

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

LA MEDIACIÓN VIRTUAL EXTRAJUDICIAL EN COSTA RICA: REFORMA
PARCIAL A LA LEY N.º 7727

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la consideración de la Comisión
del Programa de Estudios de Posgrado en Derecho para optar al grado y título de
Maestría Profesional en Derecho Público

DIANA CRISTINA MORAGA VÁSQUEZ

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2022

Carta de aprobación del filólogo

Cartago, 30 de marzo de 2022

Los suscritos, Elena Redondo Camacho, mayor, casada, filóloga, incorporada a la Asociación Costarricense de Filólogos con el número de carné 0247, portadora de la cédula de identidad número 3-0447-0799 y, Daniel González Monge, mayor, casado, filólogo, incorporado a la Asociación Costarricense de Filólogos con el número de carné 0245, portador de la cédula de identidad número 1-1345-0416, ambos vecinos de Quebradilla de Cartago, revisamos el trabajo final de graduación que se titula: *La Mediación Virtual Extrajudicial en Costa Rica: Reforma Parcial a la Ley n.º 7727*, sustentado por Diana Cristina Moraga Vásquez.

Hacemos constar que se corrigieron aspectos de ortografía, redacción, estilo y otros vicios del lenguaje que se pudieron trasladar al texto. A pesar de esto, la originalidad y la validez del contenido son responsabilidad directa del autor.

Esperamos que nuestra participación satisfaga los requerimientos de la Universidad de Costa Rica.

X

Elena Redondo Camacho
Filóloga - Carné ACFIL n.º 0247

X

Daniel González Monge
Filólogo - Carné ACFIL n.º 0245

«Mucho se ha escrito sobre el futuro. Sin embargo, cuando leemos sobre “lo que vendrá”, lo vemos como algo en la lejanía. Es una percepción que siempre está acompañada por la certidumbre del presente y lo aleatorio del “mañana” (lo más probable es que pensemos “No sabemos qué va a ocurrir y... si ocurrirá»)».

María Victoria Marún

«La capacidad de aprender con mayor rapidez que los competidores quizá sea la única ventaja competitiva sostenible».

Peter M. Sange

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme matricular en esta Maestría y suplir todo lo que necesitaba para finalizarla. Él es el motor de mi existencia y cada fragmento que compone esta.

Agradecimiento

A mi familia, por su amor y apoyo.

A Anita, gracias por su paciencia, fe, perseverancia, palabras de aliento para mí, sobre todo por enseñarme que al que cree todo le es posible, así como a desechar lo que no edifica.

A Evita y a la profesora, Magally, por incentivar me a continuar con la Maestría.

A Evita y Alfredo, mis compañeros de múltiples trabajos grupales durante estos dos años, gracias por enseñarme a ser mejor profesional y ser humano.

Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Derecho de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Derecho Público.

M. Sc. Maribel Sequeira Gutiérrez

Representante de la Decana Sistema de Estudios de Posgrado

Dra. Rosa María Abdelnour Granados

Profesora Guía

M. Sc. Patricia Lorena Calderón Rodríguez

Lectora

Dr. Rafael González Ballar

Lector

M. Sc. Jeffry Juárez Herrera

Representante del director del Programa de Posgrado en Derecho

Diana Cristina Moraga Vásquez

Sustentante

Tabla de contenido

Carta de aprobación del filólogo.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Hoja de Aprobación.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Resumen.....	xi
Tabla de figuras.....	xiii
Tabla de cuadros.....	xiv
Ficha bibliográfica.....	xv
Introducción.....	1
Tema y preguntas de investigación.....	2
Tema.....	2
Preguntas de investigación.....	2
Antecedentes y fuentes.....	5
Antecedentes.....	5
Fuentes.....	8
Fuentes formales.....	8
Fuentes pregunta 1 y 1.1 (falta de regularización normativa provocaría rechazo de solicitudes de centros remotos y afectación al usuario).....	9

Fuente de la pregunta 2 y la 2.1 (falta de profesionalización del mediador y crítica).....	11
Fuentes pregunta 3 (capacitación para un proceso de mediación virtual y resguardo de principios RAC)	12
Fuentes empíricas	12
Encuestas.....	12
Justificación	37
Valor teórico.....	37
Valor exploratorio.....	38
Diseño metodológico	38
Contenido	39
Narrativa	39
Viabilidad de la presente investigación.....	39
A quiénes beneficia	40
Objetivos de la investigación	40
Objetivo general.....	40
Objetivos específicos.....	40
Mapa conceptual.....	41
El problema y su importancia.....	41
Marco teórico	42
Enfoque	43

Alcance.....	44
Título I. La mediación/conciliación virtual extrajudicial en Costa Rica.....	46
Capítulo I. Reseña y posible evaluación de la mediación/conciliación extrajudicial en Costa Rica	46
Sección I. La mediación/conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos.....	47
Principios generales que rigen la mediación y conciliación	48
Procesos mediables	49
Procesos no mediables	51
El acuerdo y el carácter de cosa juzgada de conformidad con la ley RAC	52
Mediación extrajudicial	55
Mediación virtual extrajudicial.....	57
Ejemplos de utilización de ODR.....	58
Sección II. Centros RAC remotos.....	60
Modelo de mediación utilizado en casas de justicia costa rica, a partir de las circulares 001-2020 y 002-2020 emitidas por Dinarac.....	62
Fases del proceso de mediación/conciliación virtual extrajudicial	64
Modalidades centros RAC remotos	66
Fiscalización de centros RAC remotos o funcionamiento libre	69
Capítulo II. Profesionalización del mediador	70

Sección I. Del mediador al cybermediador	71
El cybermediador(a) o mediador en línea.....	75
Capítulo III. Reforma parcial a la Ley n.º 7727.....	77
Sección I. Mediación virtual extrajudicial, lineamientos para una reforma parcial a la Ley n.º 7727	79
Compromiso con principios RAC, por las partes intervinientes del proceso de mediación	79
Aspectos tecnológicos.....	80
Del centro y de las partes y terceros intervinientes.....	80
De la interrupción del servicio de mediación	81
Suspensión o reprogramación de audiencias	82
Espacios físicos.....	82
Del comportamiento de las partes y función del conciliador.....	83
Sección II. Actuaciones para las audiencias de mediación virtual	84
Generalidades	84
Uso de la palabra	86
Acuerdo de mediación y las firmas.....	87
Recomendaciones finales	88
Sección III. Pautas para la confección de un reglamento de capacitaciones dirigido a cybermediadores que incluya el manejo de emociones de las partes a través de la tecnología.....	88

Cualidades básicas del mediador.....	91
Conclusiones.....	93
Bibliografía	97
Anexos	101
Anexo 1. Emoticones y su significado.....	101
Anexo 2. Instructivo gráfico de ingreso a la plataforma Teams del Centro RAC del Ministerio de Cultura y Juventud	103

Resumen

La presente investigación pretende generar consciencia con respecto al estado actual de la mediación extrajudicial en Costa Rica, la cual se permite mediante la Ley n.º 7727, publicada en La Gaceta n.º 9 de fecha 14 de enero de 1998. Esta presenta un evidente rezago en lo que respecta al uso de medios tecnológicos para llevar a cabo las denominadas mediaciones virtuales, lo cual se agravó debido a la pandemia producto de la COVID-19. Costa Rica al igual que los demás países del orbe no se encontraban preparados para afrontarla y a la fecha han ido aprendiendo a lidiar con esta conforme aparece una variante. Sin embargo, preparados o no, los conflictos aumentaron, la mayoría de costarricenses tienen temor, están sin empleo o jornadas de trabajo reducidas, perdiendo sus hogares por no tener dinero para pagar la mensualidad de la hipoteca o el alquiler en el recinto en que viven, además, aumentó la delincuencia, el sistema carcelario está hacinado, hay costarricenses fuera de las fronteras nacionales debido a medidas migratorias de otros países como contingente a la COVID-19 y procesos judiciales sin un avance célere; este se considera el estado perfecto para que los conflictos en el área personal, comercial, laboral, entre otros, crecieran de manera vertiginosa y sin ningún control. A raíz de esto surge la tesis que se desarrolla en las siguientes páginas, como una herramienta para utilizar por profesionales y no profesionales en materia RAC, así como un medio paliativo de lo ocurrido actualmente producto de la pandemia y que la frase *ganar-ganar*, tengo un sentido real para quienes apuestan por la aventura de un universo llamado RAC. Debido a lo supraindicado se pretende aportar a la sociedad costarricense a través de la presente tesis los siguientes insumos: 1. Pautas para establecer una reforma parcial a la Ley n.º 7727, el uso de medios tecnológicos para llevar a cabo mediaciones. 2. Elaboración de los parámetros para la confección de un reglamento de actuaciones para las audiencias de mediación virtual. 3. Elaboración de pautas para confeccionar un Reglamento para Capacitaciones, mediante el cual se brinden los requisitos para autorizar a los centros RAC para formar cybermediadores o mediadores virtuales. Se hace un recorrido, además, por los conceptos de Mediación Virtual asincrónica y sincrónica,

profesionalización del cibermediador concepto, perfil y forma de acreditación, de manera tal que quienes son espectadores de los métodos RAC tengan un incentivo más para utilizarlos.

Tabla de figuras

Figura 1	13
Figura 2.....	14
Figura 3.....	14
Figura 4.....	26
Figura 5.....	26
Figura 6.....	27
Figura 7.....	29
Figura 8.....	30
Figura 9.....	32

Tabla de cuadros

Cuadro 1	33
Cuadro 2	92

Ficha bibliográfica

Moraga Vásquez, Diana Cristina. La Mediación Virtual Extrajudicial en Costa Rica: Reforma Parcial a la Ley N.º 7727. Tesis de Maestría en Derecho Público, Facultad de Derecho. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2022.

Directora: Dra. Rosa Abdelnour Granados.

Palabras clave: Resolución Alternativa de Conflictos, Mediación/Conciliación, Mediación Virtual Sincrónica, Mediación Virtual Asincrónica, profesionalización del mediador.

Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica

Yo, Diana Cristina Moraga Vásquez, con cédula de identidad 111450188, en mi condición de autor del TFG titulado LA MEDIACIÓN VIRTUAL EXTRAJUDICIAL EN COSTA RICA: REFORMA PARCIAL A LA LEY N.º 7727.

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SÍ NO*

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director(a) de Tesis o Tutor(a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE

Nombre Completo: Diana Cristina Moraga Vásquez

Número de Carné: A06677 Número de cédula: 111450188

Correo Electrónico: dicmova@hotmail.com

Fecha: 6 de junio de 2022 Número de teléfono: 84552535

Nombre del director(a) de Tesis o Tutor (a): Dra. Rosa María Abdelnour Granados.

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

Introducción

Mediante el presente proyecto de investigación se pretende dar recomendaciones para proponer bases que renueven la mediación extrajudicial en Costa Rica, en la que la virtualidad es la estrella y la regla por utilizar y no la excepción. La cual produce una nueva revolución en la materia de mediación/conciliación, pero ya no con tintes judiciales y presenciales, sino virtual y extrajudicial, con una visión más práctica, en la cual se acortarán las distancias y el formalismo. La virtualidad llegó para quedarse guste o no y el mundo globalizado, la COVID-19, la interculturalidad, la evolución y revolución tecnológica, obliga a actualizarnos constantemente e incorporarla en la cotidianidad, trabajos, negocios, clases, citas médicas, siendo inevitable que le tocara el turno a la mediación extrajudicial, ya que los aportes más relevantes con respecto a este tema se concretan en el año 1997 con la promulgación de la Ley n.º 7727 (Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social) y posterior puesta en vigencia de esta el 14 de enero de 1998, además, en la Gaceta n.º 249 del 21 de diciembre de 2004, se publica el Decreto n.º 32152, conocido como Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, lo que da paso a la creación de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos o Dinarac, la encargada de fiscalizar tanto los que se denominan centros RAC privados y las casas de justicia, que se diferencian de los primeros en que estas basan en el principio de gratuidad en el servicio que brindan.

Sin embargo, no se habían llevado a cabo esfuerzos por migrar de la presencialidad a la virtualidad; surgiendo a finales del año 2019 y principios del año 2020 una oportunidad de mejora y crecimiento para llevar a cabo e impulsar la mediación/conciliación a través de medios tecnológicos, a raíz del Decreto de Emergencia Nacional, Decreto Ejecutivo 42227-MP-S emitido por el presidente de la República, la ministra de la Presidencia y el ministro de Salud, en fecha 16 de marzo 2020; lo que da paso a que la Dinarac tomara la iniciativa de emitir la circular 001-2020 y circular 002-2020, las cuales permiten la mediación virtual extrajudicial

en los centros RAC¹ que están bajo su fiscalización, como una medida temporal por implementar hasta que la emergencia nacional producto de la COVID-19 cese; o la opción que los centros RAC modifiquen su reglamento interno previo aprobación de la Dinarac, de manera tal, que esta verifique y avale esta modificación.

Este proyecto es pionero en su área y pretende no solo abrir caminos para otros estudiantes universitarios apasionados por la Resolución Alternativa de Conflictos, sino contribuir con una mejora considerable para la solución de controversias patrimoniales y disponibles en la sociedad costarricense, al utilizar un teléfono móvil, un iPad, una computadora y cualquier medio digital disponible, no solo las distancias se acortaron, sino que está al alcance de quien tenga la voluntad de someterse a una mediación/conciliación la posible solución de su(s) conflicto(s). Se pretende por medio del proyecto de tesis dar al lector herramientas para que determine los beneficios y riesgos de la virtualidad en el proceso de mediación/conciliación, así como los retos que Costa Rica enfrentaría con respecto a la viabilidad de una reforma parcial de la Ley n.º 7727, la cual consiste en introducir la mediación a través de medios tecnológicos, así como la profesionalización del mediador(a), entre otros aspectos que se desarrollan en el presente documento como bases para esta reforma parcial.

Tema y preguntas de investigación

Tema

La Mediación Virtual Extrajudicial en Costa Rica: Reforma parcial a la Ley n.º 7727.

Preguntas de investigación

1. ¿Es la falta de regulación normativa la principal causa de no aprobar solicitudes de autorización de Centros que funcionan exclusivamente de forma remota?

¹ Centros RAC: El término incorpora tanto centros RAC privados como Casas de Justicia. Fuente Dinarac.

De conformidad con el Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social n.º 32152, en el artículo 3 inciso g)² corresponde a la Dinarac como fiscalizador de los Centros de Resolución de Conflictos en el ámbito nacional el registro de los centros que se han autorizado, sea desde el nacimiento de esta en el año 2004 vía reglamentaria o antes de ese año a través de las resoluciones emitidas directamente por la ministra de Justicia y Gracia³. Aunado a esto, uno de los requisitos para que se estudie la solicitud de autorización de apertura de un Centro RAC es remitir copia del plano en la cual se realizan las mediaciones/conciliaciones⁴, se debe señalar la distribución y áreas por utilizar. Estas deben entenderse como un espacio físico. Aunque la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (Dinarac) emitió las circulares 001-2020 y 002-2020 para llevar a cabo la mediación virtual en época de pandemia, esto se realizó de manera excepcional, en atención al decreto de emergencia nacional remitido por el Gobierno de la República, lo cual no implica que vía circular se varíe la normativa. Además, se les dio opción a los centros RAC de que variarían su normativa interna, lo que aprovecha la coyuntura en la cual está inmersa Costa Rica debido a la pandemia.

- 1.1. ¿Sufrirían los usuarios por no tener acceso a la mediación virtual y, por ende, se les denegaría el acceso a la justicia pronta y cumplida en caso de la no aprobación de solicitudes de centros RAC que pretenden funcionar solamente de forma remota?

Con este cuestionamiento se pretende demostrar si se deniega la justicia pronta y cumplida al no otorgarse a los usuarios autorización para acceder a la tecnología y, de esta forma, resolver sus diferencias, mediante la conciliación/mediación virtual.

² Artículo 3 inciso g) "un registro de los Centros autorizados para la administración institucional de métodos alternos de solución de conflictos, así como una lista de los neutrales de cada Centro".

³ Hoy denominado ministra(o) de Justicia y Paz.

⁴ Artículo 6 inciso g): "Plano de la infraestructura utilizada para el desarrollo de los procesos de solución alternativa de conflictos. Debe indicarse expresamente su distribución y áreas a utilizar, a fin de garantizar a los usuarios los principios que rigen la materia durante el desarrollo de los procesos".

2. ¿Cómo solventar la falta de profesionalización en la mediación?

De conformidad con el artículo 5 de la Ley RAC, cualquier persona puede ejercer la mediación sin estar adscrita a un Centro RAC. Esto propicia que algunos individuos ejerzan la mediación sin ser fiscalizados, además de no estar sujetos a un código de ética ni a ningún reglamento interno, así como a los mecanismos de sanción indicados en estos instrumentos.

2.1. Crítica.

Ni la Ley RAC ni su Reglamento tienen un perfil de mediador, no existe protocolo para el manejo de emociones en línea, es decir, cuando la persona no está presente y solo se ve y escucha a través de medios tecnológicos. Tanto la Ley RAC como su Reglamento son omisos en señalar un perfil de mediador, sus cualidades, así como las horas de conocimiento teórico y práctico (simulaciones) para considerarse conciliador/mediador virtual o, si es conveniente, contar con un certificado para esto o si basta tan solo con unas cuantas charlas para estar habilitado en el ejercicio de esta modalidad de mediación.

Con esta crítica se busca responder a las interrogantes anteriores, ya que todavía no están claros y definidos los requisitos para ser conciliador/mediador ni muchos menos las cualidades que debe ostentar para ser un cybermediador o mediador virtual. Por lo tanto, mediante esta investigación se pretende brindar posibles respuestas a través de la elaboración de pautas para quienes desean ejercer como mediadores en línea. Para esto, se lleva a cabo un protocolo o guía para el mediador.

3. ¿Cómo desarrollar la capacitación para un proceso de mediación virtual (electrónica), resguardando los principios que rigen esta materia?

Se necesita un protocolo de actuación en mediación virtual, así como una plataforma tecnológica robusta y uniforme para quienes opten por este tipo de mediación.

Antecedentes y fuentes

Antecedentes

La mediación/conciliación como método alternativo de resolución de conflictos tiene sus bases en Costa Rica a partir de iniciativas del Poder Judicial en los años setenta, este vio la necesidad de modernizar el aparato judicial para la solución pacífica de los conflictos y que estos se resolvieran de manera satisfactoria y célere. Lo anterior se debe a que la mora judicial es un problema que ha existido en los tribunales prácticamente desde su origen y esta se agravó con el paso de los años, ya que el Poder Judicial carecía y carece de personal suficiente para atender la cantidad de procesos que se le presentan, además de sus recortes presupuestarios y la falta de nueva infraestructura, lo que imposibilita la atención de los procesos, de manera expedita.

Esto tiene como consecuencia la denegatoria de justicia pronta y cumplida, razón de ser del aparato judicial, perdiendo el fin último de su creación. En vista de lo que se indica, el Poder Judicial⁵ impulsa la idea de lo denominado y hasta entonces desconocido *resolución alterna de conflictos*, lo cual se plasma en dos momentos para efectos de la presente investigación.

1. Mecanismos RAC judiciales.

- Abarca del año 1993 -a- 1996. En el año 1993: La Corte Suprema de Justicia, suscribe un convenio con la Agencia Internacional de Desarrollo (AID), a través de este se despliega hasta el 1996 el programa denominado Resolución Alternativa de Conflicto (RAC), lo que permite que 3700 personas en Costa Rica sean capacitadas en RAC.
- En el año 1995 se llevó a cabo el primer Congreso RAC en Costa Rica y se dio a conocer a las personas participantes de este los diferentes mecanismos RAC que pueden utilizarse. Posteriormente, se elabora

⁵ Centro de Conciliación del Poder Judicial. <https://rac.poder-judicial.go.cr/index.php/nosotros/94-rac-nosotros/101-antecedentes-historicos>

un proyecto de ley en materia RAC y en la Escuela Judicial se crea la Unidad RAC.

2. Periodo comprendido de 1997 a 2020.

- El 04 de diciembre de 1997 se promulga la Ley n.º 7727 (Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social), la cual entró en vigor el 14 de enero de 1998. Esta implica el uso de la negociación, el arbitraje, conciliación/mediación y otras técnicas similares, en el ámbito extrajudicial.
- En la Gaceta n.º 249 del 21 de diciembre de 2004 se publica el Decreto n.º 32152, conocido como Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, el cual crea la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos o Dinarac, quien es la encargada de fiscalizar los centros RAC, sean estos privados, gubernamentales o que se denominan Casas de Justicia.
- El 12 de marzo de 2007. En sesión de Corte Plena, se aprobó la creación del Centro de Conciliación del Poder Judicial.
- El 16 de marzo de 2020, se emitió por parte del presidente de la República, la ministra de la Presidencia y el ministro de Salud el Decreto de Emergencia Nacional Decreto Ejecutivo 42227-MP-S, producto de la COVID-19.
- En ese mismo año y debido a la COVID-19, la Dinarac emite la circular 001-2020 y circular 002-2020, para permitir la mediación por medios electrónicos debido a la emergencia nacional producto de la COVID-19 y hasta que esta emergencia cese. Aunque estas circulares fueron la respuesta inmediata para la solución pacífica de los conflictos para las personas afectadas por la COVID-19, sea en lo laboral, relaciones interpersonales, entre otras. Como parámetros de

estas se utilizó a los Estados Unidos de América y lo acontecido en la década de los setenta, cuando se dio paso a las denominadas ADR⁶:

En dicho país en el año 1996 se llevó a cabo oficialmente el primer servicio de mediación virtual en Maryland, bajo el Programa de Resolución de Conflictos en la Universidad de Maryland. Cabe restar que Estados Unidos fue el pionero en la utilización de la mediación en línea, siguiendo sus pasos países Latinoamericanos, como Argentina (pionera en las ODR a nivel latinoamericano) y México. Además, Europa no se quedó ajeno a la utilización de medios tecnológicos para resolver disputas; tal es el caso de Holanda mediante un proyecto piloto elaborada por la empresa holandesa Juripax para la mediación en línea en caso de divorcios en el año 2009 y en el caso de España con la implementación de la Ley de mediación Ley 5/2012, la cual en su artículo 24.1 prevé la mediación por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo. El motivo de la utilización de ejemplo de países del orbe radica que en nuestro país no existe doctrina ni jurisprudencia con respecto a la mediación/conciliación extrajudicial por medios electrónicos, digitales o virtuales. Es decir, en lo que respecta al tema de la Mediación Virtual Extrajudicial en Costa Rica⁷.

El presente trabajo de investigación es pionero, por lo que al llevar a cabo la búsqueda en el sitio *web* del Kimuk, del 16 de noviembre de 2020 al 16 de junio de

⁶ Alternative Disputes Resolution y en español Solución Alternativas de Disputas.

