario aplicado a los entrevistados.

El propósito principal de esta pregunta es diferenciar entre los profesionales de los centros que realizan mediación completamente electrónica, que son aquellos que utilizan una aplicación específica para el fin, y los centros que lo hacen a través de medios electrónicos con plataformas como zoom y google meet.

De los entrevistados, todos los centros de mediación utilizan plataformas virtuales para llevar a cabo procesos de mediación electrónica. En esos casos la plataforma de su elección es Zoom por ser ampliamente conocido y de uso sencillo. En el caso del Consejo de la Judicatura se utiliza Zoom como plataforma principal y Teams como subsidiaria. Esto muestra que la sencillez de uso de estas plataformas influye en la decisión de los centros de mediación que llevan a cabo procesos de mediación familiar electrónica. El tema de costos y accesibilidad por parte de los usuarios también juega un papel muy importante para que los centros escojan una plataforma como herramienta para llevar procesos de mediación por medios electrónicos.

Tabla No. 9

PREGUNTA ¿Cuáles son para Usted, las ventajas y desventajas de la mediación electrónica en las audiencias en el ámbito familiar?		
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
Norma Maldonado	Daniela Racines	Carlos Maurtua
Dentro de la ventaja se encuentra la disponibilidad de las personas para la realización de la Audiencia explicándoles las reglas claras, la desventaja que no se puede firmar al momento como presencialmente ya que todos no tienen la posibilidad de firma electrónica.	<p>Principales desventajas de la mediación electrónica en el ámbito familiar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las barreras comunicativas y sobre todo a las barreras tecnológicas que impide una óptima intervención del mediador para con las partes. - La firma electrónica sigue siendo una desventaja, puesto que no todas las personas la obtienen aún. Además de que la mediación busca llegar a toda la ciudadanía. Ss así que existen casos de adultos mayores que simplemente no desean obtener la firma electrónica y tampoco el Estado ecuatoriano ha brindado facilidades para obtenerla. <p>Entre las ventajas de la mediación electrónica en el ámbito familiar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poder llegar a más personas en cualquier parte del país o del mundo. El principal ejemplo es cuando por medio de la mediación se busca solventar la partición de bienes sucesorios. En varios casos ya observados, cuando existen un amplio número de herederos imposibilita la comparecencia de la totalidad de las partes. Sin embargo, la mediación electrónica ha hecho factible la comparecencia, en la mayoría de los casos, de la totalidad de los interesados, porque se acortan distancias mediante la tecnología. 	<p>Las ventajas de la mediación familiar electrónica se dan porque ayuda principalmente en el tema de la eficiencia y los tiempos porque no es un proceso tan prolongado, ayuda en acortar distancias entre ciudades, lo que da facilidades para que en este proceso se garanticen los derechos de los involucrados.</p> <p>La principal desventaja es la falta de conocimiento de las personas en el ámbito tecnológico, esto ha impedido que los procesos de mediación electrónica se den con mayor facilidad pero sin duda las ventajas son más.</p>
COMENTARIO	Las ventajas más importantes incluyen la accesibilidad, mayor flexibilidad y la eficiencia que le da el uso de medios electrónicos a la mediación dentro del ámbito familiar y las mayores desventajas son: la falta de firmas electrónicas y las barreras comunicativas que se pueden generar dentro de las plataformas tecnológicas.	

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas aportadas por los entrevistados.

El objetivo detrás de esta pregunta es identificar las ventajas y desventajas que los expertos tienen sobre la aplicación de la mediación familiar electrónica en el país desde su punto de vista práctico, y contrastarlas con la información obtenida dentro de la revisión bibliográfica documental.

En este caso la respuesta aportada por los expertos muestra que al realizar procesos de mediación por medios electrónicos esta se adapta fácilmente a la disponibilidad de las partes para realizar audiencias por videoconferencia, acortando fronteras y agilizando el proceso, el alcance de la mediación electrónica es mayor por todos estos factores.

Como desventaja se destaca que no todas las personas tienen firmas electrónicas y por ello la suscripción de los documentos debe ser necesariamente presencial, este hecho puede resultar engorroso hasta que las partes puedan acudir presencialmente al centro de mediación para realizar este acto. A más de ello la falta de manejo de tecnología es un impedimento considerable.

Tabla No. 10

PREGUNTA		
Para la Corte Constitucional existen tres dimensiones del derecho a la tutela judicial efectiva: acceso a la justicia, debida diligencia, observancia del debido proceso, y mecanismos de ejecución. ¿Considera usted que estas, se cumplen dentro de un proceso de mediación por medios electrónicos aplicado al ámbito familiar?		
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
Norma Maldonado	Daniela Racines	Carlos Maurtua
En el proceso mixto que he llevado hasta la fecha se está dando cumplimiento.	Tanto el acceso a la justicia, debida diligencia, observancia del debido proceso, y mecanismos de ejecución se cumplen en la mediación electrónica. Sin embargo no se cumplen de manera óptima. Existen varias deficiencias que podría recaer en inconstitucionalidad. Como por ejemplo, dentro de un caso observado, el solicitante en la emergencia sanitaria se acercó al Centro con el fin de solicitar una mediación. Al momento de señalarle los requisitos necesarios, entre ellos la firma electrónica para proceder puesto que la otra parte se encontraba aislado a consecuencia de Covid-19, el peticionario desistió de su solicitud de mediación. Al observar este caso en concreto podemos determinar de que existen limitaciones al acceso a la justicia y a la debida diligencia puesto que estamos poniendo trabas a los mediados, cuando se debería facilitar a las partes que buscan solucionar sus conflictos con métodos alternativos pacíficos.	En el Centro de Mediación de la Función Judicial todos estos parámetros se cumplen. El acceso a la justicia es un derecho constitucional que permite a cualquier persona sin distinción poder acceder a estos servicios, de igual manera el tema del debido proceso. Nuestros mediadores a nivel nacional están totalmente capacitados para que puedan requerir en su debido momento todos los documentos que garanticen la capacidad de las partes para comparecer a audiencia y su capacidad para exigir un derecho y cumplir obligaciones.
COMENTARIO	Las dimensiones del derecho a la tutela judicial efectiva se cumplen, sin embargo, existen deficiencias que pueden afectar la manera en la que se tutela este derecho dentro de procesos de mediación a través de medios electrónicos, aplicada en el ámbito familiar.	

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas aportadas por los entrevistados

Esta pregunta fue realizada para cumplir uno de los objetivos específicos planteados para esta investigación que es establecer la observancia de la tutela judicial efectiva dentro de los procedimientos de mediación familiar electrónica en el Ecuador. La respuesta aportada por los expertos mencionan que existe el cumplimiento de las dimensiones que tiene este derecho aún cuando la modalidad de mediación predominante en el país es la mixta. Es importante recalcar que aún cuando existen acciones que contribuyen al cumplimiento de estos estándares aún queda trabajo por hacer para que sean respetados en su totalidad.

Tabla No. 11

PREGUNTA	¿Considera Usted, que existen aspectos por mejorar en la aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva, vía mecanismos alternativos?	
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
Norma Maldonado	Daniela Racines	Carlos Maurtua
Solo diría las firmas electrónicas que las personas no están de acuerdo en la mayor parte a realizar.	<p>-Crear nuevas vías de acceso para que las partes puedan iniciar una mediación on-line sin necesidad de la firma electrónica.</p> <p>-Crear un sistema adecuado y personalizado únicamente para Centros de Arbitraje y Mediación que brinde confianza y asegure la confidencialidad de las partes, sobre todo los temas señalados en audiencia. Puesto que, el utilizar plataformas telemáticas de comunicación como Zoom o Google meets, no garantiza cien por ciento la confidencialidad.</p> <p>-Capacitar a los mediadores en el manejo de las nuevas tecnologías con el fin de asegurar los principios e ideales de la mediación.</p>	En el Consejo de la Judicatura, especialmente en el Centro de Mediación de la Función Judicial el ámbito de mejora tiene que ser continuo, y esto va enlazado con el tema de la voluntariedad de las partes para comparecer a las audiencias. Nosotros tratamos de darles a los usuarios la mayor cantidad de facilidades para que estas audiencias se instalen, para poder conversar y llegar a acuerdos que eviten más conflictos y confortamientos entre las partes. En el caso de esta pregunta hay que recalcar la importancia de la voluntariedad, porque esta depende de cada una de las partes aún cuando como mediadores brindamos todas las facilidades dentro del proceso de mediación siempre hay que ser neutrales e imparciales.
COMENTARIO	Para los entrevistados la obligatoriedad de firmas electrónicas es un aspecto a mejorar, además de perfeccionar los parámetros descritos en las preguntas anteriores.	

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas aportadas por los entrevistados

Esta pregunta permite entender bajo la perspectiva de los expertos los aspectos a mejorar en la aplicación de la mediación familiar electrónica en el país, y con las respuestas de los expertos poder tomar en cuenta estas sugerencias para plasmarlas en la propuesta del protocolo de actuación en la mediación familiar electrónica planteada como idea a defender dentro del presente trabajo.

La respuesta aportada por la primera experta muestra que la obligatoriedad de las firmas electrónicas representa un problema para las partes y como consecuencia el uso de la modalidad mixta ha adquirido gran importancia, al igual que para las partes, algunos centros de mediación no llevan a cabo mediación electrónica por esta misma causa, hecho que pone en tela de duda si realmente todas las personas pueden acceder a esta modalidad de mediación.

Tabla No. 12

PREGUNTA	¿Considera Usted, que se debería contar con un protocolo de actuación para la aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar en el Ecuador?	
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
Norma Maldonado	Daniela Racines	Carlos Maurtua
Como esta es una modalidad nueva, hasta que las personas vayan accediendo, revisando y otorgándole validez, se tendría que educar a los usuarios, ya que no existe un protocolo efectivo hasta la fecha y si es necesario.	Si, deber ponerse a consideración la elaboración inmediata de un protocolo para la mediación electrónica en general. Misma que garantice la confidencialidad del conflicto, como la veracidad de los datos y de las partes presentes. Únicamente así se logrará garantizar la tutela judicial efectiva de principio a fin en la mediación.	A nivel nacional sería importante mantener un protocolo que permita desarrollar estas audiencias, a pesar de que el Consejo de la Judicatura ya emitió una resolución a inicios de la pandemia sobre el tema de las mediaciones a nivel nacional para que se las pueda elaborar de manera telemática pero, obviamente, todo protocolo, toda ley y toda resolución tiene que ser actualizada, modificada y adecuada a las circunstancias de cada época. Tal vez a inicios de la pandemia se necesitaban ciertos protocolos pero ahora que estamos en una nueva etapa de reactivación se necesitarán nuevas modificaciones y adecuaciones que permitan desarrollar de una manera más ágil todo el proceso.
COMENTARIO	Las respuestas de los entrevistados muestran la necesidad de crear un protocolo que regule la aplicación de la mediación por medios electrónicos dentro del ámbito familiar y se reafirma la importancia de educar a la ciudadanía sobre el tema.	

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas aportadas por los entrevistados

Esta pregunta se formuló con el objeto de verificar si las opiniones de los expertos justifican la idea a defender planteada sobre la necesidad de un protocolo de actuación que garantice la observancia de la tutela judicial efectiva dentro de la mediación familiar electrónica. La respuesta aportada por los expertos muestra que la mediación electrónica es una modalidad nueva y por ello tanto mediadores como las partes requieren de un protocolo, que lastimosamente no existe dentro de la legislación ecuatoriana y resulta ser muy necesario para garantizar todas las dimensiones del derecho a la tutela judicial efectiva dentro de la mediación familiar electrónica.

Tabla No. 13

PREGUNTA	¿Conoce Usted, algún protocolo de actuación de mediación por medios electrónicos que se aplique a las audiencias del ámbito familiar en el país? En caso de hacerlo describa cuál?	
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
Norma Maldonado	Daniela Racines	Carlos Maurtua
No	No. La Resolución 039-2020 del Pleno Del Consejo de la Judicatura no debe señalarse como protocolo, sino como instrumento regulatorio.	Protocolo como tal no, existe una resolución del Consejo de la Judicatura aplicable pero ahí nos enfoca únicamente al tema del proceso y procedimiento telemático. En el tema de mediación y audiencias familiares desconozco, a pesar de que nuestros mediadores a nivel nacional aplican lo establecido en la Constitución, el Código Civil y el CONA.
COMENTARIO	Las respuestas de los entrevistados evidencian la falta de un protocolo de mediación en el ámbito familiar a través de medios electrónicos.	

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas aportadas por los entrevistados

Esta pregunta, al igual que la anterior justifica la propuesta planteada dentro del presente proyecto de investigación. La respuesta aportada por los expertos corrobora que en el país no existe actualmente un protocolo de actuación para mediación familiar electrónica dentro de la legislación ecuatoriana, si bien es cierto, existen dos resoluciones emitidas por el Consejo de la Judicatura que autorizan y establecen estándares para la utilización de medios electrónicos dentro de los procesos de arbitraje y mediación estas no pueden ser consideradas como un protocolo de actuación.

Tabla No. 14

PREGUNTA	De acuerdo a su experiencia, ¿qué aspectos se deberían tomar en cuenta en un protocolo de aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva vía mecanismos alternativos?		
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	
Norma Maldonado	Daniela Racines	Carlos Maurtua	
<p>El Consejo de la Judicatura debería dar cursos y capacitar tanto a MEDIADORES como a los USUARIOS, para que se llegue a confiar en este mecanismo.</p>	<p>Para determinar parámetros o aspectos que deben tomarse en cuenta para la elaboración de un protocolo óptimo debemos enfocarnos en la doctrina como lo hace España. Es así que citó a Jordá (2016) y a Calatayud (2018) quienes señala el método de las tres C, que son: Conveniencia, Credibilidad y Competencia.</p> <p>Para llevar a cabo un proceso de mediación electrónica se debe analizar estos tres presupuestos. Conveniencia en el uso de las nuevas tecnologías, credibilidad del sistema o plataforma a utilizar dentro en la mediación y competencia del mediador para utilizar las nuevas tecnologías como una herramienta óptima en la audiencia de mediación.</p>	<p>Creo que es muy importante considerar las facilidades que el centro de mediación tiene que dar para que se cumpla el derecho al acceso a la justicia de los usuarios, el tema de la voluntariedad de las personas de acudir a un centro de mediación para solucionar conflictos, el tema de la legalidad en virtud de garantizar los derechos de las partes y asegurarse que quienes comparezcan tengan la capacidad para transigir, obligarse y cumplir esas obligaciones, Con la finalidad de que las dos partes dentro del proceso de mediación ganen, no como en un proceso judicial en donde una parte gana y la otra parte pierde.</p>	
COMENTARIO	<p>Los aspectos más importantes a considerar dentro de un protocolo son la accesibilidad de los usuarios a la mediación por medios electrónicos, la credibilidad de las plataformas, la voluntariedad y la legalidad.</p>		

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas aportadas por los entrevistados

Esta pregunta fue creada con el objeto de recopilar las consideraciones especiales que debe tener un protocolo de actuación para poder incorporarlas a la propuesta del presente trabajo. Con referencia a la respuesta aportada por los entrevistados se expresa que se debe capacitar a mediadores y usuarios sobre el uso de tecnologías dentro de los procesos de mediación familiar, establecer estándares que

consideren la conveniencia, credibilidad y competencia, siempre respaldando el acceso a la justicia, la legalidad, los principios de mediación y los derechos de las partes.