⁷ Vicenç, Fisas. Un poco de historia sobre la Resolución de Conflictos y la investigación sobre la Paz. http://www.mercops.org/Vigentes/64.Historia_resolucion_conflictos.pdf

En los años 90 se ha consolidado el paradigma de la “transformación de conflictos”, impulsado en estos años particularmente de la mano de John Paul Lederach, menonita de Estados Unidos con gran experiencia práctica en la resolución de conflictos. Adam Curle y Johan Galtung, forman parte igualmente de este cambio conceptual. La transformación de conflictos tiene una mirada a más largo plazo, y considera tanto la dimensión estructural como la relacional y cultural, por lo que pone el énfasis en los cambios que habrán de producirse en los individuos, en el sistema de relaciones, en las culturas y en los países a partir de su propia experiencia de superación de los conflictos violentos.

2021, no encontró ningún resultado al utilizar *mediación on line, conciliación on line, mediación en línea, conciliación en línea, mediación on line, conciliación on line, mediación por medios electrónico, conciliación por medios electrónicos, mediación virtual, conciliación virtual, disputas en línea, ODR, ADR*, entre otros similares en lo referente a la mediación virtual extrajudicial en Costa Rica. Por lo tanto, para la presente tesis se utilizan más autores internacionales que nacionales en tal materia.

En virtud de lo anterior el presente trabajo versa respecto a la conciliación/mediación contenida en la Ley RAC n.º 7727 y tiene presente que en Costa Rica estos términos se manejan indistintamente, tanto en su concepto, sus efectos y la norma de aplicación. Además, se presenta la posibilidad y viabilidad de migrar a la denominada *mediación virtual extrajudicial*, por lo que se desarrollan una serie de pautas para establecer una reforma parcial a la Ley n.º 7727 y la instauración de reglamento y protocolos para llevar a cabo esta migración. Lo anterior se debe a que tanto la situación nacional como internacional que se vive a raíz de la COVID-19 obliga a buscar nuevas maneras de relacionarse, de trabajar y de resolver conflictos, es decir, a evolucionar o transformar la cotidianidad utilizando herramientas tecnológicas para tal fin.

Fuentes

Fuentes formales

Las fuentes formales para utilizar son las siguientes:

- Normativa.
- Doctrina nacional.
- Doctrina internacional.

Estas se utilizaron como el respaldo teórico y práctico de la presente investigación, para responder a las preguntas que surgieron de esta y el problema que se presenta.

Fuentes pregunta 1 y 1.1 (falta de regularización normativa provocaría rechazo de solicitudes de centros remotos y afectación al usuario)

- Normativa nacional.

Constitución Política de Costa Rica (art. 41 y 43).

Estas fuentes sientan las bases para obtener una justicia pronta y cumplida, así como el uso de mecanismos RAC. Ley n.º 7727 Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley RAC. Esta es la que autoriza el uso de mecanismos RAC.

- a. Decreto n.º 32152, conocido como Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. Se utilizan todos los artículos del Decreto, con énfasis en el artículo 6 inciso g), ya que en este no se previó un tipo de infraestructura diferente a la física.
- b. Circular 001-2020 emitida por Dinarac el 4 de junio de 2020. Esta solo permite mediación electrónica en época de COVID-19 siempre y cuando sea un Centro autorizado previamente, es decir, que tenga una estructura física.
- c. Circular 002-2020 emitida por Dinarac el 27 de setiembre de 2020. Esta solo permite mediación electrónica en época de COVID-19 siempre y cuando sea una Casa de Justicia autorizada previamente, es decir, que tenga una estructura física.

- Normativa internacional.

Ley Española de Mediación Ley 5/2012 (artículo 24.1).

Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Esta normativa internacional permite comparar el procedimiento implementado para extraer, de manera preliminar, algunas características que pueden servir para la reforma parcial a la Ley RAC.

- Doctrina nacional.

Rojas Gómez, Verónica y Ruiz Schmithd, Mariamalia. La aplicación de los mecanismos legales para la participación de niños(as) y adolescentes en la resolución alterna de conflictos dentro de la legislación costarricense. 2011. El Capítulo II de esta fuente incluye el concepto de los métodos de resolución de conflictos en general, así como sus características.

Chacón Alvarado, Alejandra. El papel preponderante del juez conciliador dentro de la fase conciliatoria del proceso ordinario contencioso administrativo. 2009. El primer capítulo, referente al conflicto y los métodos alternativos de resolución de conflictos, sirve como una base por utilizar en la terminología empleada para mediaciones presenciales y llevar a cabo una comparación con los términos actuales para la mediación en línea.

- Doctrina internacional.

Franco Conforti, *Mediación Electrónica de Conflictos en España - Electronic Mediation*, esta fuente describe el concepto de mediación (presencial), posteriormente el significado y utilidad de las ODR (*online* dispute resolución), así como sus ventajas y desventajas y de la mediación electrónica en España hasta la emisión de la Ley 5/2012. Con lo anterior se pretende comparar la Ley RAC que tiene Costa Rica y, a partir de esto, extraer algunas características para una posible reforma a la Ley n.º 7727.

Vázquez, *Mediación electrónica: el futuro fue ayer Electronic Mediation: the future was yesterday*, esta fuente sirve para demostrar mi postura crítica en cuanto a que debido a la no utilización de medios electrónicos para la mediación se deniega una justicia pronta y cumplida, ya que este artículo realiza un recorrido histórico desde la primera mediación realizada en Estados Unidos en el año 1996 a la fecha de emisión del artículo y lo más importante hacia donde se dirige la mediación

electrónica. En la actualidad, debido a información suministrada por ODR Latinoamérica, ya se llevó a cabo la primera mediación virtual con hologramas de las personas en disputa.

Fuente de la pregunta 2 y la 2.1 (falta de profesionalización del mediador y crítica)

Normativa Artículo 5 Ley RAC y artículo 56 Constitución Política. Estas fuentes permiten demostrar que al amparo de la Constitución Política y la Ley RAC cualquier persona que no esté formada ni certificada en mediación puede ejercerla libremente. Esto tiene como consecuencia que la misma no esté inscrita como neutral de un Centro RAC privado o Casa de Justicia y, por ende, no sometida al control de Dinarac.

- Doctrina internacional.

Hernández, *Mediación en línea en México*.

Iglesias Ortuño *et al.*, *Mediación como profesión emergente: actualidad formativa desde la Educación Superior*.

Vásquez *et al.*, *La capacitación a distancia en la Provincia de Bues Aires, relato de una experiencia de formación*.

Vecchiatti, *La Mediación Prejudicial en tiempos de pandemia, desafíos*.

Casanovas *et al.*, *Libro blanco de la mediación en Cataluña*.

Las fuentes supraindicadas brindan una visión de la mediación virtual, en México y Argentina, la COVID-19 (la nueva normalidad), así como la necesidad de que el mediador sea más dinámico a través del uso de la tecnología y cuente con las herramientas para saber que se espere de este no solo en la época de la presente pandemia, sino después de la COVID-19.

Fuentes pregunta 3 (capacitación para un proceso de mediación virtual y resguardo de principios RAC)

Franco Conforti, *Mediación on-line: de dónde venimos, dónde estamos y a dónde vamos. InDret revista para el análisis del derecho.*

Hernández Ortega, *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos.*

Celeintano Laporta, *Leviatán de la era digital entre el Derecho a la privacidad y los derechos fundamentales.*

Ramón Fernández, *La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal.*

Las fuentes doctrinarias mencionadas se consideran útiles en el sentido de que señalan hacia donde se dirige la mediación electrónica y la manera en la que se pueden resguardar no solo los principios que rigen la materia RAC, sino también los derechos que cada individuo tiene por el solo hecho de ser humano.

Fuentes empíricas

Estas inicialmente consistieron en llevar a cabo encuestas tanto para Casas de Justicia (usuarios, coordinadores y facilitadores) como para centros privados (directores o coordinadores, mediadores y personal administrativo), así como entrevista a funcionarios de Dinarac. Las muestras estadísticas que se recabaron se utilizan para ejemplificar las respuestas de quienes participaron en estas.

Encuestas

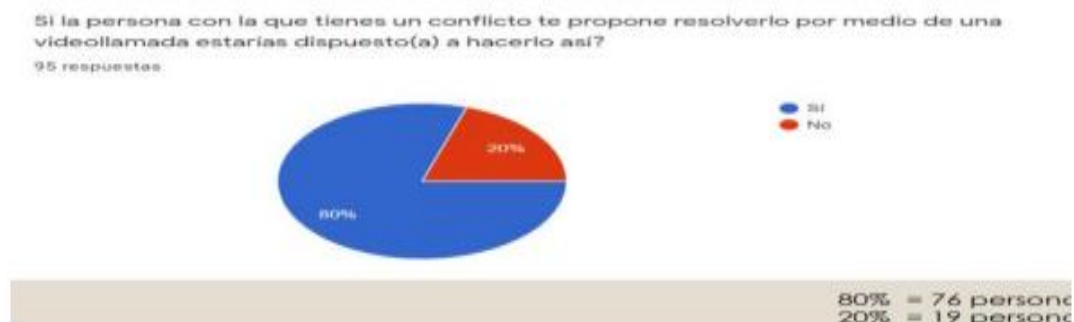
- Abril 2020:⁸

Se llevó a cabo la primera encuesta dirigida a usuarios, mediadores y facilitadores de Casas de Justicia para que los mismos señalaran si consideran

⁸ Fuente: Casas de Justicia, Dinarac.

viable la mediación extrajudicial en línea o virtual. A modo de ejemplo, se presenta cada una de las preguntas realizadas con su gráfico.

Figura 1



Total de personas: 95.

Esto evidencia la disponibilidad de quienes están inmersos en proceso RAC, sea desde una visión de usuario o facilitador, para someterse a estos a través de medios tecnológicos.

- 26 de noviembre de 2020:

Se llevó a cabo la primera entrevista a los coordinadores y directores de centros RAC privados denominada Encuesta Diagnóstica para Dinarac, arrojando los siguientes resultados de interés para el presente proyecto de Tesis.

- Preguntas:

¿Cuáles de las siguientes categorías utiliza el centro que usted dirige respecto de la lista de neutrales autorizados?

Por profesión o área del saber.

Por materia o especialidad.

Activos.

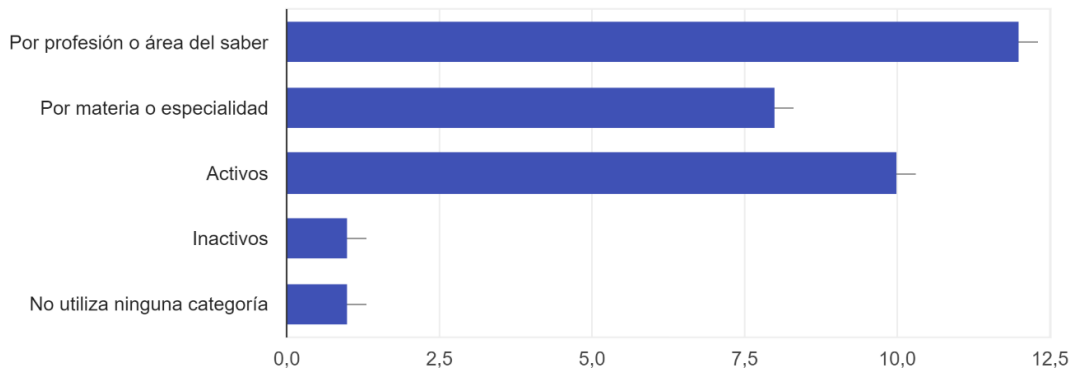
Inactivos.

No utiliza ninguna categoría.

Figura 2

Cuáles de las siguientes categorías utiliza el Centro que usted dirige respecto de la lista de neutrales autorizados?

19 respuestas



¿El centro que usted dirige ha optado por implementar la mediación/conciliación o las audiencias arbitrales de forma remota (*on-line*)?

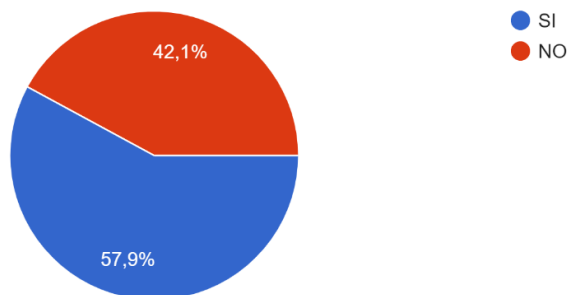
SÍ_____

NO_____

Figura 3

El Centro que usted dirige ha optado por implementar la mediación/conciliación o las audiencias arbitrales de forma remota? (on line)

19 respuestas



¿Si su respuesta anterior fue SÍ, cómo calificaría la experiencia? ¿Cuáles son los principales retos y oportunidades de su implementación y uso?

11 respuestas:

Retos: Internet lento, usuario con desconocimiento en uso de cámara, micrófono.

Para los efectos del Centro que por la naturaleza de la actividad que ha sido delegada por el estado al CFIA sobre el control y regulación del ejercicio profesional en el área de la ingeniería y arquitectura, se considera el centro especializado específicamente a estas disciplinas. Es importante destacar que ya se trabajaba en el análisis de los aspectos, técnicos, legales, operativos, etc., de lo que implicaba la implementación.

Debido a la situación imperante el proceso de implementación se aceleró y en la actualidad es de uso rutinario, conforme los casos se desarrollan se hacen los ajustes necesarios. El proceso se ha facilitado por lo que se tienen condiciones administrativas, equipo y unidad de soporte del Departamento de Tecnologías de Información propio que permiten solventar las diferentes situaciones en tiempo real, adicionalmente se tiene equipo de neutrales externos y de planta, lo que permite una operación ajustada a las necesidades de los servicios.

Se considera importante valorar el cambio en normativa ante las nuevas formas de atención que se quedarán como de uso rutinario diario en los procesos de gestión, por ejemplo, establecer los protocolos de atención (en este caso ya se tiene para atención virtual y presencial). En normativa, es necesario cambiar el concepto de validación en el aspecto de las instalaciones de los centros, cada centro debe brindar su mejor imagen con los usuarios de sus servicios presenciales y hacer los ajustes para indicar dónde no se deben llevar a cabo actividades de mediación, conciliación, arbitraje, Dispute Boards (por ejemplo, en un bar). Esto porque en los procesos virtuales las partes pueden estar en cualquier ubicación para atender la reunión virtual.

La experiencia fue excelente, el mayor reto es la firma del acuerdo por todas las partes cuando alguna de las partes no cuenta con firma digital.

No hemos realizado ninguna.

Excelente.

Ha sido muy positivo. El mayor desafío es en torno a la firma de la documentación porque no todas las personas la tienen y eso hace que se deba firmar en papel, escanear e ir pasándolo a cada una de las partes. Esta situación le resta agilidad al proceso. Lo ideal es que solo con la firma del mediador sea suficiente.

Solo para casos muy restringidos y a solicitud del cliente. Casos como dificultades para trasladarse, cuando una parte se encuentra fuera del país o por razones de salud. En este caso, hasta ahora hemos establecido como requisito que todas las partes cuenten con firma digital.

Excelente. Debería de usarse mucho más.

En general, ha habido cierta resistencia por parte de los usuarios, ya que no todos están habituados al entorno virtual y no todos cuentan con condiciones adecuadas para llevar a cabo una audiencia remota. Los problemas de conexión inherente al estado actual de las telecomunicaciones muchas veces dificultan la comunicación fluida. No obstante, puede resultar muy útil en los casos de arreglos directos donde las partes se encuentren a grandes distancias una de otra o tengan imposibilidad de salir de su domicilio, lo que representa un ahorro significativo en tiempo y costo para los usuarios, ya sea en traslados o en elaboración de documentos físicos.

Hemos realizado filtros y la experiencia ha sido positiva en lo funcional. Retos: adaptación de documentos, ajustes a manual de procesos y procedimientos, capacitación a los mediadores por desconocimiento ante el nuevo método y el poco tiempo a disposición para esto.

¿Sería la falta de regulación normativa la principal causa de no aprobar solicitudes de autorización de Centros que funcionen exclusivamente de forma remota?

¿Sufrirían los usuarios por no tener acceso a la mediación virtual y, por ende, se les denegaría el acceso a la justicia pronta y cumplida en caso de la no aprobación de solicitudes de centros RAC que pretenden funcionar solamente de forma remota?

18 respuestas:

Sí.

Sí, ya que la tecnología acorta distancia y debido a la pandemia lo más seguro es una mediación virtual.

Es definitivo que la no atención pronta y cumplida afecta a los usuarios, en este caso por lo específico del desarrollo y la trazabilidad de un proyecto. No es factible hacer tiempos de espera, por lo tanto, la atención debe ser inmediata.

Ha quedado en manifiesto con la pandemia.

No, por el principio de voluntariedad de la mediación las partes tienen el derecho de escoger si presencial o virtual. La virtual es la excepción.

En la actualidad, se considera que este no es el caso, ya que se han autorizado las mediaciones virtuales con respaldo en el reglamento.

Es absurdo impedir la mediación virtual en estos tiempos, la virtualidad no es enemiga de la mediación. Se trata de establecer límites, protocolos y requisitos.

No.

¿?

Sí.

Sí

Sí, por la nueva realidad que vive Costa Rica y el mundo en general, ha creado la necesidad del acceso virtual a los servicios de todo tipo, incluso para la justicia pronta y cumplida.

Sería una causa, ya que en hoy en día la tecnología se ha hecho parte de la cotidianidad, se puede habilitar este servicio más para las personas que no tienen acceso a ellas.

Los usuarios tendrían menos posibilidades de acceder a mediaciones virtuales, ya que la oferta de centros se reduce, pero eso no implica denegación de acceso a la justicia debido a que no se está prohibiendo el mecanismo virtual. Al momento existen diversos centros que ofrecen esta posibilidad.

Totalmente.

Comentario: De las respuestas anteriores se desprende que tres centros RAC indican que no, sin embargo, no dan mayor detalle en el desarrollo de su respuesta. Doce centros señalan que se debe a la nueva realidad que vive Costa Rica y tres centros RAC no brindan respuesta alguna.

¿La posible solución de los conflictos que se derivan de los acuerdos tomados en centros RAC y casas de justicia se solventaría con la implementación por parte de Dinarac de nuevos requisitos para la fiscalización de estos?

17 respuestas.

Sí.

No.

Considero que sí, ya que se pueden, por ejemplo, implementar fiscalizar acuerdos al azar y mediaciones que se realicen en el momento.

Que se considera vaga la apreciación *Fiscalización*, si se atiende a un proceso de voluntad de partes, por lo tanto, los acuerdos son propios de esa voluntad o es más bien sobre los aspectos operativos y administrativos.

No lo creo, me parece que este tema tiene que ver con fortalecer el acompañamiento de la capacitación por parte de las personas neutrales. A lo que Dinarac puede contribuir es a facilitar el acceso a la actualización gratuita de las personas neutrales, especialmente para quienes dan su aporte voluntario de tiempo en casas de justicia.

No se ve cómo las fiscalizaciones puedan solventar asuntos que se relacionan con los conflictos.

La educación y la capacitación sí ayudan a eso. La fiscalización es para otro fin.

No se trata de fiscalizar, se trata de llegar a acuerdos entre todos los centros sobre cómo atender las situaciones que les atañen. Los nuevos centros y casas se pueden beneficiar de la experiencia de los centros y casas más antiguos y se puede llegar a consensos.

No.

¿?

No.

No tenemos elementos de criterio para dar una opinión al respecto.

Tal vez no nuevos requisitos, sino el seguimiento oportuno a los existentes.

Eso agrega a la solución de estos conflictos, pero pensamos que debe ir acompañado de una mayor profesionalización de los neutrales.

No, la mediación requiere de profesionalización que no se limita a la fiscalización de los centros por parte de Dinarac.

Se debe tener en cuenta la redacción adecuada del acuerdo, este puede mejorar con capacitación y acompañamiento de la Dinarac, posteriormente sí apoyaría una guía de seguimiento con criterio técnico.

Comentario: Con respecto al cuestionamiento anterior, el resultado es el siguiente, 11 directores de centros RAC privados consideran a modo general que

no es necesario plantear nuevos requisitos para fiscalización por parte de Dinarac, por el contrario, algunos sugieren que los centros de mayor trayectoria deben brindar retroalimentación a los más recientes, de manera tal que se enriquezcan con sus experiencias, aciertos y desaciertos, para que a través de esto puedan llevar a cabo procesos RAC de la manera correcta, asimismo, se sugiere que se brinden seguimiento oportuno por parte de Dinarac de situaciones concretas que pueden generar que los usuarios no se sometan a procesos RAC por una eventual percepción negativa de estos. Además, cuatro directores de centros RAC consideran que los conflictos que se derivan de los acuerdos tomados en centros RAC y casas de justicia se solventarían con la implementación por parte de Dinarac de nuevos requisitos para la fiscalización, sin embargo, uno de estos agrega que el neutral (mediador, conciliador y árbitro) debe contar con mayor profesionalización.

¿Cómo solventar la falta de profesionalización en la mediación?

19 respuestas.

Con capacitación y que en el reglamento o ley se incluyan las horas prácticas y teóricas que debe tener como mínimo.

Es claro que con la capacitación y actualización, aunque durante este tiempo por las condiciones imperantes se presenta una gran cantidad de actividades de charlas virtuales incluso gratuitas que son una actualización derivada de esto.

Mayor capacitación.

Fiscalizar los expedientes de mediación, filtros e información.

Mejorar requisitos para ser mediador y exigir actualizaciones periódicas de estos.

Esto corresponde más a los centros, que en sus reglamentos sean más estrictos en cuanto a los requisitos para la incorporación de neutrales.

En nuestro caso, todos los mediadores son profesionales en Derecho y tienen cursos de mediación y horas de práctica por lo que no se ve falta de profesionalización.

Estamos trabajando en eso en Asomec, hemos ido de la mano con otras administraciones y aprovecho para ponernos a disposición de la actual. La actuación en conjunto con alianzas público-privadas es lo mejor.

Generar más conocimiento a las personas estudiantes sobre la importancia y alta demanda en la mediación debido a lo saturado que está el sistema judicial.

Exigiendo capacitaciones de suficientes horas y práctica real.

Sería preciso que den casos concretos.

Capacitación.

Con la práctica y la apertura en materia de capacitación, todavía existen vacíos y existen creencias erróneas.

Habilitando más espacios de formación continua en RAC para los mediadores se actualicen.

Generando una lista de mediadores en el ámbito nacional que permita saber quiénes están formados.

Por medio de la capacitación.

Considero que la capacitación constante de los(as) mediadores(as) y fortalecer la temática para las personas que se formarán.

A través de la actuación de la Dinarac como actor protagónico tanto en la capacitación y difusión de la mediación (por ejemplo, elaborar convenios con universidades para implementar la mediación como materia o especialidad), así como en el control y fiscalización no solo de los centros, sino de los mediadores en lo individual.