Además de las respuestas analizadas se hicieron llamadas telefónicas para diferenciar los centros de mediación que utilizan medios electrónicos para mediación familiar y aquellos que no lo hacen, los datos recabados muestran que gran parte de los centros de mediación en el país no realizan mediación por medios electrónicos porque en la gran mayoría de los casos las partes no cuentan con la firma electrónica para proceder con el proceso, otros centros no cuentan con un token para llevar a cabo estos proceso y, en una menor cantidad, algunos centros no utilizan mediación electrónica porque no cuentan con los recursos económicos necesarios para suscribirse de manera permanente a plataformas como zoom para la realización de audiencias.

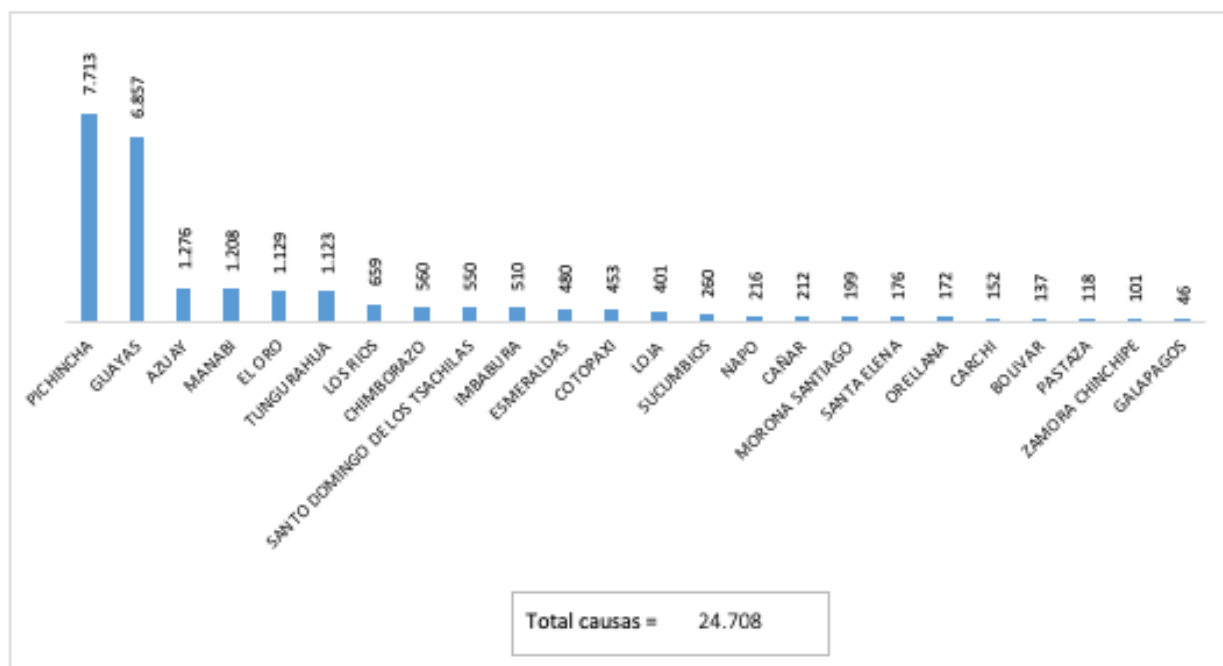
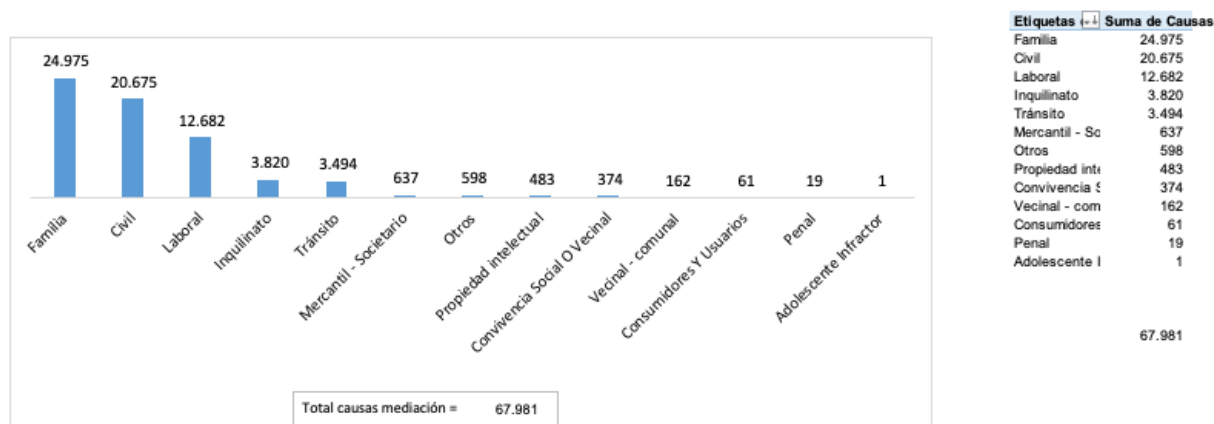
Esto muestra que aún cuando el uso de medios electrónicos en la mediación familiar ha resultado eficaz, en muchos casos la obligatoriedad de la firma electrónica hace que una gran cantidad de los centros se decanten por procesos mixtos en los que las audiencias y notificaciones en general se llevan a cabo por medios electrónicos pero la suscripción de las actas y firma de documentos importantes se hacen de forma presencial. Es por esto que la mediación mixta se retrasa un poco en comparación con la mediación completamente electrónica al depender de la disponibilidad de las partes para que acudan personalmente al centro a firmar el acuerdo.

Las respuestas aportadas por los expertos, en conjunto con los datos obtenidos dentro de la fase de revisión bibliográfica muestran que existe la necesidad de regular la aplicación de la mediación aplicada al ámbito familiar por medios electrónicos en el país, con esta consideración dentro del presente trabajo de investigación se ha planteado una idea a defender, consistente en proponer un protocolo de actuación en la mediación familiar electrónica para garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación, es por esto que, con los datos bibliográficos y de campo obtenidos se ha desarrollado dicho protocolo, cumpliendo con los parámetros de la legalidad, accesibilidad y voluntariedad, descritos como factores importantes a considerar por los expertos entrevistados.

3. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL

El Consejo de la Judicatura a través de su Dirección Nacional de Acceso a los Servicios de Justicia remitió una base de datos sobre la mediación y causas transigibles a nivel nacional, los datos relevantes para el presente trabajo de investigación son los siguientes:

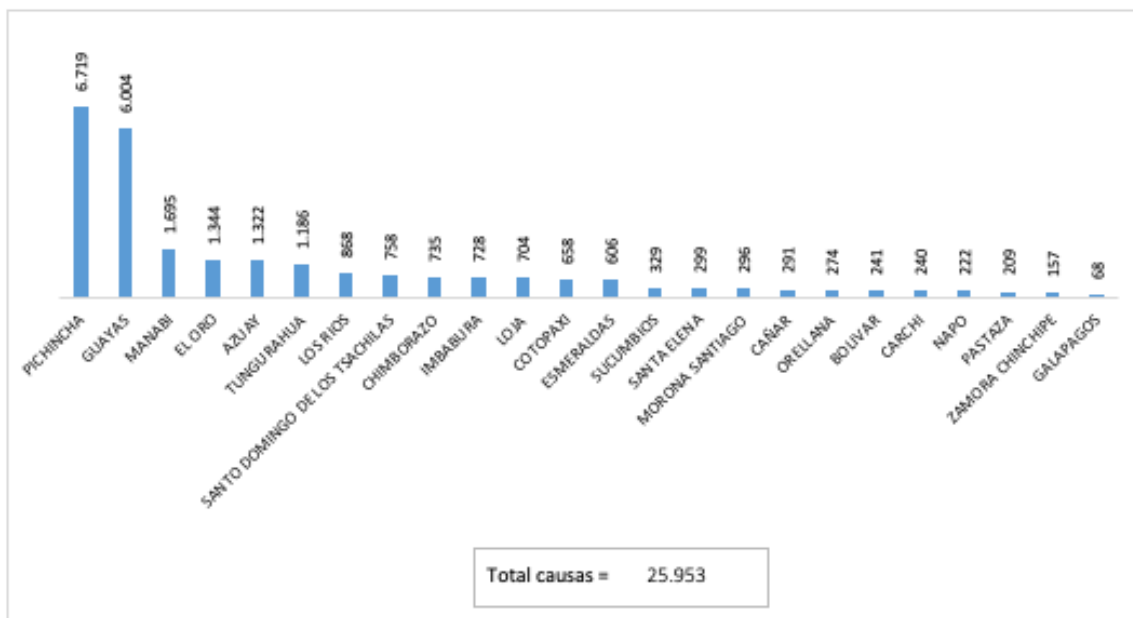
Gráfico No. 5 Causas transigibles



Fuente: Tabulación de causas transigibles del Consejo de la Judicatura

El gráfico muestra que a lo largo del 2020 se ingresaron 67.981 causas de mediación a nivel nacional, de este número, el 36.74% corresponde a mediación dentro del ámbito familiar. Es importante mencionar que 18.763 casos de mediación se ingresaron a través del Centro de Mediación de la Función Judicial y 6.212 mediante centros privados.

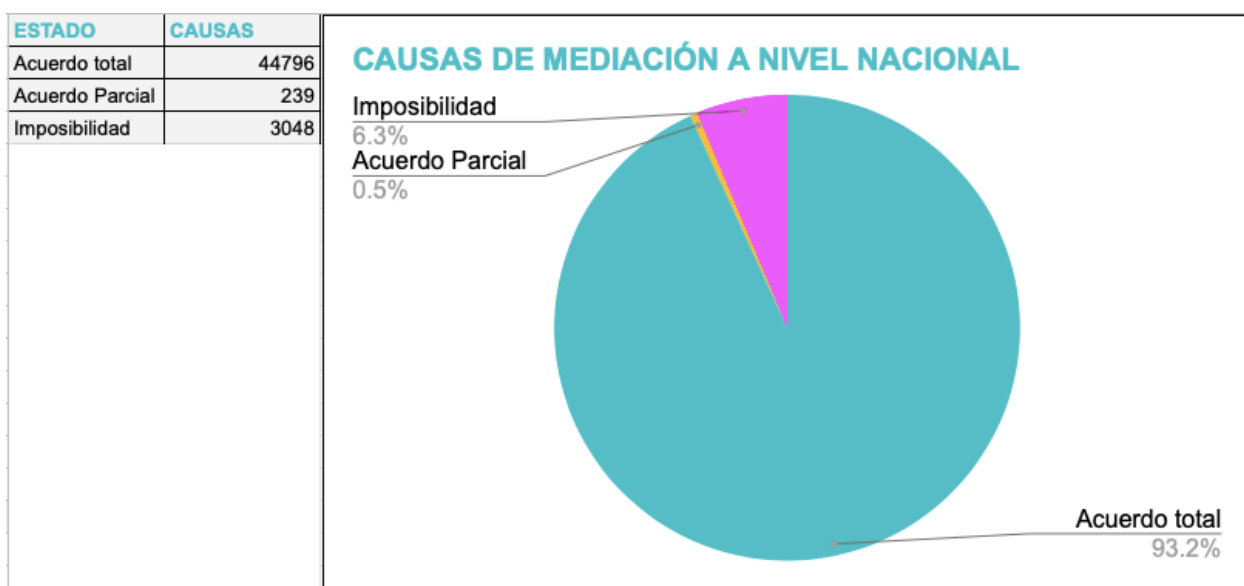
Gráfico No. 6 Causas de Mediación



Fuente: Tabulación de causas transigibles del Consejo de la Judicatura

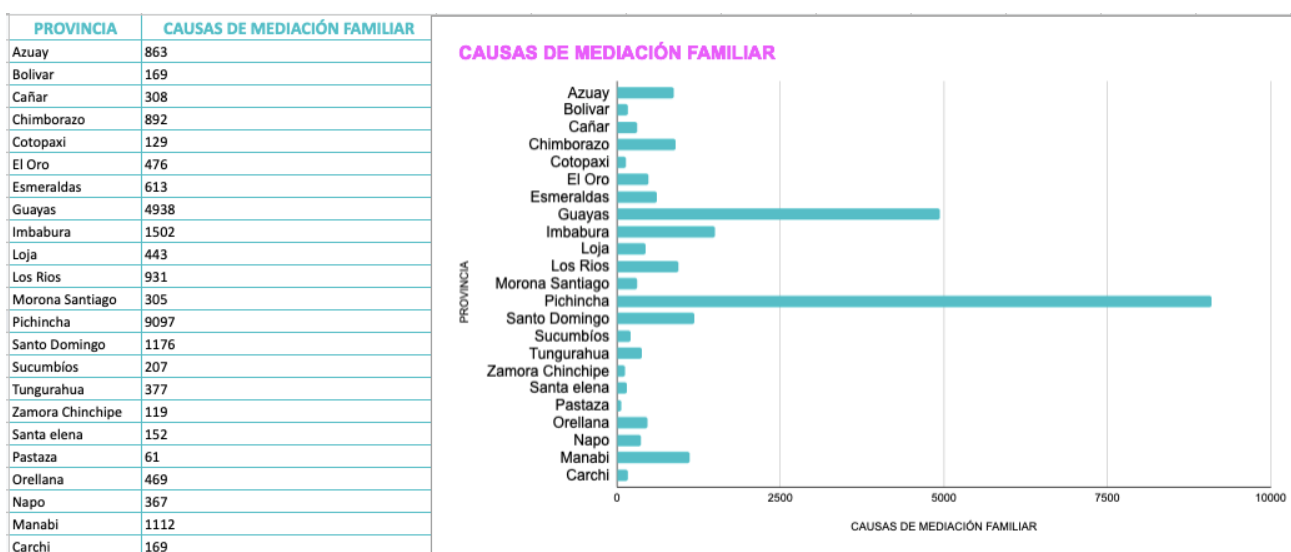
El gráfico muestra que en lo que va del 2021 se han presentado 25.953 causas de mediación a nivel nacional, la segunda causa por la que se inician estos procesos es por alimentos.