Capacitación continua, horas de práctica obligatorias en casas de justicia.

Capacitación, formación y refrescamiento constante al acceso de los centros activos. Si la Dinarac no cuenta con capacidad instalada para esto, puede capacitar formadores de mediadores, para multiplicar su alcance y trabajar en equipo con los centros.

Comentario: En las respuestas supra se tiene como un común denominador que la capacitación es el medio mediante el cual los directores de centros RAC privados ven una manera de solventar la falta de profesionalización del mediador, además de la fiscalización por parte de la Dinarac como ente rector en la materia, de manera tal que sea necesario que esta dirección emita una reglamentación correcta y parámetros claros de las características, sea en horas prácticas o teóricas, deben tener un mediador/conciliador para ser considerado y habilitado en el ejercicio de la profesión, entre otras pautas que se desarrollan en el Capítulo II del presente trabajo de investigación.

¿Cómo desarrollar la capacitación para un proceso de mediación virtual (electrónica), resguardando los principios que rigen esta materia?

17 respuestas.

Asegurándose que el medio tecnológico cuente con el mayor número de salvaguardas, para que se evite el hackeo.

Ya muchas organizaciones lo están realizando capacitaciones y procesos virtuales.

Llevar a cabo algún video informativo o charla.

De manera gratuita para todos los centros y autorizar a los mediadores aprobados por la Dinarac por ser funcionarios.

La Dinarac puede facilitar desde charlas cortas al respecto hasta procesos de formación más formales, para apoyar la mayor difusión y formación en este tema.

Llevando a cabo una investigación sobre cómo lo hace el Poder Judicial y cómo lo hacen países con mayor avance en esta materia.

Los mismos principios académicos que rigen para cualquier otro curso, con las características propias del tema.

La capacitación para un proceso de mediación virtual se pudiera llevar a cabo mediante una plataforma virtual ya sea con la plataforma Teams que utiliza el Poder Judicial para audiencias virtuales.

Mostrando quién o quiénes lo hacen de manera correcta.

Con algunos lineamientos dictados por el Dinarac.

Teniendo en cuenta profesores mediadores que sean ingenieros o expertos en sistemas y puedan unir ambas profesiones.

Con el debido acompañamiento de las áreas que se requieren para resguardar el proceso, por ejemplo, ingeniería en sistemas.

Mediante el aprovechamiento de las diversas herramientas tecnológicas.

Considero que se necesita una persona con experiencia en TI que pueda dar soporte, mucho mejor si este profesional fuera mediador también para que conozca sobre este tema.

Con planificación y contar con herramientas eficientes.

Es posible si la capacitación se orienta al manejo y dominio de las plataformas virtuales disponibles, ya que de esta forma el mediador está habilitado para garantizar y adaptar la confidencialidad y realidad de las partes a estas herramientas virtuales.

Simulaciones grabadas con retroalimentación, protocolos electrónicos.

Planteando contenidos e implementando metodología adaptada a la población meta y los objetivos a alcanzar.

Comentario: Las respuestas anteriores son variadas, pero se enfocan en lo siguiente, 1) tener una plataforma robusta, 2) aprender de la experiencia de otros países y la forma en la que el Poder Judicial implementó la virtualidad y 3) capacitación para utilizar herramientas tecnológicas y cómo desenvolverse en este entorno, por medio de personas de tecnologías de información, mediadores u otra profesión que manejen la temática de la virtualidad.

¿De qué manera, considera afectaría la implementación del nuevo Código Procesal de Familia específicamente el artículo 289, en los acuerdos de disolución de vínculo (divorcio en cuanto a los temas disponibles) que se lleven a cabo en casas de justicia y centros RAC privados?

16 respuestas.

En casas de justicia afectaría a los usuarios que requieren una mediación para disolución de vínculo, ya que en CJ rige el principio de gratuidad. Sin embargo, al requerirse en escritura pública estos acuerdos de disolución implicarían que los usuarios no asistan a las CJ, en el caso de centros privados se considera que los aranceles de los estos cambiarían y, por ende, subirían.

Por la naturaleza del centro y la especificidad se considera no propicio el opinar al respecto.

Delimita la presentación de la solicitud autoridad judicial competente.

Deben ser solo realizados por mediadores que se especialicen en mediación familiar y los acuerdos de divorcios en casa de justicia solo se deben atender si no hay bienes muebles o inmuebles y los centros privados con abogados que se especialicen en familia y ambos acuerdos deben protocolizarse conforme a la ley porque en la actualidad se hacen de manera ilegal, porque la ley solo permite que sean por medio de notario público.

Los acuerdos de divorcio se llevan a cabo más en casas de justicia y todavía se cuestiona por algunos juzgados. Considero que esto también es un tema donde la Dinarac puede emitir algún criterio al respecto, previendo la próxima implementación del CPF⁹.

No se ve asuntos de familia por lo que no aplica en este caso y no es posible opinar al respecto.

No tengo experiencia en ese tipo de acuerdos.

⁹ Código Procesal de Familia.

Podría afectar en el sentido de que la mediación se lleve de forma virtual y que debido a que se está pidiendo documentación en escrito cause un problema.

“Artículo 289- Entrega de la petición. Los cónyuges o convivientes, conjunta o separadamente, o la persona autorizada, presentará la petición por escrito ante la autoridad judicial competente, adjuntando el testimonio de escritura y las certificaciones correspondientes”.

No veo la relación.

En nada.

Aún falta mucho conocimiento en los jueces en materia de RAC, hay un sesgo de incredulidad y de mal manejo, los jueces deben capacitarse más.

Al establecer este artículo que: Presentará la petición por escrito ante la autoridad judicial competente, limita la posibilidad de las casas de justicia y centros RAC privados de conocer estos acuerdos de disolución.

No se considera que se afecten debido a que, aunque el artículo habla únicamente de testimonio de la escritura y certificaciones correspondientes, puede entenderse que se puede presentar de esta forma un acuerdo RAC donde consten los términos del acuerdo. Sin embargo, el acuerdo de disolución debe pasar por la revisión judicial en el proceso de homologación para su ejecución efectiva.

En el caso de procesos de mediación para disolución de vínculo matrimonial o cese de relaciones, las partes presentan la solicitud (juntos o por separado) y participan de forma voluntaria, como en los demás procesos de mediación. Este código, a pesar de no entrar todavía en vigor, afianza el uso de herramientas RAC.

No corresponde al tipo de población que atiende el Centro, por lo que no se tiene criterio al respecto.

Comentario: Las respuestas supra permiten apreciar que los centros RAC privados se dedican en su mayoría a temas referentes a mediaciones labores, comerciales o arbitrajes. Lo anterior se debe a que en no consideran en su mayoría que existan una afectación de pasar de utilizar papel común para acuerdos de

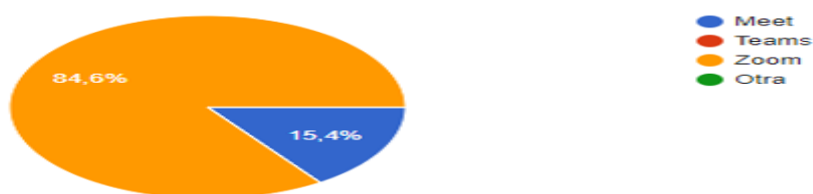
divorcio, lo cual es el giro mayoritario en casas de justicia y debido al nuevo Código Procesal de Familia se debe utilizar escritura pública, lo cual riñe con el principio de gratuidad que rige las casas de justicia y la población meta de estas.

Comentario final: Total de centros RAC privados que brindaron respuesta a la encuesta 19, de los 32 que en el momento de emitir la encuesta existían, ya que al 9 de diciembre del 2021 existen 34 centros RAC privados y hay 3 que están en proceso de apertura. Se estima que para finales de diciembre 2021 y principios de enero 2022 exista un total de 37 centros RAC privados¹⁰.

Encuesta realizada referente a plataformas tecnológicas usadas por coordinadores de casas de justicia en mediaciones virtuales:

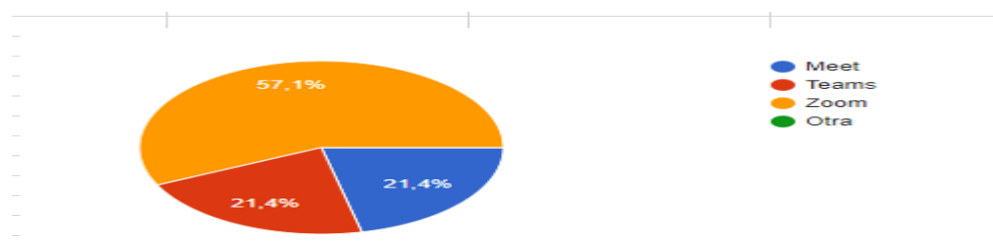
¿Cuál plataforma considera usted que es más amigable en su utilización en el momento de llevar a cabo las mediaciones virtuales?

Figura 4



Desde su experiencia práctica: ¿Cuál plataforma ha sido la que más se utiliza por parte de las personas usuarias para recibir los servicios que ofrecemos?

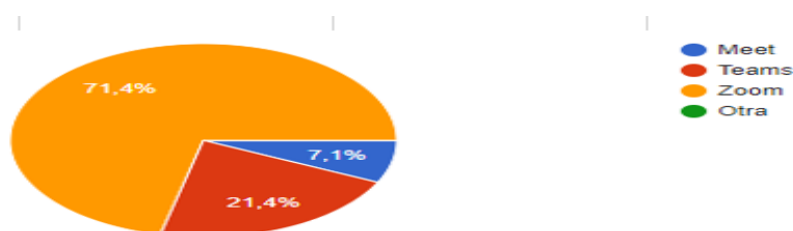
Figura 5



¹⁰ Fuente Dinarac, 2021.

Sobre las anteriores plataformas a efectos de las personas usuarias, ¿Cuál cree usted que sea la que facilita tanto el acceso como su utilización?

Figura 6



¿Cuáles cree usted que son los pros y los contras de la aplicación que utiliza para llevar a cabo mediaciones virtuales?

- Contra qué hay que pagar por el servicio. Pros: Fácil utilización.
- Zoom es muy buena para llevar a cabo mediaciones, pero hay que pagar licencia, Teams y Meet son buenas, Teams la utiliza el Poder Judicial y cuando se solicita al juez que se haga la audiencia virtual es fácil, ya que los usuarios ya tienen instalada la plataforma.
- Contra que solo dura 40 min y espera que las personas se conecten se pierde tiempo y el hilo del taller. Pros amigable, sutil, permite reuniones separadas, mayores aplicaciones y se puede grabar.
- En el ámbito general, el ancho de banda del mediador y de las personas participantes es la contra y la gratuidad el pro.

Encuesta realizada a: coordinadores casas de justicia y su experiencia con respecto a la virtualidad, así como a 2 funcionarios de Oficinas Centrales de Dinarac. Respuestas de CJ Sana Carlos (1), Garabito (1), San José (1), Heredia (1), Pérez Zeledón (1), Palmares (1), Liberia (2), Mora (1), Santa Ana (1), OF Dinarac (2).

¿Considera que la mediación virtual extrajudicial es viable y por qué?

Respuestas:

Acerca a las personas en distancia, agiliza para llegar a una solución sin tener que esperar, mecanismo que permite la comunicación de las partes en tiempo real.

No solo viable, sino factible, porque permite acercar a un más a la población la justicia y esos métodos alternos para la resolución de conflictos. No obstante, se necesita trabajar en el cuarto factor (la tecnología) en los usuarios. No todos los usuarios están familiarizados con esta.

Sí, porque cuentan con plataformas y personal capacitado.

Claro, el mundo ha venido avanzando en todas las líneas tecnológicas y Costa Rica no es la diferencia, el conocimiento de la población en las aplicaciones virtuales es más amplio en la actualidad, por lo que es muy posible que se lleve a cabo una mediación virtual. No obstante, debo indicar que incluso cuando muchos ya llevamos a cabo este tipo de mediaciones virtuales, la población que atendemos en las casas de justicia es de muy escasos recursos y conocimientos, por lo que en algunas ocasiones se imposibilita lograr esa mediación virtual, por falta de conocimiento y manejo de las aplicaciones y redes.

Es viable porque a pesar de la lejanía de las partes se logran reuniones virtuales en tiempo real. Los usuarios no deben desplazarse largas distancias para asistir a una mediación presencial, incluso se pueden lograr mediaciones con personas en el extranjero. La única limitante, y habría que buscar una solución a esta es la firma del documento, máxime cuando las personas no cuentan con firma digital.

Claro, muchísimas personas han logrado acceder a una audiencia virtual para resolver sus conflictos independientemente de dónde estén.

Sí, porque la mediación y sus técnicas y herramientas parecen ser la mejor manera de ayudar a las personas. El arbitraje electrónico es un método extrajudicial para resolver conflictos.

Sí, abre el acceso a la justicia, otorga eficacia sobre el principio de informalidad, sobre todo en materia de familia y se avanza conforme la exigencia de la sociedad, es sana la progresividad en el derecho, cuando se trate de brindar mayores beneficios a la sociedad.

Sí, claro, facilita a los usuarios, de manera rápida y eficiente, resolver sus situaciones y sin atrasos, además, debido a la situación mundial de pandemia ha hecho que las personas quieran utilizar siempre este medio.

S, es viable por la realidad en la que nos encontramos, para acercar la justicia a todas las personas, sin embargo, es un gran reto por el tema tecnológico y los accesos a Internet.

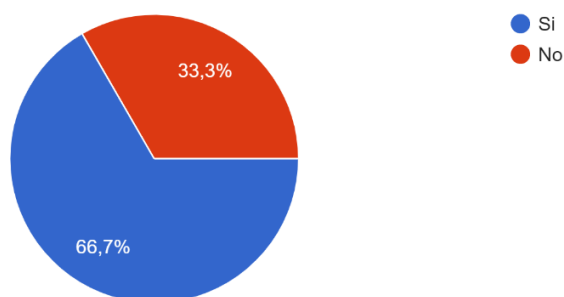
Es viable porque ahora la conectividad es mejor que en el pasado, extrajudicialmente es posible porque la experiencia en tiempos de pandemia demuestra que es posible hacer los respaldos tecnológicos necesarios.

Sí, la tecnología facilita la interacción entre los usuarios.

¿Realiza mediaciones virtuales en la Casa de Justicia que dirige?

Figura 7

□ ¿Realiza mediaciones virtuales en la Casa de Justicia que dirige?
12 respuestas



Si su respuesta anterior fue afirmativa ¿Cuántas mediaciones virtuales aproximadamente se llevan a cabo en un mes en la casa de justicia que dirige?

10 mensuales aproximadamente.

3.

1.

Depende, pero cuando hay agenda llena hasta 4 por día, claro con una jornada laboral de 12 a 14 h.

100.

Alrededor de cinco mediaciones.

Depende de las personas y las agendas, pero pueden ser 10 mensuales.

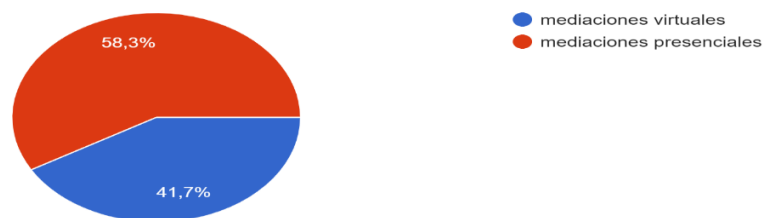
Aproximadamente, cinco mediaciones.

4.

¿Lo usuarios que requieren los servicios de la casa de justicia que usted dirige prefieren mediaciones virtuales o presenciales?

Figura 8

□ Los usuarios que ingresan a requerir los servicios de la Casa de Justicia que usted dirige ¿prefieren mediaciones virtuales o presenciales?
12 respuestas



De conformidad con lo señalado en la respuesta supra ¿por qué los usuarios eligen una u otra modalidad (virtual o presencial)?

Respuestas:

Les gusta más el contacto entre las personas y es más clara la comunicación, no sé si es por la zona y porque todavía no están familiarizados con la tecnología,

además de que hay muchas barreras con el Internet, el clima, el dinero cuando es recarga, etc.

Es que la respuesta no permite decir *depende*. En mi caso, la opción de realizarla virtual no es tanto pensando en el usuario, más bien en el desgaste de la persona mediadora, cuando las personas no tienen buena conexión o una relación directa con la tecnología.

Por falta de recursos, por falta de equipo tecnológico, por brecha digital.

Como lo indiqué anteriormente, los usuarios son de muy escaso recurso económico y de muy bajo nivel académico, por lo que se les complica mucho acceder a una plataforma virtual. Esto les hace perder la confianza en el proceso, por lo que sienten mucho mejor hacerlo de forma presencial.

Existen varias limitantes, como poco manejo de la herramienta tecnológica y, en muchos casos, el poco o nulo acceso a Internet de los usuarios.

Porque donde está ubicada la Casa de Justicia les es muy difícil ir, además, por la pandemia el lugar se mantiene cerrado totalmente.

Virtual.

Eligen virtual porque, pueden desde la comodidad de un espacio seguro o el hogar, participar de esta. Esto les genera tranquilidad, acceso una justicia más pronta y cumplida y ahorro económico, porque ahora solo vienen a firmar el acuerdo una vez realizada la mediación virtual, lo que hace que no deban incurrir en mayores gastos como sí lo podrían hacer cuando solo se ofrecía presencial, ya que debían esperar mucho más tiempo, entonces debían pensar en viáticos de desayunos, almuerzos, cenas, incluso en hospedajes cuando eran de largo y la mediación se suspendía para seguir otro día. Temas como estos los vino a solucionar la virtualidad.

Por los horarios y la facilidad.

Porque no cuentan o no conocen las herramientas tecnológicas, les da miedo, no tienen acceso a Internet, son personas muy humildes con bajos niveles de escolaridad.

Virtual porque les ahorra tiempo y dinero y evitan exponerse a contagios, pero, además, les ayuda con la confianza en lo que se llevan a cabo y no necesitan desplazarse grandes distancias.

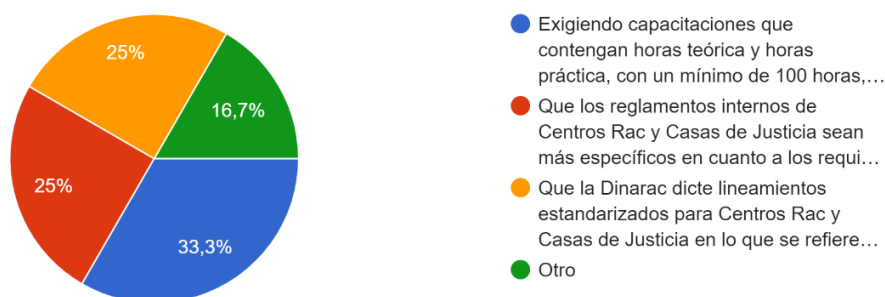
No cuentan con recursos tecnológicos propios.

¿Cómo solventar la falta de profesionalización en la mediación?

Figura 9

□ ¿Cómo solventar la falta de profesionalización en la mediación (Artículo 5 Ley nº 7727) ?

12 respuestas



Estadísticas cuatrimestrales de centros RAC privados *versus* estadísticas mensuales casas de justicia.

Debido a las circulares 001-202 y 002-2020 que se señalan y al darse la oportunidad de que tantos Casas de Justicias como centros RAC privados pudieran llevar a cabo mediaciones virtuales a raíz de la COVID-19. El Cuadro 1 ejemplifica el acceso a la justicia que tuvieron un total de 1106 personas, debido a que se realizaron 553 mediaciones virtuales a la fecha de elaboración del presente borrador del proyecto de tesis:

Cuadro 1

CENTROS RAC¹¹	
PRIVADOS 34	CASAS DE JUSTICIA 15
PERIODO COMPRENDIDO	
DE ENERO A AGOSTO 2021 MEDIANTE INFORMES DEL I Y II CUATRIMESTRE	DE ENERO A JULIO 2021 MEDIANTE INFORMES MENSUALES
SE HAN REALIZADO 267 MEDIACIONES VIRTUALES	SE HAN REALIZADO 286 MEDIACIONES VIRTUALES

Se aprecia que los Centros de Resolución de Conflictos Privados son los que menos mediaciones virtuales han realizado en comparación con las casas de justicia, ya que estas últimas, a pesar de ser menos de la mitad de los centros privados, en un periodo de seis meses han realizado más mediaciones que estos. Lo anterior debido al principio de gratuidad que rige en las Casas de Justicia.

Entrevistas a personas nacionales.

- 1) M. Sc. María Montes de Oca Carboni, directora de la Facultad de Derecho de la Universidad Latina y superior de la coordinadora de la Casa de Justicia de esa Universidad.

Preguntas:

¿Sufrirían los usuarios por no tener acceso a la mediación virtual y, por ende, se les denegaría el acceso a la justicia pronta y cumplida en caso de la no aprobación de solicitudes de centros RAC que pretenden funcionar solamente de forma remota?

R/ La modalidad virtual para atender las audiencias de mediación se amerita en el contexto epidemiológico que hemos enfrentado. No se justifica en otras

¹¹ Cuadro elaboración propia. Fuente: Dinarac.

situaciones, por ejemplo, tener mediaciones exclusivamente en modalidad virtual. Esta modalidad puede llegar a convertirse en una forma de denegar el acceso a este tipo de solución alternativa de problemas, pues no todos los usuarios cuentan con herramientas tecnológicas, o bien conexión a Internet. No obstante, todos pueden tener acceso a una audiencia de mediación presencial. Lo anterior sin entrar a analizar las bondades de la presencialidad para que el mediador pueda tener una participación más activa con base en los comportamientos y lenguaje no verbal de las partes.

¿Cuál plataforma considera usted que es más amigable en su utilización en el momento de llevar a cabo las mediaciones virtuales?

Se considera que es la plataforma tecnológica de Microsoft Teams¹².

¿Cuáles cree usted que son los pros y los contras de la aplicación que utiliza para llevar a cabo mediaciones virtuales?

R/ Se considera que entre las ventajas de utilizar la plataforma Microsoft Teams es que está incluido dentro de la licencia de Microsoft y no representa un gasto adicional, además el organizador (mediador) es quien mantiene la administración de la herramienta para evitar cualquier comportamiento indebido. Entre los problemas que presenta está la falta de contacto visual efectivo y el manejo técnico para organizar audiencias con intervención de diferentes correos.

De conformidad con el artículo 5 de la Ley RAC cualquier persona puede ejercer la mediación sin estar adscrita a un centro RAC. ¿Cómo solventar la falta de profesionalización en la mediación?

R/ Se debe considerar que es necesario que el mediador se encuentre certificado para que el acuerdo tomado en un proceso de mediación tenga carácter de sentencia. Efectivamente, el mediador certificado no requiere estar adscrito a un centro RAC. La falta de profesionalización en la mediación se debe solventar

¹² Ver Anexo 2.

mediante una reforma a la Ley n.º 7727 Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

¿Cuáles características considera usted debe tener un mediador virtual?