Gráfico No. 7 Causas Mediación Nacional



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados por el Consejo de la Judicatura

Gráfico No. 8 Causas de Mediación Familiar



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados por el Consejo de la Judicatura

De los datos recolectados se desprende que la mediación aplicada al ámbito familiar es una de las ramas de la mediación más aplicadas dentro del país, que la mayor parte de causas presentadas terminan en acuerdo total, la provincia que más causas de mediación tiene es Pichincha. Es importante mencionar que dentro de los datos remitidos por el Consejo de la Judicatura no existe

una diferenciación entre las causas de mediación tradicional, mixta o por medios electrónicos ni tampoco estadísticas que muestren específicamente cómo se da la mediación por medios electrónicos en Ecuador.

CONCLUSIONES

- El uso de medios electrónicos dentro de los procesos de mediación en el país se da como respuesta inmediata a la emergencia sanitaria por COVID-19, la implementación de esta nueva modalidad de mediación, especialmente en el ámbito familiar, tiene repercusiones sobre el derecho a la tutela judicial efectiva de las partes. Frente a esto el Consejo de la Judicatura emite las Resoluciones 039 y 062, con el objeto de regular la aplicación de estas herramientas en la mediación, sin embargo, no existe un cuerpo normativo específico para ello. Un protocolo de actuación es una guía normativa que permite regular la aplicación de determinado fenómeno, en el presente trabajo se fundamentado teóricamente y creado un Protocolo de Actuación para Mediación Electrónica aplicada en el ámbito familiar en el Ecuador.
- Dicho protocolo regula las actuaciones llevadas a cabo dentro de un proceso de mediación aplicado en el ámbito familiar a través de medios electrónicos, garantiza la aplicación de los principios de la mediación (autonomía de la voluntad, confidencialidad y neutralidad) y de las dimensiones del derecho a la tutela judicial efectiva (accesibilidad, debido proceso y ejecución), menciona los requisitos para acceder a esta modalidad de mediación, la responsabilidad de las partes y de los mediadores dentro del proceso y puntualiza cuestiones relacionadas con el acuerdo y su ejecución. Al ser un protocolo aplicable para casos de mediación de conflictos familiares se considera al principio del interés superior del niño y los modelos de mediación aplicables en estos casos.
- Con respecto a la observancia del derecho a la tutela judicial efectiva dentro de los procesos de mediación familiar llevados a cabo dentro de medios electrónicos al diferenciar las dimensiones del ejercicio de este derecho es importante mencionar que: el acceso a los procesos de mediación por medios electrónicos aplicables en el ámbito familiar se ve muy afectada por la obligatoriedad de la firma electrónica y el acceso obligatorio a dispositivos electrónicos, esenciales para esta modalidad de mediación. Es por ello que esta dimensión se cumple de manera parcial, la exigencia de los requisitos antes mencionados hace que no todas las personas puedan acceder a esta modalidad de mediación familiar. No obstante, en caso de no contar con firma electrónica los usuarios pueden optar por la modalidad presencial o mixta, la accesibilidad se ve afectada también por los problemas informáticos que pueden presentarse durante el proceso y también por la falta de educación existente en la población frente al tema.
- El debido proceso se cumple con normalidad porque al llevar la mediación familiar a través de medios electrónicos existe una mayor eficiencia al ser este un proceso más flexible que una mediación tradicional, de esta forma las actuaciones que se efectúan dentro de la mediación familiar electrónica se dan dentro de un plazo razonable y se mantiene la observancia de los derechos de las partes y las solemnidades esenciales. Por otra parte, frente a la ejecución, esta se cumple a cabalidad, las actas emitidas dentro de un proceso de mediación por medios electrónicos tiene el mismo carácter y validez que un acta manuscrita, es decir, el de una sentencia ejecutoriada y las partes pueden exigir su ejecución en caso de ser necesario.
- Con esto es importante mencionar que los parámetros más importantes a considerar dentro de este protocolo son: la aplicación de la autonomía de la voluntad, la confidencialidad de la información proporcionada por las partes, la neutralidad de los mediadores dentro de los procesos de mediación electrónica, los requisitos generales y las normas aplicables dentro

de un proceso de mediación aplicada en el ámbito familiar por medios electrónicos, los parámetros para garantizar el debido proceso, el acuerdo y su ejecución y por último, el manejo de los datos proporcionados por las partes dentro del proceso.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que las autoridades unifiquen criterios sobre cómo se debe llevar un proceso de mediación familiar electrónica en el país y creen más medios de difusión de las modalidades de mediación reconocidas por parte del Consejo de la Judicatura tanto para los usuarios como para mediadores, de esta forma la mediación familiar electrónica puede darse de manera más estructurada y con mayor observancia del derecho a la tutela judicial efectiva. Con esto, la creación de un protocolo de actuación especial para mediación familiar electrónica resulta necesario no solo para garantizar el derecho a la tutela judicial efectiva de las personas sino también para garantizar la aplicación de los principios de la mediación.
- Otro aspecto importante a mencionar es que las autoridades competentes deben crear capacitaciones sobre el uso de nuevas tecnologías y plataformas virtuales dentro de la mediación, que permitan tanto a los usuarios como a los mediadores entender de mejor manera las implicaciones, ventajas y desventajas de estas herramientas, de manera que al momento de escoger una modalidad de mediación lo hagan en consideración de todos los factores que influyen dentro de todo el proceso.
- Por último, se recomienda que las autoridades estatales consideren la creación y desarrollo de una plataforma específica con todos los parámetros necesarios, en donde se puedan llevar a cabo todos los procesos de mediación, que sea accesible a todos los centros de mediación del país. Dicha plataforma es una herramienta importante para unificar y regular la aplicación de las nuevas tecnologías dentro de la mediación, de esta forma, se garantiza el cumplimiento de todos los principios de la mediación, la tutela de los derechos de los usuarios al acceder a un proceso de mediación electrónica y le da uniformidad a la práctica de esta modalidad de mediación en Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- Conforti, F. (2015) *Tutela Judicial efectiva y Mediación en la resolución de conflictos en España*, Madrid, Tecnos, 2016.
- Consejo de la Judicatura (2021). Que casos se pueden resolver en mediación?. Recuperado de: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-25/que-casos-puedo-resolver-en-mediacion>
- Demicheli, G. (2000). Comunicación y modelos de mediación: Epistemología, teoría y técnicas. *Revista de Estudios Sociales*, 106.
- Druckman, D., Druckman, J. & Arai, T. *e-Mediation: Evaluating the Impacts of an Electronic Mediator on Negotiating Behavior*. *Group Decis Negot* 13, 481–511 (2004). <https://doi.org/10.1007/s10726-005-2125-2>
- Ebner, N. (2012). E-mediation. *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, 357.
- Germano, Z. (2015). Mediación de conflictos familiares en ámbito jurídico: estado del arte. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 19(2), 74-98.
- Goodman, J. W. (2002). *The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites*. *Duke L. & Tech. Rev.*, 2, 1.
- Gutierrez, J., Serje, K., & Olivella, M. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de paz y conflictos*, 11(1), 135-158.
- Heredia, R. & Castro, E. (2013). *Resolución de disputas en línea (RDL): las claves de la mediación electrónica*. Editorial Reus.
- Hernández, J. (2015). La figura del Mediador en la Mediación online. *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, (38), 203-230.
- Luz Clara, B. (2018). La mediación en entornos electrónicos. *Revista IUS*, 12(41), 343-358.
- Marlow, L. (1999). *Mediación familiar: una práctica en busca de una teoría, una visión del derecho*. Ediciones Granica SA. pp. 31-35
- Munuera Gómez, Pilar (2007) *El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. (Sara Cobb's circular narrative model and its techniques*. Portularia. *Revista de Trabajo Social*, VII (1-2). pp. 85-106. ISSN 1578-0236
- Osorio, E. T. (2014). *La medición a la luz de la tutela judicial efectiva* (Vol. 340). Ediciones Universidad de Salamanca.
- Parkinson, L. (2005). Mediación familiar. *Teoría y Práctica*.
- Ripol, A. (2001). *Familias, Trabajo social y Mediación*. Barcelona:Paidós

- Romero, C. G. (2001). MODELOS DE MEDIACIÓN Y SU APLICACIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL. *Migraciones*, 10, 59-110.
- Salazar, D. & Vinet, E. (2011). Mediación familiar y violencia de pareja. *Revista de derecho (Valdivia)*, 24(1), 9-30. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502011000100001>
- Santacruz, L. (2015). *La mediación por medios electrónicos: su aplicación en el Distrito Metropolitano de Quito*. UDLA. Recuperado de:
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4448/1/UDLA-EC-TAB-2015-51.pdf>
- Hernández, J. (2015). La figura del Mediador en la Mediación online. *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, (38), 203-230.
- Álvarez, E. (2010). Un ejemplo de la administrativización del derecho procesal: el protocolo de actuación en el procedimiento. *Revista Digital Facultad de Derecho*, (2), 110-158.
- Álvarez, E. S. (2010). Un ejemplo de la administrativización del derecho procesal: el protocolo de actuación en el procedimiento. *Revista Digital Facultad de Derecho*, (2), 110-158.
- Alves, L. (2019). *Mediación en América del Sur: una perspectiva comparada Brasil-Paraguay*. *Revista de Mediación*, Vol. 12. p. 2.
- Baruch Bush, R. A., & Ganong Pope, S. (2008). La mediación transformativa: un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares. *Revista de mediación*, (3).
- Baruch, R., & Ganong, S. (2008). La mediación transformativa: un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares. *Revista de mediación*, (3).
- Bautista, N. (2018). *La mediación como requisito de prejudicialidad en materia de alimentos en Ecuador*. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2857/1/T-UIDE-2016.pdf>
- Branda, C. (2011). El procesos de legitimación en el campo de la mediación: una mirada crítica desde el rol del mediador. *Revista de mediación*, (8), 42-48.
- Bujosa Vadell, L., & Palomo Vélez, D. (2017). Mediación electrónica: Perspectiva europea. *Ius et Praxis*, 23(2), 51-78.
- Bujosa, L. & Palomo, D. (2017). Mediación electrónica: Perspectiva Europea. *Ius et Praxis*, 23(2), 51-78. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122017000200051>
- Caamaño, N., Palacios, S., & Páez, S. (2019). La mediación y justicia en la solución pacífica de conflictos en Ecuador. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 15(44), 62-70.
- Carrión, G. A. C. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, (29), 57-82.

- Castillejo Manzanares, R., Torrado Tarrío, C., & Alonso Salgado, C. (2011). Mediación en Violencia de género. *Revista de mediación*, (7).
- Cavallo, G. (2008). El principio del interés superior del niño y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Estudios constitucionales*, 6(1), 223-247.
- Chávez, D. (2008). Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social.
- Cillero, M. (1998). El interés superior del niño en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. *Justicia y Derechos del Niño número*, 125.
- Conforti, Franco, *Tutela Judicial efectiva y Mediación en la resolución de conflictos en España*, Madrid, Tecnos, 2016.
- Consejo de la Judicatura (2021). Que casos se pueden resolver en mediación?. Recuperado de: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-25/que-casos-puedo-resolver-en-mediacion>
- Demicheli, G. (2000). Comunicación y modelos de mediación: Epistemología, teoría y técnicas. *Revista de Estudios Sociales*, 106.
- Druckman, D., Druckman, J.N. & Arai, T. e-Mediation: Evaluating the Impacts of an Electronic Mediator on Negotiating Behavior. *Group Decis Negot* 13, 481–511 (2004). <https://doi.org/10.1007/s10726-005-2125-2>
- Ebner, N. (2012). E-mediation. *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, 357.
- Germano, Z. (2015). Mediación de conflictos familiares en ámbito jurídico: estado del arte. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 19(2), 74-98.
- Goodman, J. W. (2002). The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cybermediation websites. *Duke L. & Tech. Rev.*, 2, 1.
- Gutierrez, J. P. I., Serje, K. M., & Olivella, M. E. O. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de paz y conflictos*, 11(1), 135-158 Recuperado de: <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Ibáñez, C. L., & Egoscozábal, A. M. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista escuela de administración de negocios*, (64), 5-18.
- Marlow, L. (1999). *Mediación familiar: una práctica en busca de una teoría, una visión del derecho*. Ediciones Granica SA. pp. 31-35
- Munuera Gómez, Pilar (2007) *El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. (Sara Cobb's circular narrative model and its techniques*. Portularia. Revista de Trabajo Social, VII (1-2). pp. 85-106. ISSN 1578-0236

- Osorio, E. T. (2014). *La mediación a la luz de la tutela judicial efectiva* (Vol. 340). Ediciones Universidad de Salamanca.
- Parkinson, L. (2005). Mediación familiar. *Teoría y Práctica*.
- Ramos, C. (2017). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 23(1), 9-17.
- Ripol, A. (2001). *Familias, Trabajo social y Mediación*. Barcelona:Paidós
- Romero, C. G. (2001). MODELOS DE MEDIACIÓN Y SU APLICACIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL. *Migraciones*, 10, 59-110.
- Salazar, D. & Vinet, E. (2011). Mediación familiar y violencia de pareja. *Revista de derecho (Valdivia)*, 24(1), 9-30. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502011000100001>
- Salgado Lévano, Ana Cecilia. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. Recuperado en 01 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009&lng=es&tlng=es.
- Villaluenga, L. (2018). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Editorial Reus.
- Villanueva, A. *La constitucionalización de la mediación. El caso de Ecuador. Derecho y Ciencias Sociales*. (2019). No 20. Pgs 88-97. ISSN 1852-2971. Instituto de Cultura Jurídica y Maestría en Sociología Jurídica. FCJ y S. UNLP.

ANEXOS

Anexo No. 1

ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

Saludos cordiales, mi nombre es Andrea Micaela López, estudiante de octavo semestre de la carrera de jurisprudencia de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. El siguiente banco de preguntas forma parte del proyecto de investigación denominado “Protocolo de Actuación en la Mediación Familiar Electrónica para Garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador” previo a la obtención del título de abogada.

Este proceso es completamente voluntario y las respuestas aportadas serán utilizadas únicamente con fines científicos dentro del proyecto de investigación descrito en líneas anteriores.

Responda a los siguientes datos:

Nombres y apellidos	Norma Jakeline Maldonado Salcedo
Sexo	Femenino
Edad	57 años
Ciudad	Quito
Años de experiencia en mediación en el ámbito familiar	16 años
Nombre del centro de mediación al que pertenece	CENTRO DE MEDIACION FUNDACION TIERRA NUEVA

Banco de preguntas:

1.- ¿Cómo definiría Usted, a la mediación electrónica aplicada al ámbito familiar?