R/ Se considera que un mediador virtual debe ser muy empático, aplicar una escucha efectiva y contar con un buen manejo técnico de la herramienta tecnológica.

¿Cómo desarrollar la capacitación para un proceso de mediación virtual (electrónica), resguardando los principios que rigen esta materia?

R/ La sugerencia es mediante una simulación de un proceso de mediación virtual, previa revisión de los principios que rigen la materia.

2) Marcial García Smith. Funcionario de tecnologías de información del Ministerio de Justicia y Paz.

¿Cuál plataforma considera usted que es más amigable en su utilización en el momento de llevar a cabo las mediaciones virtuales?

R/ Zoom es la más rápida y requiere pocos recursos y puede utilizarse vía *web* sin instalarla en el equipo.

¿Cuáles cree usted que son los pros y los contras de la aplicación que utiliza para llevar a cabo mediaciones virtuales?

Pros:

- Se puede utilizar vía *web* sin instalar requiere un mínimo de 5 Mbps (5 megas de Internet) de conexión en Internet si se usa cámara *web*.
- El *host* (el creador de la reunión) puede grabar la reunión.
- Controlar el ingreso de personas mediante solicitud.
- Control de sonido en caso de ruido excesivo.

Contra:

- En muchos equipos desactualizados suele dar problemas con el micrófono y cámaras.
- Si no se tiene un Internet estable da problemas de audio y cámaras.
- En reuniones extensas a más de 30 min con 10 personas o más suele ser de tiempo reducido.

¿Considera posible se realicen mediaciones virtuales sin tener una infraestructura física como soporte de los medios tecnológicos por utilizar en estas?

R/ Es posible llevarlas a cabo mientras se cuente con conexión a Internet y un dispositivo valido que pueda ingresar a la aplicación.

Con base en su experiencia, ¿cuenta el Ministerio de Justicia con una plataforma tecnológica robusta para que se realicen mediaciones a través de unidades móviles?

R/ De momento, no se cuenta con ninguna, se le indica que Zoom puede instalarse en el celular, pero debe usarse wifi personal.

¿Cuáles considera usted que deben ser los implementos tecnológicos más importantes para llevar a cabo una mediación virtual?

R/ Los aspectos son un equipo actualizado y capaz de llevar la mediación virtual, además de una buena conexión a Internet.

¿Es posible fiscalizar una mediación en la *web*?, si su respuesta es afirmativa, ¿cómo se puede llevar a cabo esta?

R/ Se puede llevar a cabo mientras se tenga una forma de revisar que el entorno en la mediación sea óptimo para esta función.

3) Dra. Rosa Abdelnour Granados, Doctora en Derecho Público, Especialización en neurociencia, mediadora y árbitra.

¿Considera que la Ley n.º 7727 debe ser reformada para que en la misma sea introducida la mediación por medios tecnológicos o virtuales?

R/ No, debido a que la mediación ya se encuentra regulada como tal. Siendo necesario regular sea vía Reglamento o Protocolo dicha modalidad.

¿Cuándo el artículo 2 de la Ley n.º 7727 se refiere a “otras técnicas similares”, podría incluirse la mediación virtual?

R/ No, ya que el diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje no son técnicas sino auténticos procesos. Va desde lo menos formal que es el diálogo hasta lo más formal como el arbitraje. Son procesos dentro de los cuales se utilizan técnicas. Otras técnicas similares a las que está indicando que sean métodos diferentes al tradicional ordinario de gestión de conflictos. En síntesis, la mediación virtual no es una técnica sino un proceso de mediación, a través de medios tecnológicos.

¿Costa Rica está preparada para centros RAC 100 % virtual?, ¿Sí, no, por qué?

R/ Como en todo, siempre hay una primera vez, sería algo innovador en el país porque todo el contacto sería en línea. Lo que creo es que es algo que se da en otros países de manera exitosa como Estados Unidos, Colombia, Argentina, España, hay centros que son 100 % virtuales, con plataformas exclusivas dedicadas para atender la mediación. Se debe preparar a las personas, capacitarlas en tecnología y manejo de ese tipo de plataformas.

Justificación

Valor teórico

Se proponen las bases para una reforma a la Ley RAC, para que se introduzca un capítulo referente a la mediación extrajudicial virtual o por medios tecnológicos, así como la profesionalización del mediador, de manera tal que se brinde nueva opción en materia RAC y nuevas fuentes de empleo. Se pretende, como respaldo de lo anterior, la elaboración de pautas que sirvan de base para la confección de un reglamento de actuaciones para las audiencias de mediación virtual extrajudicial, así como de un reglamento para capacitaciones, lo cual

contribuye con el establecimiento de los parámetros para seguir por quienes quieran llevar a cabo mediaciones en línea, así como las características y el rol del cybermediador, con lo cual se pretende llenar vacíos que la normativa que rige la materia posee.

El enfoque por utilizar es primordialmente cualitativo, se parte de una serie de dudas en cuanto a la legislación en materia de resolución alterna de conflictos, específicamente en el uso de medios tecnológicos para realizar mediaciones y el papel del cybermediador y las encuestas y entrevistas (datos no numéricos) son de utilidad para obtener información. Por lo tanto, los relatos resultan de interés, descripción y la visión que los entrevistados tengan de los beneficios y adversidades que presenta la mediación virtual extrajudicial y la justificación o no del uso de este método en Costa Rica.

En lo que respecta a las fuentes se utilizan formales (Ley n.º 7727 y su Reglamento, así como algunas tesis de grado que hacen alusión a los mecanismos RAC de manera general y doctrinas extranjeras) y fuentes empíricas (mediante encuestas y entrevistas a personas familiarizadas con la mediación). Cabe aclarar además que el presente trabajo de investigación se apoya en el denominado realismo sin dejar de lado el normativismo.

Valor exploratorio

En virtud de lo anterior, esta investigación es exploratoria y, esencialmente, cualitativa, su valor y objetivo primordial radica en sentar las bases para el ejercicio de la mediación virtual extrajudicial en Costa Rica y, de esta forma, brindar acceso a la justicia, de una manera célere y novedosa.

Diseño metodológico

Se lleva a cabo mediante el examen minucioso y la observación del contenido y narrativo.

Contenido

A través de la información recabada en la presente investigación se realiza el análisis de esta para determinar las ventajas y desventajas de la mediación virtual o en línea, de manera tal que se puede concluir si es factible la mediación virtual extrajudicial en Costa Rica y en qué parámetros es aplicable.

Narrativa

La utilización de fuentes empíricas permite determinar y obtener posturas a favor y en contra de la mediación en línea, así como las experiencias vividas mediante la aplicación y enseñanzas de esta. Lo anterior mediante un enfoque exploratorio que tiene como fin evidenciar el problema de ejercer la mediación en línea sin contar con un marco normativo claro ni controles para este tipo de mediación.

Viabilidad de la presente investigación

se considera que es viable, pertinente y fundamental, debido a que este tema no ha sido investigado ni explorado en el ámbito nacional. Este es el primer insumo con respecto a esta temática. Se pretende un aporte jurídico de los tres productos finales que derivaran de la presente investigación, las pautas para establecer una reforma parcial a la Ley n.º 7727, que consistirá en la regulación del uso de medios tecnológicos para llevar a cabo mediaciones; la elaboración de los parámetros para la confección de un reglamento de actuaciones para las audiencias de mediación virtual y la elaboración de pautas para confeccionar un reglamento para capacitaciones, mediante el cual se brinden los requisitos para autorizar a los centros RAC para formar cybermediadores.

Se considera la viabilidad y necesidad de estos para regular la mediación virtual extrajudicial en Costa Rica, a través de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (Dinarac) quien es el rector en el ámbito nacional en procesos de mediación, conciliación, arbitraje, entre otros mecanismos RAC.

A quiénes beneficia

Los tres productos señalados pretenden la implementación de la mediación a través de medios tecnológicos, lo que permite renovar el concepto de mediación hacia las necesidades de la sociedad actual, ya que esta estaría al alcance de todos. Es decir, el usuario desde la comodidad de su hogar puede someter una disputa o conflicto a un método RAC. En virtud de lo anterior la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (Dinarac), como ente rector de los mecanismos RAC en general, se vería beneficiada y serviría de base para que la Dirección de Asuntos Laborales (DAL) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), ente rector en lo que concierne a mecanismos de resolución de conflictos en materia laboral y el MEIC (Ministerio de Economía, Industria y Comercio) ente rector en materia de comercio, puedan utilizar estos modelos. Además, se verían beneficiadas las personas funcionarias de la Dinarac y los usuarios del mecanismo RAC de centros RAC.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Evidenciar las falencias en la Ley n.º 7727 y su Reglamento que no regula el uso de la tecnología en las audiencias de mediación/conciliación.

Objetivos específicos

1. Caracterizar la mediación en línea, mediante un análisis comparativo entre esta y la mediación presencial.
2. Trazar lineamientos para proponer una reforma parcial a la Ley n.º 7727 mediante la cual se incluya y permita, de manera expresa, la mediación virtual extrajudicial en Costa Rica.
3. Establecer los parámetros para elaborar un Reglamento de actuaciones para las audiencias de mediación virtual.

4. Elaborar pautas para la confección de un Reglamento de Capacitaciones dirigido a cibermediadores que incluya el manejo de emociones de las partes a través de la tecnología.

Mapa conceptual



El problema y su importancia

La problemática que refleja y en la cual se basa este proyecto es la necesidad de una reforma parcial a la Ley RAC, además de esto la viabilidad o no de continuar solicitando a los centros RAC una estructura física para su funcionamiento y a los usuarios para someterse a mediaciones virtuales. En principio, no suena complicado, pero desde que se plantea la posibilidad de una reforma a la ley o proveer los insumos para esta no siempre es bien recibida.

Por otro lado, se puede afirmar que a través de la mediación en línea o virtual se descongestionarían los juzgados del país, sin embargo, la falta de educación respecto al tema, la suplantación de identidad en la *web* y el no querer ser un

migrante digital, ha provocado que las personas quieran someterse a audiencias presenciales de mediación y no a una virtual que es calificada por algunos como algo *frío* fuera del calor y contexto humano.

El éxito de un acuerdo de mediación se mide en el tanto las partes cumplan lo pactado y no que este acuerdo termine debido a su incumplimiento en los estrados judiciales. La mediación virtual extrajudicial avalada legalmente es una herramienta que al enfocarse y socializarse de manera correcta brinda nuevas fuentes de ingresos a la tan golpeada economía nacional, así como un ahorro en utilizar vehículos para desplazarse al centro RAC donde se realiza la mediación, siempre habrá resistencia al cambio a lo desconocido. La virtualidad está inmersa en todos los rincones del país de una u otra forma y queramos o no es un paso que Costa Rica en materia RAC extrajudicial debe dar de manera definitiva y contundente.

Marco teórico

El presente proyecto de tesis utiliza la Constitución Política de Costa Rica (artículos 22, 41 y 56) y la Ley n.º 7727, ya que le concierne al Ministerio de Justicia y Paz fiscalizar la administración institucional de los mecanismos alternos de solución de conflictos. Además, se utiliza lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo n.º 32152-MJ, en especial el artículo 6 y los requisitos previstos en ese para solicitar apertura de un centro RAC, así como las circulares emitidas por Dinarac la 001-2020 y 002-2020, que autorizan a los centros RAC fiscalizados por Dinarac para llevar a cabo mediaciones virtuales a raíz de la COVID-19.

Asimismo, en la doctrina nacional se usa la tesis elaborada por Rojas Gómez y Ruiz Schmithd, denominada *La aplicación de los mecanismos legales para la participación de niños (as) y adolescentes en la resolución alterna de conflictos dentro de la legislación costarricense*, emitida en el año 2011, específicamente en su Capítulo II, ya que en este se abordan los métodos alternos de resolución de conflictos, concepto y características. También se utiliza la tesis de Chacón Alvarado que lleva por título: *El papel preponderante del juez conciliador dentro de*

la fase conciliatoria del proceso ordinario contencioso administrativo, para tener una base en la terminología empleada para mediaciones presenciales y llevar a cabo una comparación con los términos actuales para la mediación en línea.

En lo que respecta a doctrina y normativa internacional se utiliza *Mediación Electrónica de Conflictos en España-Electronic Mediation (e-Mediation) in Spain* de Franco Conforti que describe el concepto de mediación (presencial), significado y utilidad de las ODR (*on-line dispute resolution*), ventajas y desventajas de la mediación electrónica en España hasta la emisión de la Ley 5/2012. Además, se usa el artículo de Vázquez, *Mediación electrónica: el futuro fue ayer Electronic Mediation: the future was yesterday*, así como lo señalado por Alejandro Vecchietti en su libro *La Mediación Prejudicial en tiempos de pandemia, desafíos*.

Aunado a lo anterior, se toma como base una teoría realista como variante del positivismo jurídico, la cual enmarca al derecho como dinámico, realista y empírico, es decir, desde el contexto sociocultural, valores, experiencias de vida, prejuicios, que permea al operador del derecho¹³ para la toma de las decisiones exteriorizadas en sus argumentos, posturas, resoluciones, entre otras, de manera tal que sus decisiones se basan en lo señalado como correcto en la sociedad en que se desenvuelve. Por lo anterior en el presente trabajo de investigación se pretende el siguiente Enfoque y Alcance.

Enfoque

Se realiza a través del análisis de las siguientes Etapas para la mediación virtual extrajudicial:

- Premediación.
- Proceso de mediación virtual este.
- Elaboración del acuerdo de mediación y suscripción de este.

¹³ De manera análoga entiéndase el Investigador.

- Seguimiento y ejecución de los acuerdos.

Alcance

Etapa de premediación. Se pretende dar lineamientos a través de la Dinarac, para solicitar una mediación en línea por parte de los centros RAC ubicados en el territorio nacional, con el objetivo de que exista uniformidad en este proceso.

Pretende dotar tanto al usuario del servicio como al cibermediador de parámetros para determinar las reglas con las cuales se realiza una mediación en línea, así como el método idóneo para la identificación de los comparecientes y las plataformas que se utilizan en el ámbito internacional para tal efecto. Lo anterior a través de una guía o manual para la mediación virtual y el uso de las plataformas tecnológicas, por ejemplo, cómo compartir un documento, el uso de la pizarra, el video, el micrófono o que ocurre en caso de no tener batería en la computadora, *tablet*, celular o luz eléctrica, entre otros aspectos. Lo anterior a efectos de que el usuario, el cibermediador y la Dinarac, como fiscalizador de instituciones que se encargan de llevar a cabo Procesos RAC, tengan claridad en manejo de procesos de mediación en línea.

Etapa de elaboración del acuerdo de mediación y suscripción de este. Mediante la propuesta para las bases de una reforma parcial a la Ley RAC se busca que no solamente el acuerdo sea válido con la firma de las partes, sino implementar otra opción como que las partes al estar conformes con el contenido del acuerdo al que llegaron después de la lectura señalen a viva voz que se encuentran conformes con su contenido. La grabación es el respaldo de la lectura del acuerdo y la conformidad.

Cabe resaltar que el presente trabajo final de graduación, aunque abarca datos cuantitativos, en su mayoría se basa en datos cualitativos, para determinar no solo la viabilidad de una reforma parcial a la Ley n.º 7727 que contemple, de manera expresa, la mediación virtual extrajudicial en Costa Rica, sino también la profesionalización del mediador, la figura del cibermediador, entre otros aspectos que se desarrollan a lo largo de este. Esto se apoya a través de entrevistas, en la

experiencia de la autora como Asesora Legal de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos, la atención de usuarios de Métodos RAC, consultas jurídicas. Lo anterior se debe a que no se cuenta actualmente con una Ley n.º 7727 y su Reglamento concordada y anotada como existe en otros ámbitos del derecho, aunado a esto la Jurisprudencia¹⁴ referente a la mediación/conciliación, se circunscribe al desarrollo de los principios que rigen esta materia, así como las razones por las cuales un acuerdo de mediación/conciliación se declara nulo, la ejecución o fuerza que tiene la Cosa Juzgada en estos acuerdos.

Por lo tanto, los temas que se exploran en la presente investigación no cuentan, en el ámbito nacional, con una amplia gama de artículos, libros o jurisprudencia. Debido a lo anterior es necesario extraer de la realidad nacional la evolución que a nivel empírico tienen los procesos RAC, específicamente de mediación/conciliación y la evolución de estos en Costa Rica.

¹⁴ Ver Expediente: 13-000002-0699- AG: VOTO N° 227-F-2014 de las catorce horas y treinta y dos minutos del doce de marzo de dos mil catorce, Expediente: 09-400117-0928-FA - 8 NÚMERO 957-11-(3): VOTO NÚMERO 56-2012, las diez horas y dieciocho minutos del veinticinco de enero de dos mil doce. EXP: N° 08-160094-507-AG, -N°336-N- de las siete horas cuarenta minutos del treinta de abril de dos mil nueve. EXP: 84-100019-388-CI, Resolución RES: 000069-F-2005 de las once horas diez minutos del nueve de febrero del año dos mil cinco. Expediente: 04-000116-0391-AG, VOTO N° 251-F-13 de las catorce horas y ocho minutos del doce de marzo de dos mil trece. 13-000441-0505-LA. Resolución Res: 2015-001081 de las doce horas quince minutos del treinta de setiembre de dos mil quince.

Título I. La mediación/conciliación virtual extrajudicial en Costa Rica

Capítulo I. Reseña y posible evaluación de la mediación/conciliación extrajudicial en Costa Rica

El objeto de estudio de la presente investigación consiste en analizar la mediación virtual extrajudicial como método de Resolución Alternativa de Conflictos, el cual es viable a través de una reforma parcial a la Ley RAC. Por lo tanto, este está impregnado de un componente jurídico, así como de uno empírico, este último como canal de evolución jurídica. A continuación, se lleva a cabo un esquema del Capítulo que se desarrolla:



Sección I. La mediación/conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos

La resolución alterna al conflicto es una forma por la cual se puede acceder a la justicia como el derecho fundamental de vivir de forma pacífica y eliminar o disminuir los conflictos, es decir, las diferencias de orden patrimonial. Este es un derecho constitucional que se colige del artículo 41 de la Constitución Política que señala: *Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes* y del artículo 43 que indica: *Toda persona tiene derecho a terminar sus diferencias patrimoniales por medio de árbitros, aun habiendo litigio pendiente.*

Por lo tanto, aunque se señala expresamente el mecanismo de resolución de conflictos denominado arbitraje lo anterior no impide que se interprete de forma extensiva para abarcar otro mecanismo RAC como mediación/conciliación. En Costa Rica la mediación y la conciliación consisten en una negociación asistida, mediante el diálogo por el cual las partes interesadas buscan transformar un conflicto en una solución, las partes pueden crear acuerdos mediante la disposición que debe nacer de cada una, con la ayuda de un tercero neutral que se encarga de facilitar la comunicación y dirigir el proceso para llegar así a un acuerdo que surge de ellos. Estos acuerdos no pueden coaccionarse ni crearse, de manera violenta.

Cuando por sí solas las partes no han podido acordar o solucionar, la Ley n.º 7727, en el Capítulo II regula la mediación y el actuar de un tercero. Las partes acuden en busca de ayuda para que se genere una solución, en ese momento es que ese tercero neutral llamado mediador o conciliador empieza a dirigir el procedimiento de la mediación-conciliación con mecanismos de diálogo, los cuales transforman los conflictos en acuerdos que generan a largo plazo relaciones continuas sanas o terminan con el conflicto, de una manera más saludable para las partes.

Es importante indicar que en Costa Rica los términos de mediación y conciliación se manejan indistintamente por sus efectos y la norma de aplicación,

pero tienen una leve diferencia en la práctica para referirse a las mediaciones para los centros voluntarios que colaboran con la solución de conflictos vecinales, casas de justicia. Esto deja el concepto de conciliación para los procesos judiciales o los autorizados por el Ministerio de Justicia y Paz en la Dirección Nacional de Resolución Alternativa al Conflicto.

Entre la mediación y la conciliación la diferencia es muy poca, pero es necesario indicar que en cuanto al actuar del neutral en la conciliación este es más activo, pues se le permite presentar sugerencias concretas a las partes. En cuanto a la posición del mediador, debe tener una actitud de escucha y buscar siempre que las propuestas y las soluciones nazcan de las partes, con una posición pasiva. En lo que concuerdan la mediación y la conciliación es que el conflicto es de las partes y ellos deben participar en el proceso para buscar solución a su conflicto.

En el caso de la Administración Pública, las personas funcionarias, beneficiarios, antes que son responsables de indemnizaciones pueden llegar a soluciones alternativas cuando existan intereses de por medio patrimoniales y disponibles. Su justificación es el fundamento constitucional que promueve la paz social, indicado en la resolución 2003-7981.

Principios generales que rigen la mediación y conciliación

El tribunal constitucional es claro al indicar que la resolución alternativa de conflictos busca brindar una herramienta a la población para que puedan buscar soluciones no adversariales a los problemas que se suscitan en la convivencia como ciudadanos. Para esto, la Ley RAC propicia establecer soluciones pacíficas, lo que propicia que las comunidades utilicen estos métodos como la conciliación y la mediación para propiciar una cultura de paz, educación a las personas para la solución de los problemas y brindar acceso a la justicia y una forma más ágil, rápida, eficaz y económica porque no se incurre en gastos innecesarios para resolver sus conflictos, cumpliendo con el principio constitucional de acceso a una justicia pronta y cumplida según lo indica el artículo 41 de la Constitución Pública.

Otro tema importante que se debe mencionar es el valor que tienen las conciliaciones o mediaciones en tema de cosa juzgada material en los acuerdos conciliatorios que otorga la Ley RAC y el secreto profesional y de confidencialidad de las personas participantes en el momento de proceder con la audiencia de mediación o conciliación. Esto garantiza a las partes que se puedan sentir seguras en el momento de exponer su caso.

La Administración Pública y las personas funcionarias deben cumplir una serie de deberes, como la rendición de cuentas, control interno y de resultados que deben llevar a cabo todas las instituciones públicas. El Estado solo puede llevar a cabo conciliaciones extrajudiciales cuando se cumpla con lo establecido con la Ley n.º 7727, en lo señalado en el artículo 14 que indica que en caso de que se discuta en vía judicial un acuerdo conciliatorio, el mediador o conciliador se considera testigo privilegiado del contenido del acuerdo. Se puede afirmar que se puede revisar la eficacia o validez en un acuerdo conciliatorio para conocer las causales por las que puede revisarse, por lo que esta misma ley establece los requisitos para un acuerdo a derecho.

En resumen, es posible afirmar que las conciliaciones o mediaciones son una herramienta para solucionar la situación en disputa en materia patrimonial y materia disponible y toma en cuenta que no todo lo patrimonial es disponible, pero sí sobre los derechos de libre disposición, para llegar a un acuerdo satisfactorio donde media un tercer neutral, cuyo objetivo es contribuir con la paz social, practicar los principios de acceso a la justicia pronta y cumplida. Esto hace valer eficazmente la Ley de Resolución Alternativa al Conflicto y de la Promoción de la Paz Social en sus enumerados, así como los requisitos por los cuales se deben establecer los acuerdos para su aprobación y así ser cosa juzgada material y ejecutable.

Procesos mediables

La mediación genérica contenida en la Ley RAC contempla en sus regulaciones que para que una conciliación o mediación surta efectos debe existir libertad absoluta, se debe proteger la integridad, la autonomía de la voluntad, de las

partes y el derecho a elegir con libertad dónde y cómo se pueden utilizar los conciliadores y mediadores, procurando en todo momento la confidencialidad en estos procesos alternativos, disponiendo deberes para el neutral que dirige la audiencia de resolución alterna como la imparcialidad hacia todas las partes involucradas. Por eso, este debe excusarse de intervenir en casos donde exista conflicto de intereses, además, ser claro preciso y transparente sin ocultar ningún tipo de información sobre los procedimientos de mediación o conciliación en la legalidad de los acuerdos y sus implicaciones, entre otros, guardando el secreto profesional por el cual se encuentra cubierto para llevar a cabo esta actividad. No se pueden revelar las discusiones o lo que suceda en la audiencia y no se puede por ningún motivo tomarse como prueba o testimonio para que indique qué fue lo que pasó en ese momento de la audiencia, salvo si se discutiere responsabilidad civil o penal en la que incurriere el tercero neutral.

Una de las cosas que se deben hacer al principio para valorar si se inicia un proceso mediable son los filtros (reuniones privadas y por separado con cada una de las partes), estos consisten en entrevistar a las personas participantes para medir la admisibilidad y la conciability del caso. En esta etapa se busca crear un ambiente de confianza y seguridad para que las partes no tengan esa tensión y puedan sentirse confiadas y cómodas.

Después del análisis de la admisibilidad del caso, se inicia con la audiencia en la cual deben estar presentes las partes involucradas, esta tiene misma una serie de etapas que deben cumplirse para llegar a una mediación exitosa. En estas etapas de la audiencia se lleva a cabo una introducción donde se recibe a las partes por medio de una bienvenida y se marcan las pautas, indicando las reglas del proceso y en qué consisten, las consecuencias que implican llegar a un acuerdo o de no hacerlo y el mensaje de aprender a comunicarse de manera diferente pero positiva.

Seguidamente, se plantean los hechos, delimitan el problema y se explora mediante la escucha a todas las partes una por una respetando los turnos de participación, utilizando el método de comunicación asertiva, respetuosa y

responsable, lo que permite que expresen lo que sienten y piensan, se debe hacer un resumen de todo lo que el mediador entendió para ayudar a definir el verdadero conflicto y así replantearlo y trabajar en la solución.

Posteriormente, se crean las múltiples opciones donde las partes participan activamente para ver hacia adelante creando soluciones para su caso, esto consiste en transformar la perspectiva y las percepciones equivocadas que tenían del conflicto, lo que permite avanzar hacia puntos de acuerdos más satisfactorios de acuerdo con sus necesidades en conjunto de los intereses de ambos. Lo anterior mejora las relaciones y las negociaciones, las cuales ayudan a que puedan tomar mejores decisiones. Esto lleva al siguiente punto que es la negociación, aquí es donde se valoran las opciones que se plantearon de acuerdo con la realidad y las consecuencias que pueden adquirirse por el no cumplimiento del acuerdo, por lo que el mediador es el encargado de promover opciones que puedan ser factibles y alcanzables, ya que es el que se encarga de dirigir el proceso para que llegue a buen término, pero al final las partes son las que decidirán si se comprometen con las soluciones que plantearon sin ninguna imposición o coerción. El neutral solo debe revisar que el acuerdo se redacte de una manera clara, específica de cada obligación por las partes, de forma detallada, para que no preste dudas o malas interpretaciones.

Una de las oportunidades que se debe dar es a que antes de firmar el acuerdo puedan consultar a un abogado, si lo tuvieran a bien, para ejercer su derecho de asesorarse. Después de todas las revisiones del acuerdo por todas las partes interesadas el convenio se firma y se da por terminada la conciliación, dejando las puertas abiertas para que puedan volver a utilizar este tipo de mecanismos para cualquier disputa futura.

Procesos no mediables

De conformidad con la Ley n.º 7727, en el artículo 2 solo se consideran procesos mediables los de naturaleza patrimonial y disponibles. Aunado a lo anterior, no son mediables los procesos donde medie violencia doméstica y se

cuenta con medidas cautelares, donde sea evidente el desbalance de poder de algunas de las partes o si alguna de las partes se presentara a mediación, de manera coactiva. No se medían delitos de índole sexual, pues estos se remiten a una ley especial. En el caso de materia laboral no es posible llevar a cabo mediaciones sobre la base de derechos irrenunciables, por ejemplo, vacaciones y aguinaldo.

El acuerdo y el carácter de cosa juzgada de conformidad con la ley

RAC

Los acuerdos conciliatorios y su valor: El carácter de una transacción es cuando dos partes llegan a un acuerdo, ya sea patrimonial o de mera convivencia, donde exista una extinción de obligaciones litigiosas o dudosas y su búsqueda es el equilibrio de sus intereses en común para alcanzar un fin, el cual realizan las partes involucradas para cumplir su objetivo. Por esto, se asemeja a una transacción los acuerdos conciliatorios, ya que ambos constituyen acuerdos donde resuelven situaciones para no llegar a litigios judiciales a través de concesiones mutuas, utilizando como principio la voluntariedad de las partes, la cual faculta la ley supraindicada para efectos especiales. Esta ley da un instrumento contractual para desjudicializar procesos que se pueden resolver a tiempo antes de llegar a los tribunales, lo que da oportunidad a los particulares para que arreglen sus conflictos de una manera pacífica.

Muchos de estos conflictos son de convivencia y se solucionan por medio de acuerdos a los que la ley les confiere eficacia de cosa juzgada material cuando estos cumplen los requisitos establecidos en la norma para su confección y tienen el mismo valor y fuerza de una sentencia y ejecutable en vía judicial. Esto ahorra todo el proceso ordinario de juicio y solamente se hace valer el acuerdo, lo que pone fin al conflicto definitivamente. Lo único que se hace para hacer ejecutable los acuerdos es solicitar a la autoridad judicial que se homologue, lo que verifica que esté a derecho y cumpla con los requisitos de la ley, previstos en el artículo 12:

Requisitos de los acuerdos. Los acuerdos adoptados con motivo de un

proceso de mediación o conciliación, judicial o extrajudicial, deberán cumplir los siguientes requisitos: a) Indicación de los nombres de las partes y sus calidades. b) Mención clara del objeto del conflicto y de sus alcances. c) Indicación del nombre de los mediadores, los conciliadores y, si se aplica, el nombre de la institución para la cual trabajan. d) Relación puntual de los acuerdos adoptados. e) Si hubiere proceso judicial o administrativo iniciado o pendiente, indicar, expresamente, la institución que lo conoce, el número de expediente y su estado actual y la mención de la voluntad de las partes de concluir, parcial o totalmente, ese proceso. f) El conciliador o mediador deberá hacer constar en el documento que ha informado a las partes de los derechos que se encuentran en juego y les ha advertido que el acuerdo puede no satisfacer todos sus intereses. También deberá hacer constar que ha advertido a las partes sobre el derecho que las asiste de consultar, el contenido del acuerdo, con un abogado antes de firmarlo. g) Las firmas de todas las partes involucradas, así como la del mediador o conciliador. h) Indicación de la dirección exacta donde las partes recibirán notificaciones. Así se encuentra asignada el sustento en el principio de seguridad jurídica haciendo inmutable e inimputable el acuerdo conciliatorio y otorgándole ejecutividad al mismo. Asimismo, la eficacia de esta Ley la podemos encontrar en las características en relación de la eficacia como lo es la forma efectiva de ejercer la coercividad siendo que se puede ejecutar de manera forzosa, sin poder revivir la misma discusión en un nuevo proceso de lo ya tomado en el acuerdo por ser cosa juzgada material con valor de sentencia ya decidido, en donde ya las partes ejercieron su derecho a disponer sobre la disputa siendo que se puede ejecutar ese fallo sin restricción y es por ello que la autoridad competente no puede negarse a ejecutar dicha disposición y deberá hacer cumplir según lo establecido por la parte dispositiva de la sentencia ejecutoria, por lo que no podrá ser interpretada arbitrariamente lo tomado en acuerdo y resuelto lo que está en firme.

Además de lo anterior y como complemento al contenido del artículo 12 de la Ley RAC, la Dinarac en el curso de Elaboración de Acuerdos, setiembre 2021,

indicó a modo de síntesis el siguiente marco referencial para elaborar un acuerdo y robustecerlo:

Marco referencial para la elaboración de un acuerdo:

- Acuerdo de Confidencialidad.

Encabezado.

- Nombre: acuerdo conciliatorio.
- Expediente número.
- Fecha, hora y lugar de la audiencia
- Partes y calidades completas.
- Apoderado con personería vigente (agregar a expediente).
- Información del conciliador, calidades completas.
- Con base en el artículo 12 de LRAC¹⁵.
- Objeto del conflicto (de forma clara y no adversarial).
- Libertad de convenir artículo 2 y 3 LRAC (principio de voluntariedad).

Cuerpo.

- Acuerdos puntuales (modo, lugar, forma, detalle de quien, cómo, dónde, cuándo, qué, etc.)

Uso de números y letras.

- Uso de la palabra “compromete”

Cierre.

- Cláusula de confidencialidad
- Cláusula penal (opcional)

¹⁵ Ley RAC

- Notificaciones (lugares físicos, teléfonos y correos electrónicos)
- Valor de cosa juzgada material (art. 9)
- Renuncia a otros procesos por lo conciliado
- Advertencias de ley.
- Compromiso de mediación
- Manifestación de conformidad
- Nombres y firmas

Otros aspectos relevantes.

- Balance de acuerdos
- Numeración de acuerdos
- Uso de nombres completos en cada acuerdo
- Tantos originales como partes, por lo general se firman tres.
- Firmar todas las hojas (Numeración 1/5)

Aunque las pautas anteriores no están inmersas en su totalidad en el artículo 12 supramencionado, un acuerdo con esta estructura facilita la comprensión de los usuarios del servicio de mediación en lo referente a las obligaciones contraídas.

Mediación extrajudicial

Este tipo de mediaciones es parte de las alternativas para solucionar los conflictos, ya que agiliza el proceso y es económica, esto en comparación con los procesos judiciales, los cuales debido a su tramitología tienden a llevar a las partes a muchos años en litigio y son de alto costo desde el punto de vista económico como emocional. Nótese que al final del proceso judicial se cobran costas y estas se reparten en abogados, además, por la saturación de las agendas judiciales las audiencias se hacen cada día más largas para iniciar el juicio y, principalmente, la

sentencia, la cual pondrá fin al litigio y se toma el riesgo de que exista la probabilidad de que la decisión del juez no sea satisfactoria.

Por eso, la mediación extrajudicial es una opción para las partes que desean resolver sus diferencias de forma voluntaria, busca facilitar la comunicación entre las partes a través de un experto en mediación, el cual es imparcial en el caso que se le presenta. Además, se deben cumplir los principios de voluntariedad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad. La ventaja de resolver extrajudicialmente es que se aplica a cualquier sector en las ramas del derecho, siempre con sus excepciones que más adelante se indican, como en lo laboral, civil, educación, conflictos de familia, vecinales, en contravenciones, seguros, etc.

Es importante indicar que la mediación no es lo mismo que el arbitraje, este es un proceso similar en su estructura y dinámica al proceso judicial y un tercero (juez) decide sobre el caso le es expuesto. Las partes interactúan poco entre ellas, ya que el proceso lo llevan sus abogados. En la mediación extrajudicial las partes encuentran sus propias soluciones, con la ayuda de un profesional imparcial que debe ser neutral, capacitado para promover la comunicación, colaborar y negociar guiando siempre a las partes dentro de la voluntariedad para que puedan encontrar sus propias respuestas a sus conflictos y hacer un acuerdo perdurable en el tiempo.

El mediador debe dar lo mejor de sí para ayudar a las partes a encontrar un punto de equilibrio, armonía, confianza, flexibilidad, empatía y, sobre todo, asertividad, para eso es importante su capacitación en la materia, ya que es necesario conocer sobre conflictología y su manejo. En este tipo de audiencias surgen las emociones y se presentan espontáneamente, por lo que la capacidad de manejo de la audiencia es importante. Una de las características es que el mediador no juzga, sino que escucha, no aconseja, busca disminuir la tensión y dirige la audiencia, propicia la comunicación entre las partes, genera confianza, facilita el diálogo, no inhibe emociones, sino que gestiona las emociones que se vale sentir, etc.

Mediación virtual extrajudicial

La mediación virtual extrajudicial conserva los mismos principios por los cuales se rige la mediación extrajudicial, además, tiene como base la Ley RAC vigente a partir del 14 de enero de 1998 y el Reglamento al Título IV de la Ley Resolución alterna de Conflictos y Promoción de los métodos RAC, vigente a partir del 27 de octubre de 2004. Sin embargo, en el 2020, debido a la emergencia nacional producto de la COVID-19, se puede apreciar que la Ley, así como el Reglamento no evolucionó conforme a las necesidades inmediatas que surgieron a raíz de la pandemia, es decir, el uso de manera presencial de medios de RAC quedó obsoleto, por lo tanto, es necesario conformar, adoptar, utilizar e implementar nuevos procedimientos y metodologías a la actual realidad.

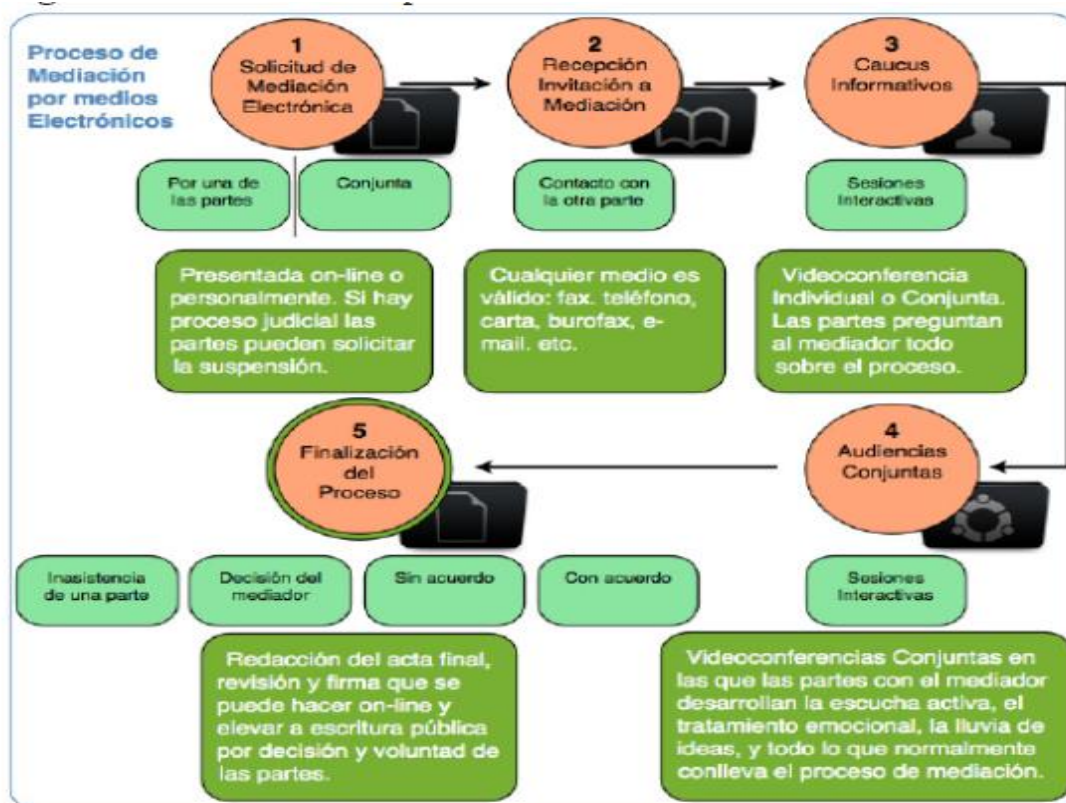
Esto da paso al uso de las ODR (On-line Dispute Resolution) o RDL (resolución de disputas en línea) que es el género mientras que la *mediación electrónica* es la especie. Este es el medio para llevar a cabo la ejecución de los MRAC, lo cual habilita una gran gama de posibilidades como la mediación por correos electrónicos, mensajes de texto, *voice mail* o mediaciones por medio de videollamadas y videoconferencias. Le siguen las ODR asincrónicas (no interactiva), cuyas ventajas son que las partes no tienen la presión de la gente esperando una respuesta inmediata; se logra bajar las emociones, ya que pueden contestar después, es decir, tienen tiempo para calmarse y dar una mejor respuesta; las partes tienen mayor disponibilidad para llevar a cabo este tipo de mediación debido a la flexibilidad de tiempo que representa al responder la propuesta según su disponibilidad. Sin embargo, se considera como desventajas que se pierde la interacción espontánea entre las partes al estar en ausencia de la comunicación verbal; no se logran reflejar las emociones por lo que cuesta que haya empatía; se centra en los resultados y no en la capacidad transformativa de la relación entre las partes.

En cuanto a las ODR sincrónicas (interactiva), puede presentar las siguientes ventajas; se puede verificar la identidad de los intervinientes y puede haber mayor interacción entre las partes y podría valorarse el lenguaje no verbal de las personas

participantes. Al ser por videoconferencia se respeta mejor el uso de la palabra; las partes prestan mayor atención cuando la otra parte habla. Entre las desventajas está que propician que escale el conflicto y requieren mayor coordinación de tiempo para llevar a cabo las sesiones.

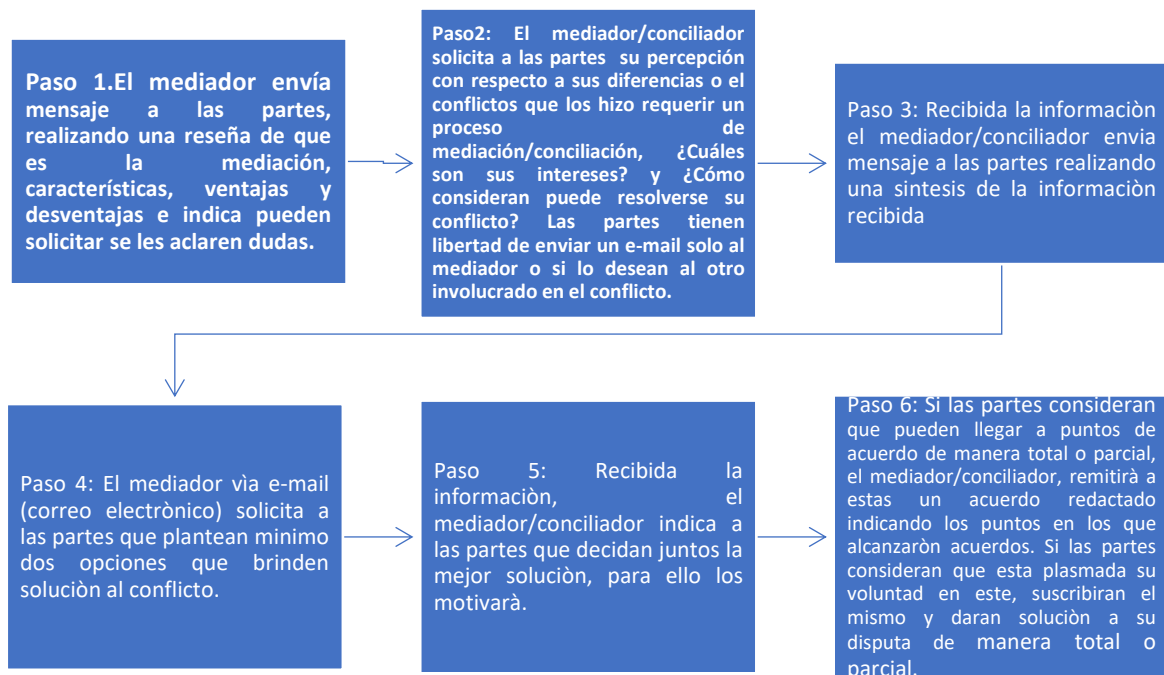
Ejemplos de utilización de ODR

Mediar online-mediación sincrónica¹⁶.



¹⁶https://www.researchgate.net/publication/334523789_Mediacion_Electronica_de_Conflictos_en_Espana_Electronic_Mediation_e-Mediation_in_Spain

Ejemplo 2: Modelo de mediación en línea asincrónica.



Cabe aclarar que la parte solicitante del servicio es la que decide si requiere el servicio de mediación de manera sincrónica o asincrónica. La tecnología es una herramienta a la que la mayoría de las personas tienen acceso en su vida diaria, lo que convierte la conciliación/mediación en línea en un modelo exitoso, no solo en países latinoamericanos, sino también en países europeos. Sin embargo, sea una ODR sincrónica o asincrónica, la desventaja más palpable que puede presentarse en ambas es el no uso de estas debido a la resistencia al cambio que tiene el usuario del servicio, sea porque todavía no existen los lineamientos para llevar a cabo un proceso de mediación virtual extrajudicial que resguarde los derechos de todas las personas participantes o que todavía no se solventa la falta de profesionalización en los conciliadores/mediadores, ya que ni la Ley RAC ni su Reglamento tiene un perfil de mediador.

No existe protocolo para el manejo de emociones en línea, es decir, no se establece la forma en la que se puede lograr la firma en los acuerdos sin contravenir

el artículo 12 de la Ley RAC, tomando en cuenta que los usuarios de casas de justicia son de escasos recursos.

En virtud de lo anterior y para garantizar la seguridad jurídica, es necesaria la reforma parcial a la Ley n.º 7727, que consistirá en la regulación del uso de medios tecnológicos para llevar a cabo mediaciones virtuales, la elaboración de parámetros para ejecutarlas, establecer los requisitos para autorizar y formar cybermediadores o mediadores virtuales y su registro. Lo anterior es necesario en aras de implementar la conciliación/mediación virtual extrajudicial en Costa Rica.

Sección II. Centros RAC remotos

Desde el año 2020 a la fecha la Dinarac como fiscalizadora de los centros RAC, inicia en su interior una revolución tecnológica al facultársele a los centros, durante la Emergencia Nacional producto de la COVID-19, la capacidad de realizar mediaciones/conciliaciones virtuales. Estos centros no estaban acostumbrados a ejercer la mediación con los usuarios de manera virtual, lo que implicó un enorme reto no solo para al Dinarac, los directores o coordinadores de centros RAC, personal administrativo y los usuarios del servicio. Sin embargo, debido a que estos últimos ya no se acercaban a la infraestructura física en la cual estaba ubicado el centro por temor a la pandemia, la Dinarac tomó una decisión atípica y excepcional al autorizar la implementación de la mediación virtual en los centros que de conformidad con el artículo 6 del Reglamento a la Ley RAC contaban con autorización por parte de esta para brindar el servicio de mediación en su infraestructura física.