La Mediación electrónica es un medio excelente en tiempos de pandemia, ya que es una oportunidad para desarrollar la Audiencia de una manera eficiente escuchando a las partes y guiándoles para la toma de decisiones tal como se realiza presencialmente, en la AUDIENCIA, se fija día y hora para que vayan al centro de Mediación para las firmas correspondientes si existe algún inconveniente o no entendieron algún punto en ese momento se explica.

2.- De acuerdo a su experiencia, después de la crisis sanitaria por COVID19 ¿Describe la modalidad por la que se desarrolla el procedimiento de mediación aplicado al ámbito familiar? (presencial, electrónico o mixto)

En mi caso se realiza bajo la modalidad mixto, ya que las personas no pueden estar presentes en la Audiencia pero si para la firma.

3.¿De qué manera se desarrolla la mediación electrónica en el ámbito familiar dentro del Centro de Mediación en el que Usted trabaja? Marque una x en la opción aplicable.

3.1.- Por medio de una plataforma virtual

En el caso de haber seleccionado esta opción responda una o varias de las siguientes opciones:

- Zoom.

- Microsoft teams

- Google meet

-Otra..... Describa cuál.....

3.2.- Por medio de una aplicación especial.

En el caso de haber seleccionado esta opción, responda la siguiente pregunta:
¿Cómo facilita esta aplicación el desarrollo de la mediación.

Primero se les envía la invitación al correo y luego cuando aceptan se envía el link correspondiente con una hora de anticipación, recordándoles que se va a celebrar la Audiencia de Mediación.

4.-¿Cuáles son para Usted, las ventajas y desventajas de la mediación electrónica en las audiencias en el ámbito familiar?

Dentro de la ventaja se encuentra la disponibilidad de las personas para la realización de la Audiencia explicándoles las reglas claras, la desventaja que no se puede firmar al momento como presencialmente ya que todos no tienen la posibilidad de firma electrónica.

5.-Para la Corte Constitucional existen tres dimensiones del derecho a la tutela judicial efectiva: acceso a la justicia, debida diligencia, observancia del debido proceso, y mecanismos de ejecución. ¿Considera usted que estas, se cumplen dentro de un proceso de mediación por medios electrónicos aplicado al ámbito familiar?

En el proceso mixto que he llevado hasta la fecha se está dando cumplimiento.

6.-¿Considera Usted, que existen aspectos por mejorar en la aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva, vía mecanismos alternativos?

Solo diría las firmas electrónicas que las personas no están de acuerdo en la mayor parte a realizar.

7.-¿Considera Usted, que se debería contar con un protocolo de actuación para la aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar en el Ecuador?

Como esta es una modalidad nueva, hasta que las personas vayan accediendo, revisando y otorgándole validez, se tendría que educar a los usuarios, ya que no existe un protocolo efectivo hasta la fecha y si es necesario.

**8.¿Conoce Usted, algún protocolo de actuación de mediación por medios electrónicos que se aplique a las audiencias del ámbito familiar en el país?
En caso de hacerlo describa cuál? NO**

9.-De acuerdo a su experiencia, ¿qué aspectos se deberían tomar en cuenta en un protocolo de aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva vía mecanismos alternativos?

El Consejo de la Judicatura debería dar cursos y capacitar tanto a MEDIADORES como a los USUARIOS, para que se llegue a confiar en este mecanismo.

Anexo No. 2**ESCUELA DE JURISPRUDENCIA**

Saludos cordiales, mi nombre es Andrea Micaela López, estudiante de octavo semestre de la carrera de jurisprudencia de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. El siguiente banco de preguntas forma parte del proyecto de investigación denominado “Protocolo de Actuación en la Mediación Familiar Electrónica para Garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador” previo a la obtención del título de abogada.

Este proceso es completamente voluntario y las respuestas aportadas serán utilizadas únicamente con fines científicos dentro del proyecto de investigación descrito en líneas anteriores.

Responda a los siguientes datos:

Nombres y apellidos	Daniela Monserrath Racines Núñez
Sexo	Femenino
Edad	25 años
Ciudad	Latacunga
Años de experiencia en mediación en el ámbito familiar	3 años
Nombre del centro de mediación al que pertenece	Centro de Mediación de la Fundación “Cotopaxi por la Paz”

Banco de preguntas:**1.-¿Cómo definiría Usted, a la mediación electrónica aplicada al ámbito familiar?**

La Mediación familiar como tal no se encuentra priorizada o completamente estudiada en el Estado ecuatoriano. A diferencia de España o Portugal, donde la mediación familiar se considera un pilar fundamental previo a los procesos judiciales. Cabe recalcar que, en otros países, la mediación electrónica o por medios telemáticos ya ha sido prevista dentro de su organismo normativo. A diferencia de Ecuador donde mediante RESOLUCIÓN 039-2020, del pleno del Consejo de la Judicatura, expedida dentro de la emergencia sanitaria tomó por sorpresa a toda la ciudadanía y a los Centros de Mediación. Ahora bien, pese que para la expedición de la Resolución fue estudiado escuetamente varias normativas extranjeras, este documento es generalizado para todo conflicto transigible. Sin embargo, en la mediación familiar debe ser tratada de manera especial, y la mediación electrónica no brinda o no se adecua a necesidades propias del conflicto familiar.

Se debe realizar un énfasis en la diferenciación entre mediación familiar ante otros tipos de mediación, como por ejemplo la mediación civil. Desde mi experiencia, puedo señalar que la mediación familiar debe llevarse a cabo desde una perspectiva comunicativa e incluyendo el modelo circular narrativo de Sara Cobb, puesto que las partes o mediados se encuentran o se encontraban dentro de un círculo familiar donde la relación entre las partes es igual de importante que los acuerdos a los que se debe llegar. Por otro lado, los conflictos civiles, no tiene como prioridad resguardar la relación entre las partes, sino solventar el conflicto centrándose netamente en acuerdo.

Por lo que la mediación electrónica dentro de conflictos familiares transigibles se convierte en un obstáculo y una barrera comunicacional, lo que es más difícil para que las partes lleguen a acuerdos de mutuo beneficio.

2.- De acuerdo a su experiencia, después de la crisis sanitaria por COVID19 ¿Describe la modalidad por la que se desarrolla el procedimiento de mediación aplicado al ámbito familiar? (presencial, electrónico o mixto)

Dentro de casos observados referentes a mediación familiar, sobre todo en asuntos de tenencia y pensión alimenticia, por la crisis sanitaria se han realizado mediaciones mixtas divididas en dos fases. La primera fase involucra exponer el conflicto y señalar posibles propuestas de solución; cabe recalcar que esta fase se lo hace netamente telemática. La segunda fase corresponde a la aceptación o negativa de los acuerdos propuestos; esta fase se la realiza de manera presencial donde se realiza la elaboración y firma de actas. Nosotros como centro de mediación hemos optado por esta modalidad como método de facilitar a las partes o mediados a alcanzar acuerdos de manera fácil y sin trabas o formalidades innecesarias. Sobre todo, cuando las partes no tienen firma electrónica y son conflictos que deben solventarse de manera eficaz e inmediata.

3.¿De qué manera se desarrolla la mediación electrónica en el ámbito familiar dentro del Centro de Mediación en el que Usted trabaja? Marque una x en la opción aplicable.