Esta autorización provocó que personas que hasta el momento no habían constituido centros RAC solicitaran la apertura de estos de manera 100 % remota. Inicialmente, de conformidad con lo señalado en el artículo 6 inciso g), se entiende que al indicar *plano* este corresponde a una infraestructura física, debido a este parámetro se rechazaron tres solicitudes para ejercer la mediación a través de un centro RAC 100 % virtual, ya que la infraestructura se tomó como física, sin embargo, existen otros tipos de infraestructuras, las de *web*, las eléctricas, la de

telecomunicaciones que más que un lugar físico se consideran procesadores, interfases y conjunto de elementos electrónicos que procesan información. Cabe resaltar, además, que en ningún momento se apeló la decisión de la administración de denegar estas solicitudes.

No obstante, si se quiere avanzar en mediación/conciliación virtual extrajudicial, no solo hay que aprobar una reforma parcial a la Ley n.º 7727 para que permita el uso de medios tecnológicos, sino además tomar la previsión en esta de ver que pautas o requisitos se requerirán para un centro RAC 100 % virtual. Lo anterior facilita que el costo en alquiler, inmobiliario, personal y pago de servicios básicos sean mínimos y, por ende, los centros RAC que cobran por sus servicios tengan la posibilidad de bajar el arancel a los usuarios y, de esta forma, más personas pueden acercarse a los métodos de resolución de conflictos, en especial el de mediación, y tener la opción de una justicia pronta y cumplida mediante el uso de dispositivos tecnológicos.

Sin embargo, todavía no está establecido cómo se aprueba y fiscaliza un centro RAC 100 % virtual. Lo primero que debe hacer la Dinarac es tener personal en el área de tecnología de información (TI), pero para esto se necesita de contenido económico y disponibilidad de plazas, lo cual no existe en este momento. Además, se debe definir cuál es la plataforma más segura, Teams, Zoom, Samba Live, entre otras, lo que involucra un costo. También se debe definir de qué manera se resguardarán los principios que rigen la mediación/conciliación en la *web*, lo cual también implica un costo, es decir, el coordinador o director de Centro RAC debe tener un antivirus y estar actualizándolo cuando corresponda y el equipo para utilizar en una mediación virtual debe ser de los modelos más recientes y debe estar capacitado para manipularlo, así como sortear los imprevistos de que la virtualidad implica. Cabe resaltar que España ha tenido una evolución exitosa a la virtualidad a través de la Ley 5/2012 (artículo 24.1), además, el Parlamento Europeo emitió el Reglamento (UE) n.º 524/2013 en fecha 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. Es decir, lo que ocurrió en Europa hace

más de una década para acceder a métodos alternos de conflictos virtuales, en Costa Rica se encuentra de manera incipiente.

Modelo de mediación utilizado en casas de justicia costa rica, a partir de las circulares 001-2020 y 002-2020 emitidas por Dinarac

Reseña terminológica:

- Espacio físico: Es la ubicación física en la cual se realiza la sesión virtual o la sesión previa, se considera un espacio confidencial y seguro que debe tener buena iluminación y conexión a Internet.
- Medios tecnológicos de comunicación: Instrumentos competentes por centros RAC que facilitan y cooperan con la comunicación, de manera sincrónica o asincrónica con los solicitantes del servicio de mediación/conciliación (correo electrónico, llamada telefónica, mensaje WhatsApp, mensajería de texto o similares).
- Mediador(a), conciliador(a) o facilitador(a): Es la persona certificada en procesos de RAC, incorporado como neutral de la lista, que al efecto lleva un Centro RAC autorizado debidamente por Dinarac.
- Plataformas tecnológicas: Entendido como una acción estratégica orientada al desarrollo adecuado y utilización de las tecnologías, aplicaciones, servicios y contenidos de la sociedad de la información para contribuir con el éxito de un modelo de crecimiento económico que se basa en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional, la accesibilidad universal y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos. Estos son los programas informáticos que contribuyan con la realización efectiva de las sesiones virtuales.
- Sesión virtual previa (filtro): Es el acto que se lleva a cabo antes de la sesión virtual RAC, mediante el cual la persona designada (mediador[a], coordinador[a], facilitador[a], conciliador[a]) recibe y escucha, de manera

activa, a las partes involucradas en el conflicto para explicar el proceso y valorar si este es admisible y mediable, de no ser así se remite a la institución correspondiente ejemplo IMAS, Instituto Nacional de las Mujeres (Inamu) u otro. El filtro se realiza por los medios tecnológicos de comunicación o de manera presencial, si así lo hubiere solicitado alguna de las partes involucradas en el proceso de mediación. Lo anterior para cumplir con los requisitos exigidos por el Ministerio de Salud debido a la COVID-19.

- Sesión virtual RAC: Es el acto virtual que se celebra dentro de un proceso RAC, se utilizan de forma total o parcial las herramientas tecnológicas para comunicarse. Esta es privada y solo los involucrados en el proceso de mediación/conciliación están autorizados para participar.

Disposiciones generales para sesiones virtuales.

- Se debe establecer que los usuarios del servicio se conectaran 10 o 20 minutos antes de la hora y fecha fijada para la audiencia de mediación/conciliación, para que la persona encargada del uso de la plataforma por utilizar compruebe que los dispositivos tecnológicos trabajen correctamente.
- En caso de que fallen u ocurra un inconveniente técnico, la persona encargada del proceso RAC informará a los usuarios del servicio cuáles son los medios de comunicación alternativos para restablecer la comunicación.
- Para reconocer a los usuarios del servicio estos mostrarán a la cámara su documento de identidad, además, se prohíbe el uso de algún implemento o artículo (lentes de sol, gorras, viseras, mascarilla, careta u otro similar) que impida el reconocimiento del usuario del servicio, debido a lo anterior se le solicita el retiro temporal de este para su reconocimiento.

- Los usuarios del servicio deben contar con buena conexión a Internet, además de un medio tecnológico habilitado que cuente, de manera interna o externa, con cámara y micrófono.
- Los usuarios del servicio deben contar con un espacio privado, en el cual estos se sientan cómodos y no existan distractores, además de que este sea seguro, iluminado, ventilado y silencioso.
- Las partes durante el proceso de mediación deben ajustarse a un comportamiento ético, de buena fe, sin llevar a cabo prácticas dilatorias, así como no insultar al mediador ni quienes formen parte del proceso de mediación.
- Se prohíbe a las personas participantes del proceso de mediación grabar de la sesión virtual por cualquier medio tecnológico, así como la presencia de terceras personas ajenas al proceso. Lo anterior en respeto al principio de confidencialidad.

Fases del proceso de mediación/conciliación virtual extrajudicial

El proceso que se utiliza por algunos funcionarios de casas de justicia se constituye de seis pasos básicos, los cuales dependen uno del otro para la sesión virtual extrajudicial. Sin embargo, la aplicación de sesiones virtuales de mediación/conciliación, depende en primera instancia de que el coordinador(a) de casa de justicia este anuente a que en la casa que dirige se lleven a cabo mediaciones/conciliaciones a través de tecnología¹⁷ y, posteriormente, de los usuarios¹⁸.

¹⁷ Ejemplo de lo anterior es que la coordinadora de la Casa de Justicia Desamparados realice solo mediaciones presenciales ya que considera relevante tener a los usuarios “cara a cara”. Fuente: Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

¹⁸ En el caso de la Casa de Justicia de Santa Cruz, las mediaciones virtuales no han sido del agrado de la población meta (Santa Cruz y alrededores), ya que estos prefieren la presencialidad y seguir los protocolos del Ministerio de Salud para que se realice la sesión virtual. Por lo anterior, en Santa Cruz las audiencias de mediaciones virtuales realizadas son mínimas. Fuente: Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

AL CUMPLIRSE LOS PASOS ANTERIORES SE REALIZA 6). LA SESIÓN VIRTUAL

1. USUARIO nº 1. SOLICITA UNA CITA POR TELÉFONO, CORREO U OTRO, A LA CASA DE JUSTICIA (CJ), PARA ANÁLISIS DE SU CASO

2. USUARIO 1 PROPORCIONA SUS DATOS PERSONALES, TIPO DE CONFLICTO; ASÍ COMO NOMBRE, CALIDADES Y MEDIO PARA LOCALIZAR A LA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA (USUARIO 2), CON LA QUE DESEA SOLUCIONAR EL CONFLICTO.

3. EL FUNCIONARIO DE CJ SE COMUNICA CON EL USUARIO 2 Y LE EXPLICA DE MANERA BREVE QUE EXISTE UN TRÁMITE CON EL USUARIO 1 Y SI ESTÁ ANUENTE A UNA SESIÓN INDIVIDUAL PARA CONOCER SU PUNTO DE VISTA

LISTA DE REQUISITOS QUE DEBEN APORTAR A TRAVÉS DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN TECNOLÓGICO, DE PREVIO A LA SESIÓN VIRTUAL. EJEMPLO MEDIACIÓN DE DIVORCIO POR MUTUO CONSENTIMIENTO: CERTIFICACIONES DEL REGISTRO NACIONAL (BIENES), T.S.E (MATRIMONIO, HIJOS), U OTRAS

5.- FUNCIONARIO DE CJ REALIZA INVITACIÓN A LA SESIÓN VIRTUAL, SEÑALANDO LA HORA Y FECHA DE LA SESIÓN, LAS INSTRUCCIONES DE USO DE LA PLATAFORMA A UTILIZAR, LOS REQUERIMIENTOS DEL EQUIPO TECNOLÓGICO Y CONEXIÓN A INTERNET, EL DEBER DE LOS INTERESADOS DE COMUNICAR CON AL MENOS 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN, CUALQUIER INCONVENIENTE DEL CUAL TENGAN CONOCIMIENTO, QUE IMPIDA REALIZAR LA SESIÓN VIRTUAL EN LA FECHA Y HORA ACORDADA.

4.- SESIÓN INDIVIDUAL PREVIA (FILTRO). SE REALIZA CON CADA USUARIO DE MANERA SEPARADA, DETERMINÁNDOSE EN ESTA LA MEDIABILIDAD DEL CONFLICTO; DE SER ASÍ LA PARTES SEÑALARÁN SU ANUENCIA A SOMETERSE A UN SESIÓN VIRTUAL DE MEDIACIÓN.

Concluida la sesión virtual del proceso, cuando las personas participantes alcanzasen un acuerdo, la persona mediadora/facilitadora o junto con la persona comediadora/facilitadora procederá a la redacción y lectura de este, además, se consignará la hora y fecha de esto. Una vez realizada la lectura, se comunicará a las personas participantes la fecha y la hora para la firma del acuerdo en la casa de justicia, para tal efecto, quedará constancia en el acuerdo de la fecha y la hora en que se firma el acuerdo alcanzado. Asimismo, las personas participantes deben presentar en físico los requisitos del proceso.

Si todas las personas participantes cuentan con un dispositivo de firma digital, la firma se realiza de forma electrónica y se les comunicará por el medio

definido previamente. En caso de no llegarse a un acuerdo, la persona mediadora dejará constancia en la bitácora del expediente¹⁹.

Modalidades centros RAC remotos

Probablemente, si a inicios del año 2019 se hubiera planteado la posibilidad de centros RAC totalmente remotos, es decir, sin una estructura física, como lo solicita el artículo 6 inciso g (plano) del Reglamento al Título IV de la Ley n.º 7727, resultaría incoherente e innecesario el solo hecho de imaginar la existencia de un centro de mediación que tenga su sede desde la virtualidad y su operatividad desde la *web*, sin necesidad de pagar alquiler o comprar un espacio físico exclusivo para esto, tener su recepcionista, misceláneos, pago de servicios públicos (agua, luz, teléfono e Internet) en el espacio que al efecto desempeña su labor como mediador(a) presencial. Sin embargo, la pandemia ocasionó estragos desde el punto de vista económico, social y familiar, pero sin herramientas idóneas para fomentar la cultura de paz y el uso de mecanismos alternos de solución de conflictos.

A través de la gestión del señor Franklin Paniagua Alfaro surgen las circulares 001 y 002 para que los centros RAC autorizados por Dinarac puedan llevar a cabo audiencias virtuales, así como brindar la posibilidad a los centros de remitir reglamentos internos nuevos y modificación de sus reglamentos internos o protocolos para que estos sean autorizados por Dinarac, de manera tal que al quedar en firme mediante aval (emisión de resolución rubricada por el director de Dinarac), se imposibilite que un nuevo director o directora modifique la disposición que se dio mediante las circulares y que quedaron plasmadas en algunos reglamentos o protocolos de quienes consideraron avanzar hacia la mediación en línea. Esto propició tres²⁰ solicitudes para llevar a cabo mediaciones a través de una nueva modalidad de infraestructura, entendida como el entramado mediante el cual los sitios *web* funcionan.

¹⁹ Fuente: Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (Dinarac).

²⁰ Fuente: Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

Estas solicitudes, aunque se rechazaron en el año 2020, contribuyeron para que surgiera la inquietud sobre cuál es la modalidad de un centro RAC remoto y cómo se realiza su autorización e implementación. La viabilidad de un centro RAC totalmente remoto no está en discusión, sino más un cambio de mentalidad en las autoridades que regulan la materia y que estén dispuestas a llevar a cabo un proyecto piloto con centros RAC 100 % virtuales, habilitados vía resolución a efectos de valorar la funcionalidad y viabilidad de estos para tener insumos y determinar si pueden habilitarse de esta forma. Para lo anterior se requiere criterio de Tecnología de Información del Ministerio de Justicia y Paz y que un funcionario de ese Departamento acompañe con la Asesora Legal de la Dirección para fiscalizar el desarrollo del plan piloto:

- ✓ Centro RAC móvil: Se caracteriza por ser un centro de mediación/conciliación que puede desplazarse en todo el territorio nacional y ofrece sus servicios de mediación. Aunque es un planteamiento arriesgado, se puede tener una sede física principal para mediaciones/conciliaciones con sedes alternas (sucursales del Centro original), en las diferentes provincias del país. En el caso de que fuera un 100 % móvil habría que analizar el tipo de vehículo por utilizar, ya que en un automóvil no modificado para tales efectos resultaría imposible. Aunado eso se debe definir cuanta injerencia puede tener Dinarac con respecto al uso de un vehículo para ejercer la mediación. Supongamos que en la Ley n.º 7727 se establecen unidades móviles, no solo habría que llevar a cabo una breve descripción de esto, sino que también cabe la posibilidad de que alguna persona se considere discriminada porque su unidad móvil no cumple los requisitos de la hipotética reforma a la Ley RAC. Supongamos que la Reforma se aprobó e hipotéticamente no ha existido ni existirá ninguna acción de inconstitucionalidad al respecto, cómo se asegura la Dinarac de que la unidad móvil este ubicada en un lugar en el cual lo que se está conversando no es escuchado por quienes transitan, ya que deben privar los principios que rigen la materia RAC, en especial la confidencialidad. La Dinarac no puede oponerse a la libertad

de tránsito contenida en el artículo 22 de la carta magna²¹, nótese que de conformidad con la jurisprudencia de la Sala Constitucional referente a este tema ha indicado que:

La Constitución Política en su artículo 22 garantiza a los costarricenses el libre ingreso y permanencia en el territorio nacional, no así a los extranjeros que deben someterse a las disposiciones normativas que regulan todo lo relativo al control migratorio. En este sentido, la Convención Americana de Derechos Humanos, en su artículo 22, dispone que toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tiene derecho a circular por el mismo y a residir en él con sujeción a las disposiciones legales (Voto 2517-96).

Es decir, esta libertad de tránsito aplica para nacionales y extranjeros que se encuentren en condición regular en Costa Rica. Las únicas limitaciones para esta libertad son las avaladas legalmente, iniciadas a partir de la declaración de emergencia nacional producto de la COVID-19, así como las emitidas por un juez²². La Dinarac no tiene el rango de juez(a) y mucho menos de presidente de la República. Se considera que la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (Dinarac) debe renovarse por completo, no obstante, debe ser cautelosa en la forma que lo haga, ya que de esta dependen 34 centros RAC y 15 de casas de justicia, además de su influencia directa en la Dirección de Asuntos Laborales (DAL) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) quién es el rector en mediación/conciliación laboral en Costa Rica.

- ✓ Centro RAC mixto: Tiene su origen en un centro RAC con instalaciones físicas autorizadas debidamente por la Dinarac, desde la cual el centro

²¹ Artículo 22. - Todo costarricense puede trasladarse y permanecer en cualquier punto de la República o fuera de ella, siempre que se encuentre libre de responsabilidad, y volver cuando le convenga. No se podrá exigir a los costarricenses requisitos que impidan su ingreso al país.

²²Contenidas en los numerales 244 del Código de Procedimientos Penales (referente a medidas cautelares: arresto domiciliario, monitoreo electrónico, prohibición de concurrir a determinadas reuniones o de visitar ciertos lugares), 66 (libertad condicional), 256 (Entorpecimiento de servicios públicos) y 393 párrafo segundo (Molestias a transeúntes) del Código Penal.

RAC brinda sus servicios de mediación virtual, mediante todas sus operaciones desde su sede física y no brindan atención presencial a sus usuarios.

Esta última es la opción más viable y expedita si se desea un centro RAC 100 % remoto, sin el agravante de limitar el derecho de circulación. El modelo de la unidad móvil que se aprobará o las características que esta debe tener brindan la confidencialidad al servicio de mediación/conciliación virtual, o si la tarifa es más barata en una unidad móvil, ya que la instalación para llevar a cabo mediaciones solo paga el derecho de circulación y no impuestos municipales. Es más sencillo que las personas accedan a un servicio virtual conociendo como mínimo que existe una sede física del centro RAC que les dé confianza a diferencia en una sede móvil, la cual esta revestida de un carácter más informal.

Fiscalización de centros RAC remotos o funcionamiento libre

Tanto los centros RAC privados y las casas de justicia se comprometen con el cumplimiento de principios de buena conducta, así como buenas prácticas en la ejecución métodos RAC, así como en el respeto de los principios que rigen la materia. Esto queda plasmado y evidenciado en sus reglamentos internos de funcionamiento, así como en su Código de Ética, requisitos indispensables para autorización de apertura y, por ende, ejercer la mediación/conciliación.

Además, como garantía de que la Ley n.º 7727 y su Reglamento y la normativa interna de cada centro RAC en general, la Dinarac fiscaliza y supervisa mediante inspecciones físicas y acceso a los archivos que contienen los acuerdos de mediación/conciliación tomados por las partes, además de solicitar estar presente con anuencia de las partes en algunas mediaciones. En el caso de un centro RAC 100 % remoto calificado como mixto, la función de fiscalización de la Dinarac es exactamente la misma lo único que variaría es que las sesiones serían virtuales y los acuerdos en archivos pdf.

Sin embargo, la complejidad se daría en una eventual fiscalización para un centro RAC móvil en el tanto esta fiscalización no solo se realiza en presencia del

asesor legal, sino también con un técnico en informática y en circunscripción determinada del territorio nacional en el cual estaría ubicado el equipo móvil, lo anterior a efectos de asegurar en alguna medida que se cuente con acceso a Internet. Es decir, así como las municipalidades cuentan con una patente, la Dinarac expediría un certificado donde mencione la modalidad del servicio 100 % virtual y que la unidad móvil para llevar a cabo mediaciones virtuales solo puede estar en determinada área del territorio nacional, independientemente de que los usuarios sean de otras partes del país, asimismo, debe informar su horario de funcionamiento y llevar a cabo el reporte estadístico de las atenciones y su resultado con un nuevo formulario que la Dinarac debe confeccionar.

Aunado a lo anterior, la sede móvil tendría el agravante de que, en caso de incautarse o considerada pérdida total en un accidente de tránsito o que mediante sentencia firme el vehículo fuera utilizado en un asalto, homicidio culposo, lesiones gravísimas, se revoca la autorización para llevar a cabo mediaciones/conciliaciones, de forma virtual. En caso de accidente de tránsito por colisión en los cuales no medien los supuestos supraindicados la suspensión de la unidad será durante la reparación de esta y se debe llevar a cabo declaración jurada por medio de la cual se le indique a Dinarac que se encuentra en condiciones óptimas.

Capítulo II. Profesionalización del mediador

En la actualidad, no es necesario que el mediador cuente con un número determinado de horas teóricas o prácticas para ser mediador(a). Además, este no está en la obligación de actualizarse con respecto a los conocimientos específicos en este método RAC.

Mediante el presente Capítulo se pretende dar algunas pautas para abordar la profesionalización del mediador(a) a través del concepto de cybermediador, el perfil de este y la exclusión de la lista de neutrales de un determinado centro RAC.



Sección I. Del mediador al cybermediador

El ámbito de la mediación extrajudicial se regula en Costa Rica con la Ley n.º 7727, en la cual no se encuentra regulada la mediación a través de medios tecnológicos y o el perfil del que debe tener un mediador(a) para ejercer la mediación. Una medida paliativa a lo anterior es que los centros de resolución de conflictos incorporaran en sus reglamentos las horas teóricas y prácticas que debía tener un mediador(a), un conciliador(a), así como un árbitro, declaraciones juradas, aprobación de su Junta Directiva, aprobación del director o coordinador del centro, títulos que rigen la materia o afines o en su defecto solo requerir la aprobación del neutral propuesto por parte del director o coordinador del centro y algún curso referente a mediación conciliación o arbitraje que va desde 4 h a 170 h o charla al respecto.

La Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (Dinarac) desde su creación mediante Decreto n.º 32152 en el año 2004, no dio pautas claras con respecto a los parámetros que se necesitan para ejercer la mediación y conciliación y es que la Ley n.º 7727 tampoco da un parámetro claro, simplemente indica en el

artículo 5²³ libertad para mediación y conciliación, es decir, no es necesario estar acreditado como neutral de un centro para ejercer a mediación. Al examinar detenidamente la ley, las limitantes más importantes son los deberes del conciliador (Artículo 13 Ley n.º 7727) y el secreto profesional al que se debe el conciliador de conformidad con el artículo 14 del mismo cuerpo normativo. Sin embargo, la normativa no indica qué características y conocimientos mínimos debe tener un mediador(a) o conciliador(a). Lo anterior se trató de solventar con la emisión del Decreto n.º 32152: Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social y que contiene su artículo 6 inciso h)²⁴ que los neutrales propuestos para un centro RAC deben señalar su formación y experiencia en el área RAC, sin embargo, esta indicación no es suficiente, no solo para el centro RAC que propone al neutral, sino para la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (Dinarac) como fiscalizador de estos.

Además de esto, los reglamentos que tiene cada centro de resolución de conflictos, estos los aprueba la Dinarac, algunos son omisos en requerir requisitos a neutrales o requisitos mínimos para esto, además, existen centros que solicitan un mínimo 120 h contenidas en un certificado de mediador/conciliador, experiencia comprobable en mediaciones y conciliaciones, así como contar con la aprobación de la Junta Directiva del centro RAC para que el mediador/conciliador ejerza en el Centro. Sin embargo, existen otros que no solicitan ningún requisito, lo anterior tiene como consecuencia personas con poca o nula experiencia en mediaciones *versus* personas con experiencia y atestados, no existen en cada centro RAC parámetros objetivos para quien ejerce la mediación presencial, o los que ejercen la mediación no están certificados como tales y tan poco pertenecen a ningún Centro RAC autorizado por Dinarac. Es decir, no pueden ser fiscalizados por esta Dirección y se

²³ Artículo 5 párrafo primero "La mediación y la conciliación extrajudiciales podrán ser practicadas libremente por los particulares, con las limitaciones que establece esta ley".

²⁴ Artículo 6 inciso h) Lista de neutrales que en forma permanente o *ad hoc* ejercerán labores en el Centro, con indicación expresa de su formación y experiencia en el área de Resolución Alternativa de Conflictos. El Centro deberá remitir la documentación con base en la cual constató dicha formación y experiencia. En el caso de árbitros de derecho, se deberá presentar fotocopia certificada del título de incorporación al Colegio de Abogados de Costa Rica, a efectos de verificar lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley.

encuentran amparados por el artículo 5 de la Ley n.º 7727 y el artículo 56²⁵ de la carta magna que señala el derecho al trabajo que tiene toda persona, es decir, el derecho a ejercer la mediación libremente, sin parámetro u obstáculo para esto. Por lo anterior, es fundamental que existan dentro del marco de la Ley n.º 7727 los requisitos y características que debe tener el mediador/conciliador y, de esta forma, que exista uniformidad en el perfil del mediador/conciliador, lo cual servirá de base para la figura de un nuevo mediador/conciliador, el denominado cibermediador. No se tienen claras las bases para el ejercicio de la mediación presencial, mucho menos se tienen para esta nueva figura, la cual, de manera tímida e incipiente da sus primeros pasos y tropiezos en el país.

En virtud de lo anterior y a modo de crítica se considera que la Dinarac no ejerce a cabalidad la competencia de ser rectora en la formación de mediadores, conciliadores árbitros, entre otros, ni verifica las mallas curriculares de los cursos que se imparten referente a procesos de Resolución Alternativa de Conflictos. Esta competencia ha sido reforzada por el Dictamen C-324-2015 de fecha 27 de noviembre del 2015 emitido por la Procuraduría General de la República, mediante el cual se le brindó respuesta a la ministra de Justicia y Paz referente a la:

La posibilidad de que la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (Dinarac) imparta cursos de formación de mediadores, conciliadores y árbitros [...] la posibilidad de que se utilice el logo de dicha Dirección en certificados de formación de mediadores, conciliadores o árbitros.

²⁵ Artículo 56. El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo.

La PGR con fundamento en los numerales 43²⁶ de la Constitución Política, artículo 7 inciso k)²⁷ de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia, 2, 71, 72²⁸ de la Ley n.º 7727, artículo 2²⁹ y 3 inciso i) ³⁰ del Decreto Ejecutivo 32152, establece que la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos posee competencia para desarrollar cursos referentes a la materia de Resolución de Conflictos sea por sí misma o mediante coordinación con los diferentes centros RAC del país, lo cual no se limita a los mencionados, sino que también abarca que la Dinarac pueda avalar o aprobar programas de formación que se desarrollen por otras entidades.

Por lo anterior, en la coyuntura actual que se vive producto de la COVID-19 y los cambios que trajo esta a Costa Rica, se deben tener las reglas claras sobre las características académicas y destrezas personales que debe tener un mediador, sea este presencial o virtual. Por lo tanto, se hace indispensable verificar la formación de los neutrales en procesos RAC por parte de la Dinarac y, de esta manera, solventar, de forma momentánea, las consecuencias emitidas del numeral 5 de la Ley RAC, hasta tanto este no se reforme.

²⁶ Artículo 43 Constitución Política. 2 “Toda persona tiene derecho a terminar sus diferencias patrimoniales por medio de árbitros, aun habiendo litigio pendiente”.

²⁷ Artículo 7 inciso k) Promocionar la resolución alternativa de conflictos como una forma de desarrollar una cultura de paz, sin menoscabo de las demás funciones establecidas en la Ley sobre resolución alternativa de conflictos y promoción de la paz social, N° 7727.

²⁸ Artículo 72, Ley N° 7727, “Autorizaciones Para poder dedicarse a la administración institucional de los mecanismos alternos de solución de conflictos, las entidades deberán contar con una autorización previa del Ministerio de Justicia, salvo si estuvieren autorizadas por una ley especial o si se tratare de la conciliación, mediación o arbitraje laboral que tiene, en la regulación nacional, normas especiales vigentes. El Ministerio tendrá la potestad de otorgar la autorización correspondiente, después de verificar la existencia de regulaciones apropiadas, recursos humanos e infraestructura adecuados, y demás elementos propios para el funcionamiento de un centro de esa naturaleza. Para tal efecto, el Ministerio establecerá, vía reglamento, las disposiciones de carácter general que regularán los requisitos, la autorización, así como su revocación, para las entidades interesadas en brindar el servicio de administración de mecanismos alternos de solución de conflictos.

El Ministerio tiene la potestad de controlar el funcionamiento de los centros. Además, podrá revocar la autorización, mediante resolución razonada y previo cumplimiento del debido proceso”.

²⁹ Artículo 2. Decreto Ejecutivo 3215. “Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Créase la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos como Dirección del Ministerio de Justicia, encargada de ejercer todas las facultades atribuidas por la Ley, así como por el presente reglamento a la Cartera de Justicia. La Dirección estará a cargo de un Director que deberá ser abogado y contar con capacitación en materia de resolución alternativa de conflictos”.

³⁰ Artículo 3º-Decreto Ejecutivo 3215.”—Funciones de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos, i) La Dirección podrá crear y desarrollar en coordinación con las autoridades competentes, los programas que estime convenientes, a fin de promover la solución de conflictos por métodos RAC”.

El cybermediador(a) o mediador en línea

Aunque existe una nebulosa con respecto al mediador/conciliador, ya que no se exige su profesionalización, esto no es nada alentador para el denominado cybermediador, el cual es la fusión entre el hombre/mujer y la máquina (tecnología). Este es una simbiosis que se genera para dar paso a una figura no regulada en la legislación nacional, pero que se utiliza por una necesidad de empleo, de resolver conflictos de manera célere y efectiva. A continuación, se define cómo fiscalizar el ejercicio de la mediación por medios tecnológicos; cuáles requisitos debe tener quien ejerza la cybermediación; si existe un registro de cybermediadores en Costa Rica; qué proceso se sigue en una cybermediación y quién capacita a cybermediadores.

1. ¿Cómo fiscalizar el ejercicio de la mediación por medios tecnológicos?
Esta fiscalización se recomienda que se lleve a cabo desde la Dinarac junto con funcionarios del área de informática, no solo capacitados para llevar a cabo mediaciones presenciales, sino también capacitados en mediación en línea.
2. Perfil y modo de inclusión: Se recomienda que el mediador en línea o virtual cuente con mínimo 120 horas de capacitación teórica y práctica en mediación presencial, así como con conocimiento en manejos de equipo de computación y con un título que lo acredite como mediador en línea o en su defecto que se encuentre acreditado como neutral de un centro RAC autorizado debidamente por Dinarac, además, que cuente con un título que lo acredita como mediador en línea con mínimo 60 horas o varios títulos que sumados dan esta cantidad de horas. Asimismo, se recomienda que la Dinarac haga máximo tres simulaciones de mediación en línea para determinar si a nivel práctico el mediador *on-line* está capacitado para responder a imprevistos tecnológicos, reacciones de usuarios del servicio, entre otros. Además, estos cybermediadores deben actualizarse constantemente en el uso de nuevas tecnologías, mínimo una vez al año, so pena de que la Dinarac revoque la autorización que se

les brindó para llevar a cabo mediaciones virtuales o suspenda esta autorización hasta que no facilite un documento idóneo de la capacitación llevada al efecto; esta debe tener constar de mínimo 8 h, o en su defecto la asistencia a charlas enfocadas en la mediación en línea que sumen 8 h o más.

3. ¿Quién capacita a los cybermediadores, es solo una atribución de la Dinarac o de cualquier centro? En la actualidad, no existe normativa que prohíba que centros RAC acreditados debidamente impartan cursos para ser cybermediador; no obstante, al emitirse las circulares 001-2020 y 002-2020, en las mismas no quedo zanjado que existan centros RAC cobrando e impartiendo estos cursos. Solo el tiempo determinará si efectivamente quienes recibieron este tipo de capacitaciones cuentan con las herramientas idóneas para el desempeño correcto en la virtualidad, o por el contrario los conocimientos y destrezas que adquirieron resultaron ser eficientes. Aunado a lo anterior, no existe un registro de mediadores/conciliadores presenciales, mucho menos un registro de cybermediadores, por lo que se debe contar con una mayor cantidad de personal desde la Dinarac y personas que actualicen y alimenten constantemente la base de datos que al efecto se llevaría.

4. Motivos de exclusión:

- Incumplimiento de los deberes éticos contenidos en el Reglamento interno del centro RAC del cual es neutral y que contemplen esta sanción.
- Contravención al artículo 13³¹ de la Ley n.º 7727 referente a los deberes del conciliador ejemplo imparcialidad y confidencialidad.

³¹ Artículo 13.- Deberes del conciliador. Son deberes del mediador o conciliador: a) Mantener la imparcialidad hacia todas las partes involucradas. b) Excusarse de intervenir, en los casos que le representen conflicto de intereses. c) Informar a las partes sobre el procedimiento de mediación o conciliación, así como de las implicaciones legales de los acuerdos conciliatorios. d) Mantener la confidencialidad sobre lo actuado por las partes en el procedimiento de mediación o conciliación y sobre los actos preparatorios del acuerdo conciliatorio. e) En los supuestos del artículo 369 del Código Procesal Civil.

Asimismo, los numerales 14³² (secreto profesional) y 16³³ (inhabilitación mediador/conciliador), del mismo cuerpo normativo.

Capítulo III. Reforma parcial a la Ley n.º 7727

A raíz del vertiginoso avance tecnológico que se ha dado en el área de las telecomunicaciones en la última década, se presentó un giro en la forma en la que nos relacionamos en el ámbito personal, profesional, comercial y la interacción con otros individuos quedó a la distancia de contar con un teléfono móvil, un iPad, computadora u otro medio tecnológico que con acceso a Internet permite una interacción más impersonal e instantánea. La sociedad está altamente informada y todavía no sabe discriminar entre una información fidedigna o no, en esta nueva realidad llena de novedades y situaciones complejas es relevante observar los diferentes aspectos en los cuales se desarrollan las tecnologías de la información en los conflictos que broten a partir de las relaciones entre los seres humanos y el componente de la virtualidad, de manera tal que se valoren y desarrollen métodos, procedimientos o directrices, incorporando esta nueva realidad del uso de la tecnología en el área de resolución alterna de conflictos.

Lo anterior representa un reto para el Estado de derecho, el cual tiene entre sus funciones y de relevancia para la presente investigación garantizar los derechos de la ciudadanía costarricense a través de la tutela de estos, sea por medios judiciales o extrajudiciales. Es sobre el enunciado de la extrajudicialidad donde se presenta el surgimiento de esta como respuestas a conflictos de una sociedad moderna, compleja y diversa. Los métodos de resolución alterna de conflictos específicamente la mediación, mediante la cual, a través de una serie de destrezas y técnicas, los individuos (partes) inmersos en una disputa, reciben la colaboración de un tercero imparcial denominado mediador, el cual identifica y analiza del objeto

³² Artículo 14.- Secreto profesional. Es absolutamente confidencial el contenido de las actividades preparatorias, conversaciones y convenios parciales del acuerdo conciliatorio. El mediador o conciliador no podrá revelar el contenido de las discusiones ni los acuerdos parciales de las partes, en este sentido, se entiende que al mediador o conciliador le asiste el secreto profesional.

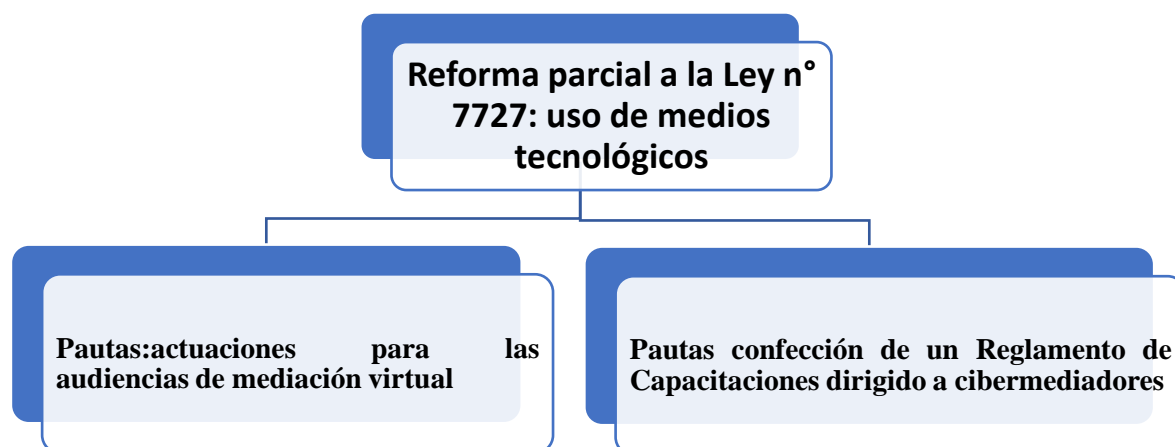
³³ Artículo 16.- Inhabilitación del conciliador. Salvo pacto en contrario de las partes, el mediador o conciliador extrajudicial, queda inhabilitado para participar como tercero neutral en cualquier proceso, posterior, judicial o arbitral, relacionado con la desavenencia.

de su disputa o desavenencias entre las partes, de manera tal que estas propondrán y desarrollan posibles soluciones totales o parciales a su disputa guiados por el mediador.

En vista de lo anterior y para que la sociedad costarricense pueda obtener acceso a una justicia pronta y cumplida a través del uso de plataformas tecnológicas, se pretende responder a la siguiente pregunta de investigación:

- ¿Cómo desarrollar la capacitación para un proceso de mediación virtual (electrónica), resguardando los principios que rigen esta materia?

Para la pregunta supra se desarrollará la Sección III del presente Capítulo, que se enfoca en las: “Pautas para la confección de un Reglamento de Capacitaciones dirigido a cibermediadores que incluya el manejo de emociones de las partes a través de la tecnología”. El contenido por desarrollar en las Secciones I, II y III del presente Capítulo pretenden no solo responder a las preguntas enunciadas, sino también sentar las bases de una reforma parcial a la Ley RAC y la emisión de reglamentos que avalen y brinden las pautas necesarias.



Sección I. Mediación virtual extrajudicial, lineamientos para una reforma parcial a la Ley n.º 7727

Se pretende la incorporación mediante una reforma parcial de la Ley n.º 7727 para llevar a cabo sesiones virtuales de resolución alterna de conflictos específicamente el método de conciliación/mediación a través de medios de comunicación virtual, electrónica o tecnológicos, para facilitar la comunicación, de manera remota, a todas o algunas de las personas intervinientes, en un espacio idóneo. Esto garantiza la autenticidad, seguridad y protección del contenido de la comunicación, el resguardo del debido proceso, además del acceso a la justicia establecido en el numeral 41 de la carta magna, así como la confidencialidad y seguridad del proceso, tanto de forma sincrónica como asincrónica. Esta se regirá por las siguientes pautas:

Compromiso con principios RAC, por las partes intervinientes del proceso de mediación

- Las partes deben manifestar su libre consentimiento y primacía de la autonomía de la voluntad de participar en la mediación virtual.
- Brindar información clara y fluida.
- Participar activamente en la sesión virtual.
- Imparcialidad del mediador: El conciliador/mediador debe ser amable y no tener motivos que puedan nublar su criterio en el momento de acompañar a las partes durante el proceso, analizar la procedencia legal de los acuerdos que ahí se propongan, formular posibles términos de beneficio para las partes u homologar acuerdos al tenor de las normas y criterios vigentes e imperantes.
- Garantizar la confidencialidad durante la sesión virtual e integridad de los documentos generados en la audiencia de mediación virtual.

- En todas las fases de las audiencias debe primar el principio de lealtad procesal, las partes deben abstenerse en todo momento de intentar manipular las declaraciones de su contraparte, así como utilizar instrumentos de comunicación de cualquier tipo que permitan sugerir las respuestas u obtener declaraciones o manifestaciones que no resulten espontáneas, que sean falsas o parcializadas o se evidencien, de alguna forma y forzadas.
- Las partes y otros intervinientes deben comunicar al centro de conciliación cualquier problema técnico que enfrenten antes o durante la audiencia.
- Asimismo, las partes y otros intervinientes deben mantener activada la cámara en todo momento, de modo que la persona conciliadora pueda tener control visual de lo que ocurre en la audiencia virtual.

Aspectos tecnológicos

Del centro y de las partes y terceros intervinientes

- El Centro puede usar plataformas virtuales como Zoom, Teams, Skype, Google Meet o cualquier otra siempre que garantice los principios plasmados en la Ley n.º 7727 y su Reglamento, que permiten escuchar, ver y transmitir documentos en diversos formatos.
- Las partes deben tener acceso a Internet preferiblemente con 3 MB como mínimo.
- Los usuarios del servicio deben contar con la Plataforma Tecnológica o programa informático o *software* del que disponga el centro RAC para llevar a cabo las audiencias virtuales.
- La persona usuaria debe tener acceso a un dispositivo que tenga incorporado o de forma externa un micrófono y cámara, equipo de cómputo, con equipo de cámara y micrófono u otros dispositivos móviles

con acceso a Internet (Computadora de escritorio, *laptop*, *tablet*, teléfono inteligente u otro).

- Se debe contar con sistema de información que permita la transmisión de documentos en diversos formatos (Word, Excel, pdf, imágenes, etc.).
- Contar con un expediente electrónico que garantice la protección de la información extremo a extremo entre las personas participantes.
- Contar con firma digital, todas las partes o algunas de estas.

De la interrupción del servicio de mediación

- Las partes y otros intervinientes tienen un especial deber de colaboración en la audiencia virtual y deben llevar a cabo todas las actuaciones que permitan la realización efectiva de ese acto. Deberán comunicar al centro de conciliación cualquier problema técnico que enfrenten antes o durante la audiencia y que pueda afectar su intervención en el acto, así como informar al centro en caso de pérdida de la comunicación para procurar restablecerla a la brevedad y contribuir para que la audiencia concluya satisfactoriamente en un plazo razonable y se eviten postergaciones innecesarias. Para estos efectos, las partes y otros intervinientes deben indicar, antes de la audiencia, un número de teléfono y una dirección de correo electrónico a través de los cuales puedan ser localizados, en caso de que sea necesario contactarles por pérdida de comunicación.
- El neutral debe informar sobre los medios de comunicación alternativos a través de los cuales se restablecerá la comunicación en caso de un inconveniente técnico que afecte la continuidad de la sesión virtual.
- Cuando la interrupción del servicio imposibilite continuar con la audiencia, puede posponerse su conclusión. Para estos efectos el centro de conciliación debe informar antes de la audiencia el número telefónico, correo electrónico, *chat*, *link* o cualquier otro medio de contacto que disponga para brindar soporte técnico a las personas usuarias externas,

igualmente debe informarse el número de teléfono que tiene disponible la persona conciliadora para atender comunicaciones urgentes durante la audiencia, en caso de pérdida de comunicación a través de la plataforma tecnológica dispuesta.

Suspensión o reprogramación de audiencias

- Las audiencias virtuales se llevarán a cabo sin interrupción. En caso de que se produzca un fallo en la comunicación, se procurará restablecer a la brevedad para continuar con el acto procesal. Si la falla se produce por caso fortuito o fuerza mayor, se debe dar un plazo razonable para reanudar la audiencia de conciliación, el cual se comunica a las partes vía telefónica o por correo electrónico, por lo que se utiliza el número y correo que antes han señalado para tal efecto.

Espacios físicos

- Las partes y los neutrales deben contar con un espacio cómodo, seguro, iluminado, ventilado, privado y silencioso, tranquilo y funcional, que cuente con una mesa/escritorio, silla, iluminación (a efectos de video). Además, evitar interrupciones y ruidos externos durante la sesión, lo que garantiza la privacidad y la fluidez en la comunicación. Se debe contar con la capacidad de ancho de banda mínimo (de preferencia 3 MB), para garantizar una conexión fluida, con iluminación adecuada, ventilación suficiente y electricidad. Debe ser seguro, privado, cómodo, silencioso, tranquilo y funcional.
- Las partes y los neutrales deben garantizar la confidencialidad de la audiencia, queda prohibido a las personas participantes la grabación de la sesión virtual por audio o video, a excepción de la lectura, aceptación total o parcial del acuerdo o en su defecto un no acuerdo. Asimismo, está prohibida la presencia de terceras personas ajenas al proceso en el espacio físico en el que se ubiquen los intervinientes.

Del comportamiento de las partes y función del conciliador

- El neutral asignado valorará si lo más conveniente es que atienda las audiencias desde las instalaciones del centro, o bien desde otro sitio, siempre que se aseguren y resguarden los principios que rigen la materia RAC.
- Las partes y otros intervinientes de la audiencia virtual tienen la obligación de mantener en todo momento un comportamiento respetuoso, colaborador, de buena fe y lealtad procesal, en estricto cumplimiento a las disposiciones legales que orientan el curso de la audiencia.
- Se debe respetar estrictamente la asignación del uso de la palabra efectuada por la persona conciliadora/mediadora, cumpliendo las reglas establecidas previamente para intervenir durante el transcurso de la audiencia y respetando el espacio asignado a las demás personas intervinientes.
- Deben conducirse de forma respetuosa, en todo momento, al dirigirse a la parte conciliadora o las demás personas intervinientes en la audiencia, evitando todo comportamiento malicioso, temerario, negligente, dilatorio, distractor, irrespetuoso o fraudulento.
- El conciliador/mediador velará porque los profesionales en derecho que participan de la audiencia adecúen su conducta de acuerdo con el Código de Deberes Jurídicos, Morales y Éticos del Profesional en Derecho, aprobado por el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica.
- La persona conciliadora, las partes y otras personas intervinientes de la audiencia virtual deben concurrir a ese acto procesal observando las reglas de vestimenta y presentación personal de acuerdo con la solemnidad de ese acto.
- Las partes y otras personas intervinientes de la audiencia virtual deben mantener plena atención a lo que acontece en ese acto procesal, no

pueden, durante su trámite, usar el teléfono celular para comunicarse con terceros o atender otras cuestiones distintas a las que corresponden a esa diligencia, salvo previa autorización de la persona conciliadora por causa justificada o para la comunicación privada que puede existir entre la parte y su abogado o abogada.