3.1.- Por medio de una plataforma virtual

En el caso de haber seleccionado esta opción responda una o varias de las siguientes opciones:

- Zoom.
- Microsoft teams
- Google meet
- Otra..... Describa cuál.....

3.2.- Por medio de una aplicación especial.

En el caso de haber seleccionado esta opción, responda la siguiente pregunta:
¿Cómo facilita esta aplicación el desarrollo de la mediación?

.....
.....
.....

4.-¿Cuáles son para Usted, las ventajas y desventajas de la mediación electrónica en las audiencias en el ámbito familiar?

Principales desventajas de la mediación electrónica en el ámbito familiar son:

- Las barreras comunicativas y sobre todo a las barreras tecnológicas que impide una óptima intervención del mediador para con las partes.
- La firma electrónica sigue siendo una desventaja, puesto que no todas las personas la obtienen aún. Además de que la mediación busca llegar a toda la ciudadanía. Si así que existen casos de adultos mayores que simplemente no desean obtener la firma electrónica y tampoco el Estado ecuatoriano ha brindado facilidades para obtenerla.

Entre las ventajas de la mediación electrónica en el ámbito familiar es:

- Poder llegar a más personas en cualquier parte del país o del mundo. El principal ejemplo es cuando por medio de la mediación se busca solventar la partición de bienes sucesorios. En varios casos ya observados, cuando existen un amplio número de herederos imposibilita la comparecencia de la totalidad de las partes. Sin embargo, la mediación electrónica ha hecho factible la comparecencia, en la mayoría de los casos, de la totalidad de los interesados, porque se acortan distancias mediante la tecnología.

5.-Para la Corte Constitucional existen tres dimensiones del derecho a la tutela judicial efectiva: acceso a la justicia, debida diligencia, observancia del debido proceso, y mecanismos de ejecución. ¿Considera usted que estas, se cumplen dentro de un proceso de mediación por medios electrónicos aplicado al ámbito familiar?

Tanto el acceso a la justicia, debida diligencia, observancia del debido proceso, y mecanismos de ejecución se cumplen en la mediación electrónica. Sin embargo no se cumplen de manera óptima. Existen varias deficiencias que podría recaer en inconstitucionalidad. Como por ejemplo, dentro de un caso observado, el solicitante en la emergencia sanitaria se acercó al Centro con el fin de solicitar una mediación. Al momento de señalarle los requisitos necesarios, entre ellos la firma electrónica para proceder puesto que la otra parte se encontraba aislado a consecuencia de Covid-19, el peticionario desistió de su solicitud de mediación. Al observar este caso en concreto podemos determinar de que existen limitaciones al acceso a la justicia y a la debida diligencia puesto que estamos poniendo trabas a los mediados, cuando se debería facilitar a las partes que buscan solucionar sus conflictos con métodos alternativos pacíficos.

6.-¿Considera Usted, que existen aspectos por mejorar en la aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva, vía mecanismos alternativos?

Crear nuevas vías de acceso para que las partes puedan iniciar una mediación on-line sin necesidad de la firma electrónica.

Crear un sistema adecuado y personalizado únicamente para Centros de Arbitraje y Mediación que brinde confianza y asegure la confidencialidad de las partes, sobre todo los temas señalados en audiencia. Puesto que, el utilizar plataformas telemáticas de comunicación como Zoom o Google meets, no garantiza cien por ciento la confidencialidad.

Capacitar a los mediadores en el manejo de las nuevas tecnologías con el fin de asegurar los principios e ideales de la mediación.

7.-¿Considera Usted, que se debería contar con un protocolo de actuación para la aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar en el Ecuador?

Si, deber ponerse a consideración la elaboración inmediata de un protocolo para la mediación electrónica en general. Misma que garantice la confidencialidad del conflicto, como la veracidad de los datos y de las partes presentes. Únicamente así se logrará garantizar la tutela judicial efectiva de principio a fin en la mediación.

**8.¿Conoce Usted, algún protocolo de actuación de mediación por medios electrónicos que se aplique a las audiencias del ámbito familiar en el país?
En caso de hacerlo describa cuál?**

No. La Resolución 039-2020 del Pleno Del Consejo de la Judicatura no debe señalarse como protocolo, sino como instrumento regulatorio.

9.-De acuerdo a su experiencia, ¿qué aspectos se deberían tomar en cuenta en un protocolo de aplicación de la mediación electrónica en el ámbito familiar para garantizar la tutela judicial efectiva vía mecanismos alternativos?

Para determinar parámetros o aspectos que deben tomarse en cuenta para la elaboración de un protocolo óptimo debemos enfocarnos en la doctrina como lo hace España. Es así que citó a Jordá (2016) y a Calatayud (2018) quienes señala el método de las tres C, que son: Conveniencia, Credibilidad y Competencia.

Para llevar a cabo un proceso de mediación electrónica se debe analizar estos tres presupuestos. Conveniencia en el uso de las nuevas tecnologías, credibilidad del sistema o plataforma a utilizar

dentro en la mediación y competencia del mediador para utilizar las nuevas tecnologías como una herramienta óptima en la audiencia de mediación.

Anexo No. 3

Escuela de Jurisprudencia

Ambato octubre 14, 2021
EJ-450-2021

Señores
**CENTRO DE MEDIACIÓN
DEL CONSEJO NACIONAL DE LA JUDICATURA**
Quito

De mi consideración:

Un cordial y atento saludo. Como vendrá a su conocimiento, la señorita Andrea Micaela López Tamayo, estudiante de la carrera de Jurisprudencia de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, se encuentra realizando su proyecto de titulación previo a la obtención de su título de abogada cuyo tema es: Protocolo de actuación en la mediación familiar electrónica para garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador. En este sentido, solicito muy comedidamente se pueda facilitar los siguientes datos estadísticos

1.- Datos recogidos por el Consejo de la Judicatura sobre los procesos de mediación en el ámbito familiar realizados entre 2020 y 2021, a nivel nacional.

1.1.- Porcentaje de casos en los que se llegó a un acuerdo.

1.2.- Datos estadísticos sobre meditaciones realizadas por medios electrónicos

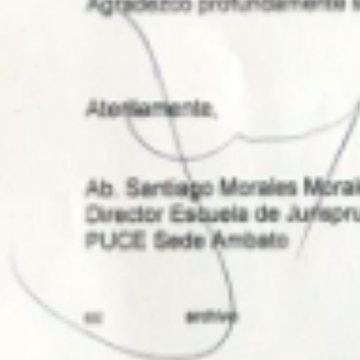
2.- En el caso de la provincia de Tungurahua, ¿Qué datos existen frente a esta tema? (casos de mediación en el ámbito familiar, casos en los que se ha llegado a un acuerdo, casos de mediación por medios electrónicos)

NOTIFICACIONES:


Dado que la señorita Andrea Micaela López Tamayo reside en la ciudad de Ambato, todas las cuestiones relacionadas a la presente las recibirá en los siguientes correos electrónicos: andrea.m.lopez.1@pucesa.edu.ec y micaela.lopez@gmail.com

Agradezco profundamente su ayuda en el tema y me quedo pendiente de una respuesta.


Atentamente,



Ab. Santiago Morales Morales
Director Escuela de Jurisprudencia
PUCE Sede Ambato


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
Escuela de Jurisprudencia
Sede Ambato

Av. Manuela Sáenz, Sector El Tropezón
Apt. 450 postal EC01000
Telf: (099) 75 15115 Ext. 142 - 144
Ambato - Ecuador www.pucea.edu.ec



Anexo No. 4