- En caso de que una o ambas partes incurra en una conducta indebida contraria al proceso de resolución alterna de conflictos o incumplimiento a lo dispuesto en el presente protocolo el neutral puede dar por terminada la audiencia o incluso el proceso de mediación.

Sección II. Actuaciones para las audiencias de mediación virtual

Generalidades

- Recibir, de forma digital, la solicitud y anuencia de las partes de participar en la mediación virtual, lo cual debe hacerse al inicio del procedimiento de mediación en el documento de la sesión informativa.
- Como mecanismo para garantizar los principios del debido proceso y la conservación de los actos procesales, se requiere contar con el consentimiento previo de las partes para desarrollar la audiencia bajo la modalidad virtual.
- Las partes que participen en la audiencia virtual deben registrarse o inscribirse antes en la plataforma Zoom, Teams, Skype, Google Meet o cualquier otra para la sesión virtual siempre que garantice los principios plasmados en la Ley n.º 7727 y su Reglamento.
- La audiencia se realiza en audio y video, grabando solamente la manifestación de voluntad de las partes, lo cual quedará almacenado en el sistema que autorice el centro de conciliación. Está prohibido grabar completamente o permitir que terceros graben la audiencia. La audiencia inicie a la hora y fecha indicada por el centro de conciliación, previa verificación de que todas las personas convocadas se encuentren

conectadas y que la transmisión del audio y video garantiza la seguridad de la audiencia. Además, el centro puede solicitarles a las partes y otros intervinientes que se conecten minutos antes de la hora y fecha señalada, para comprobar que todos los dispositivos tecnológicos funcionen correctamente.

- Como primera actuación en de la audiencia virtual se procede a constatar la identidad de todos los comparecientes, se verifican mediante el sistema de video los documentos vigentes, válidos y legalmente emitidos por la autoridad competente. El mediador verificará la identidad de las personas participantes por medio de la exhibición de su documento de identidad.
- No puede participar de la audiencia virtual quien no porte el documento de identidad requerido para ese propósito o que presente un estado de deterioro o ilegibilidad que no permita garantizar que se auténtico.
- En caso de requerirse, la parte conciliadora puede solicitar que las partes y otros intervinientes remitan previamente o en el acto, a través del correo electrónico o mediante otras plataformas de comunicación disponibles, una fotografía por ambos lados del documento de identidad que portan³⁴.
- Cuando las partes así lo propongan o el mismo mediador/conciliador y si en la audiencia estuviere presente un abogado como asesor de una parte mostrará, además, el carné de abogado. De no portar este, esta omisión se suple mediante la búsqueda del profesional en la plataforma del Colegio de Abogados, para efectos de verificar la profesión, su carné y si se encuentra habilitado.
- •Se pueden llevar a cabo sesiones informativas previas con las partes, de forma virtual.

³⁴ El Centro indicará a las partes el correo electrónico al cual deberá remitirlo y en caso de que se requiera el original el documento deberá ser remitido al centro RAC (centro RAC privado, casa de justicia o, similar).

- Los neutrales asignados al caso definirán la forma en la que comunicarán a las partes del proceso sobre la hora, fecha, plataforma y otros detalles para llevar a cabo la(s) audiencia(s) de mediación. Además, enviarán a cada una de las partes, a su correo o WhatsApp, el enlace para que pueda ingresar a la sesión.

Uso de la palabra

- La persona mediadora/conciliadora explica a quienes comparecen a la audiencia virtual la forma en la que se asignará la palabra a lo largo de esa actuación procesal y gira las indicaciones que considere importantes para la realización adecuada de la audiencia. La parte que desee intervenir debe hacerlo saber a quien preside y esperar a que esta le permita usar la palabra dentro de la audiencia, esto puede hacerlo levantando su mano, o bien usando el ícono de la plataforma virtual para evidenciar que desea la palabra para hacer una manifestación verbal. Para facilitar la comunicación, las personas intervinientes deben mantener sus micrófonos desactivados y solamente lo activarán en el momento en que se le haya concedido el uso de la palabra, mientras que la cámara debe permanecer encendida durante toda la diligencia, salvo las excepciones que más adelante se mencionan. Una vez finalizada su intervención, debe desactivar su micrófono. Solamente se permite el uso de la palabra de un interviniente a la vez, el conciliador es el llamado a dar la palabra y mantener el orden.
- No tiene ningún efecto en la audiencia virtual las actuaciones o manifestaciones que hagan las personas intervinientes a través de otros medios electrónicos distintos a la plataforma tecnológica que disponga el centro de conciliación para llevar a cabo este tipo de audiencias, salvo que expresamente se disponga que algún documento se comparte por otro medio para después mostrarse en pantalla por parte de la/el conciliador(a)/mediador(a) a todas las partes (ej.: conciliaciones, propuestas económicas, cálculos, facturas, etc.).

- La cámara y el audio pueden apagarse cuando lo autorice la/el conciliador(a)/mediador(a), si alguna de las partes necesita privacidad para discutir internamente algún tema o propuesta hecha durante la audiencia, por lo que el conciliador(a)/mediador(a) indicará cuánto tiempo les otorga para esta gestión, posteriormente, retomará la audiencia en el punto en el que estaba. Aplicará en caso de que sea el conciliador(a)/mediador(a) quien necesite un espacio a solas con alguna de las partes; se debe facilitar un espacio equivalente a la otra por temas de equiparidad procesal.

Acuerdo de mediación y las firmas

- El mediador asignado es responsable de informar a las partes la forma y los medios que se utilizan para redactar el acuerdo de mediación, el cual puede hacerse de forma sincrónica o asincrónica.
- Se utiliza la plataforma Zoom, Teams, Skype, Google Meet, para que las partes intervinientes puedan seguir, de forma remota, la lectura, revisión, corrección y definición del documento.
- El acuerdo de mediación en forma electrónica debe remitirse al centro en formato Microsoft Word y a las partes al correo electrónico que estas indiquen, en formato no editable pdf.
- El mediador debe definir con las partes si el acuerdo se firma digitalmente, por medios escaneados o físicamente por las personas participantes ante la sucursal del centro.
- Requisitos del acuerdo conciliatorio. El acuerdo adoptado en el proceso conciliatorio debe cumplir con los siguientes requisitos contenidos en el artículo 12 de la Ley RAC. Asimismo, se recomienda el marco referencial de elaboración de acuerdos contenidos en el Capítulo I, Sección I.

Recomendaciones finales

- Establecer el responsable, la forma y los medios que se utilizan para redactar el acuerdo de mediación (sincrónico o asincrónico).
- Establecer la forma o medio para que las partes intervinientes puedan seguir, de forma remota, la lectura, revisión, corrección y definición del documento.
- Detallar la forma, el medio o el formato que se usa para el documento final y definitivo para que tanto el centro RAC (formato Microsoft Word) como las partes intervinientes (formato no editable .pdf) lo suscriban.
- Establecer claramente si el acuerdo se firma digitalmente, por medios escaneados o físicamente por las personas participantes.
- Si el centro opta, para dejar constancia, por grabar la clara e indiscutible manifestación de voluntad de todas las partes y otros intervinientes, debe informar y reglamentar esta intervención.

Sección III. Pautas para la confección de un reglamento de capacitaciones dirigido a cybermediadores que incluya el manejo de emociones de las partes a través de la tecnología

La mediación *on-line* y sus implicaciones van más allá de las diferentes tareas de gestión que se pueden llevar a cabo a través de los medios tecnológicos con los que se cuenta actualmente, pasó de ser una herramienta para convertirse en una cuarta parte, en un proceso de conciliación/mediación que permite interactuar de forma transparente, eficaz y económica en el momento de brindar solución a alguna discrepancia. Es decir, se convierte en un nuevo canal en el cual es posible expresar las emociones, ya sea a través de los gestos faciales transmitidos

a través de la cámara o mediante los que se denominan *emoji*³⁵ o los emoticones³⁶, aunque ambos se definen de manera distinta, en la actualidad, se consideran sinónimos al utilizarse equitativamente, tanto en la mensajería instantánea como en las redes sociales. Sin embargo, estos deben interpretarse dentro del contexto en el cual se expresan, ya que según este pueden transmitir ideas diferentes³⁷.

Aunado a la forma en la que expresamos a través de los *emojis* o emoticones, se debe tomar en cuenta que toda la información que recibimos y, por ende, se percibe a través de los sentidos primero la procesamos en el ámbito emocional y después racionalmente de ahí la importancia que el mediador debe estar familiarizado no solo con los *emoji* y los emoticones, sino también con cualquier nueva variante de estos a efectos de comprender si las partes se están propinando insultos o están tratándose despectivamente.

El mediador es más que un tercero neutral, es un canalizador de las opiniones, deseos, posturas, necesidades, opiniones y sentimientos que surgen de las partes y emergen durante el desarrollo de la audiencia de conciliación/mediación. De manera tal que este debe interpretar y, por ende, expresar de forma neutral y constructiva las posturas que comunican las partes y colaborar a encontrar puntos en común entre estas. Se debe recordar que el proceso de mediación, virtual o no, se rige por principios de igualdad de las partes e imparcialidad del mediador, voluntariedad y libre disposición, neutralidad; confidencialidad; buena fe, respeto y cooperación; garantizar la identidad de los intervinientes. Nótese que la tecnología se considera una cuarta parte en el proceso de mediación y presenta, junto con el mediador y las partes intervinientes en el proceso, una simbiosis entre hombre máquina, la cual se logrará según la habilidad del mediador para comunicarse a través de estos medios.

³⁵ Emoji: Dibujo o signo creado a través del teclado

³⁶ Emoticones: Dibujo o signo que surge de la selección de una imagen previa mediante un "click", es decir, pulsar cualquier botón o tecla del dispositivo apuntador (ratón, TouchPad o *trackball*) que ayuda a expresar la emoción o idea que se pretende transmitir.

³⁷ Ver Anexo 1

El mediador tiene un rol activo y propiciará el diálogo, sin embargo, al estar inmersa la tecnología de por medio tiene como posible desventaja los aspectos no verbales de la comunicación, por ejemplo, a través de un *chat* o de una sala virtual. Lo anterior dificulta que las partes entren en confianza con el mediador, por lo que es indispensable que este adecue las técnicas empleadas tradicionalmente en la mediación presencial, aunado a su experticia en manejo de emociones.

Esta última característica no todos los mediadores la logran desarrollar, por lo tanto, se recomienda que la Dirección Nacional de Resolución de Conflictos, a través de las dos psicólogas con las que cuenta actualmente, desarrolle un curso intensivo de 80 h en manejo de emociones en entornos virtuales para mediadores(as) a través de simulaciones prácticas, lo cual permite el desarrollo de actividades de mediación para potenciar la inteligencia emocional. Esto, a la vez, involucra autoconocimiento, reconocimiento de las emociones³⁸ de los demás, autocontrol de emociones, desarrollo de relaciones interpersonales y automotivación. De manera tal que, a la vez, el mediador desarrolle un pensamiento crítico, analítico y creativo frente al conflicto que se pretende dilucidar a través de este.

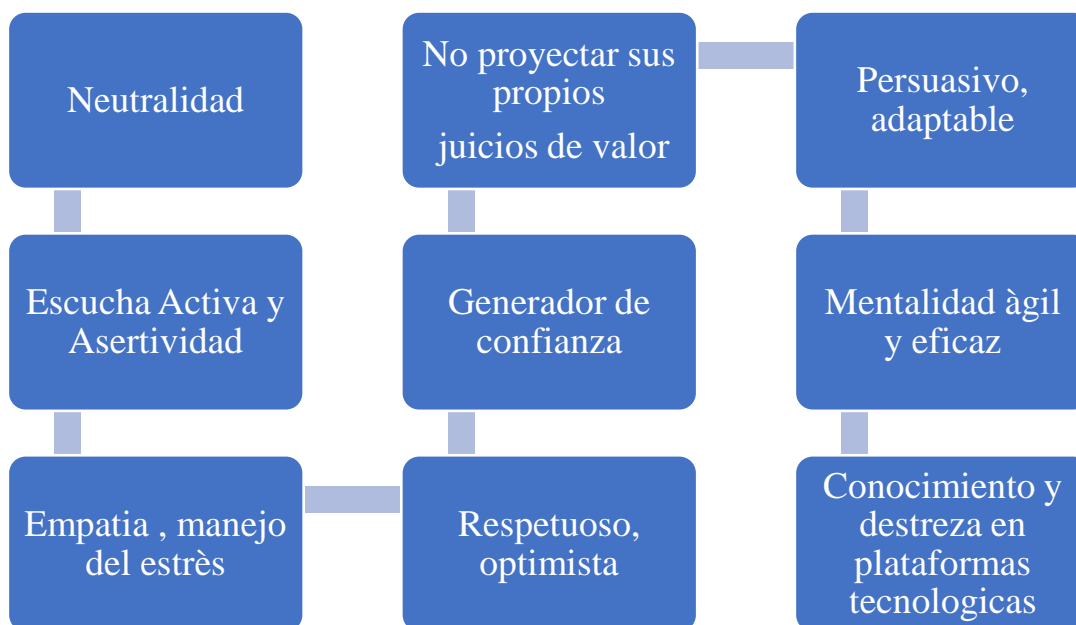
El mediador, en estas simulaciones, experimentará la frustración que posiblemente les embargará a algunas partes no muy diestras en el uso de plataformas tecnológicas. Asimismo, este entenderá la necesidad de brindar instrucciones claras con respecto al uso de esta.

Nótese que, si alguna de las partes en el proceso de mediación se siente frustrada, esto propicia que se produzca ansiedad al utilizar por primera vez plataformas tecnológicas en una audiencia virtual de mediación; por la falta de control de estas y la dificultad para comunicarse, por lo tanto, en lugar de ver la

³⁸ En las respuestas emocionales se pueden identificar tres elementos: La interpretación subjetiva de la vivencia, experimentación del sentimiento, etiquetar la emoción (respuesta cognitiva). Respuestas involuntarias con alteración del ritmo cardiaco, sudoración, sequedad de la boca, alteración de la presión sanguínea (respuesta fisiológica). Expresión corporal, tono y volumen de voz (respuesta conductual). Andrade (T) "La inteligencia emocional, la resolución de Conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central de Ecuador: Tesis Doctoral"
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77270/1/tesis_marco_xavier_andrade_torres.pdf

tecnología como una aliada la asumen como un obstáculo. En vista de lo anterior el mediador debe estar preparado para llevar a cabo recesos y de ser necesario practicar ejercicios de técnicas de control emocional.

Cualidades básicas del mediador



Aunado a lo anterior, se recomienda introducir como pautas capacitar a cybermediadores, el modelo de inteligencia emocional que se basa en habilidades³⁹, el cual establece, de manera jerárquica, cuatro aspectos de conformidad con Mayer y Salovey:

1. Percibir, valorar y expresar emociones con exactitud.
2. Acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
3. Comprender emociones y el conocimiento emocional.
4. Regular las emociones, lo que promueve un crecimiento emocional e intelectual.

Estas se explican en el Cuadro 2:

³⁹ Desarrollado por Peter Salovey y John Mayer.

Cuadro 2

Tabla 1. Modelo de cuatro-ramas de inteligencia emocional de Mayer & Salovey (1997).			
Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual			
La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a los que no lo son.	La habilidad para emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria.	La habilidad para monitorizar reflexivamente las emociones personales, así como el reconocimiento de cuán claras, influenciabiles o razonables son.	La habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en otros, mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las placenteras; tener que reprimir o exagerar la información transmitida.
Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional			
La habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Por ejemplo, la relación entre querer y amar.	La habilidad para interpretar los significados de las emociones con respecto a las relaciones (por ejemplo, la tristeza casi siempre acompaña a la pérdida).	La habilidad para entender los sentimientos complejos; por ejemplo, la ambivalencia.	La habilidad para reconocer las transiciones entre las emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o de la ira a la timidez.
Facilitación emocional del pensamiento			
Las emociones dan prioridad al pensamiento, por medio de dirigir la atención a la información importante.	Las emociones están suficientemente disponibles como para que puedan ser generadas como ayuda para el juicio y la memoria concerniente a los sentimientos.	El ánimo emocional modula los cambios en el individuo; de optimista a pesimista, lo cual allienta el reconocimiento de múltiples puntos de vista.	Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas (ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad).
Percepción, evaluación y expresión de la emoción			
La habilidad para identificar la emoción en nuestros estados físicos, sentimentales y reflexivos.	La habilidad para identificar las emociones en otras personas, objetos, situaciones, etc., a través del lenguaje, sonido, apariencia y comportamiento.	La habilidad para expresar las emociones con precisión y para expresar las necesidades de aquellos sentimientos.	La habilidad para discriminar entre sentimientos; por ejemplo, expresiones honestas versus deshonestas.

Fuente: Mayer & Salovey (1997).

Este modelo es de mucho provecho por lo que el mediador(a) aprenderá a percibir las emociones y en los demás, tendrá destreza para utilizar las emociones y así potenciar y dirigir el pensamiento encausado en la resolución de problemas, además le brinda habilidades para comprender la combinación de diversas emociones y cómo una emoción se puede transformar en otra. Además, la forma en la que se gestionan sus propias emociones y las de las partes que se encuentran en la audiencia virtual, de manera tal que pueda influir en el bienestar de estos.

Conclusiones

- En Costa Rica, la mediación/conciliación son términos que se manejan indistintamente.
- De conformidad con la Ley n.º 7727, en el país es factible la mediación tanto judicial como extrajudicial.
- Este trabajo de investigación es pionero en la Universidad de Costa Rica, ya que se centra en la mediación virtual extrajudicial.
- En el país se realizan mediaciones virtuales en el ámbito judicial y debido a las circulares 001 y 002, ambas del año 2020, en el ámbito extrajudicial.
- Con respecto a la mediación virtual extrajudicial y su aplicación en nuestro país se tienen las siguientes posturas: 1) No se requiere una Reforma parcial a la Ley n.º 7727 debido a que la mediación como tal ya se encuentra regulada; su modalidad y uso es lo que debe establecerse vía protocolaria o reglamentaria. 2) Mediante la circular 001 (casas de justicia) y 002 (otros centros RAC) ambas del 2020 emitidas por la Dinarac, se faculta la mediación virtual a centros RAC, como una manera de contingencia a los conflictos surgidos debido a la COVID-19, sin embargo, a las casas de justicia no se les establece un plazo determinado para requerir en su normativa interna la modificación de esta y por ende la inclusión de la utilización de medios tecnológicos, a diferencia de los otros centros RAC a los cuales se les otorgó un plazo de tres meses para realizar protocolos o modificaciones a sus reglamentos internos. Se permitió el ejercicio de dicha modalidad de mediación debido a la emergencia nacional en nuestro país producida por la pandemia y a modo de determinar la viabilidad de dicha modalidad de mediación, la afluencia en el uso de esta, la receptibilidad del usuario y la manera en que se resuelven los imprevistos tecnológicos por parte de los centros. Mediante esto la Dinarac determinó que depende de la zona geográfica del país los

usuarios preferían o no someterse a la mediación virtual, que los mediadores de centros debían capacitarse continuamente en uso de medios tecnológicos y que las casas de justicia realizan más mediaciones virtuales que los centros RAC. Lo anterior se corrobora mediante la presente investigación ya que se constató que en los meses de enero a julio de 2021 las 15 casas de justicia realizaron 286 mediaciones virtuales; en contraposición con los 30 centros RAC restantes ya que de las fechas de enero a agosto de ese mismo año realizaron 267 mediaciones virtuales. Lo anterior se debe a que las casas de justicia brindan el servicio de manera gratuita y los otros centros RAC de manera onerosa. En vista de lo anterior al existir las circulares supra no es necesario una reforma parcial a la Ley n.º 7727. 3) Es necesario reformar parcialmente la Ley n.º 7727.

- Es necesaria una regulación expresa de la mediación virtual mediante pautas concretas y parámetros que sirvan de base para que los centros RAC ejerzan este tipo de mediación de manera legal y no solamente por un plazo establecido a criterio del director(a) de turno de la Dinarac por ser un puesto de confianza. De manera tal que sea aclarado los mecanismos a utilizar para proteger la confidencialidad de los participantes del procedimiento RAC así como mantener la confianza de las comunicaciones; que se ajuste el procedimiento RAC y los medios tecnológicos al nuevo contexto, sin cambiar la esencia de la mediación.
- De conformidad con el artículo seis de nuestra Ley General de la Administración Pública, se indica la: “Jerarquía de las fuentes del ordenamiento jurídico administrativo”, mediante la cual: “c) Las leyes y los demás actos con valor de ley”; se encuentra en un rango superior que: “d) Los decretos del Poder Ejecutivo que reglamentan las leyes, los de los otros Supremos Poderes en la materia de su competencia”; por lo cual la potestad reglamentaria contenida en el artículo 140 incisos 3 y 18 de la Constitución Política tiene como función dictar reglamentos para hacer

posible la ejecución o aplicación de una determinada Ley; no otorgándosele la facultad de suprimir esta, cambiar el espíritu de la misma o modificarla para regular lo no contemplado en la normativa. En virtud de lo anterior, es necesario establecer una reforma parcial a la Ley n.º 7727 para avanzar en mediación/conciliación virtual extrajudicial y que de esta deriven las futuras reglamentaciones.

- Es necesario que una reforma a la Ley n.º 7727 incluya: la utilización de medios tecnológicos para que se contemple de manera expresa dicha modalidad de mediación, los requisitos para los centros RAC que operen en la modalidad 100% virtual y bimodal, uniformidad en el perfil del mediador a partir de la profesionalización de este, figura del cibermediador(a), dotar a la Dinarac de personal capacitado en uso de plataformas tecnológicas, ampliar el concepto de estructura y que el mismo no abarque solamente el espacio físico sino además el virtual, indicar las plataformas tecnológicas mediante las cuales se pueden realizar mediaciones.
- Es importante contar con medios y plataformas específicas que solo sean utilizadas para realizar mediaciones virtuales para la verificación de los procesos RAC que realizan. Al no contar con estos, la Dinarac para ejercer su función inspectora de mediaciones virtuales debería solicitar una muestra de acuerdos o requerir autorización tanto de las partes como del mediador(a) para estar presente en el proceso de mediación.
- A largo plazo, nuestro país debería elaborar un *software* exclusivo y con actualizaciones periódicas para utilizarlo en los entornos virtuales que lleven a cabo mediaciones.
- Al reformarse la Ley n.º 7727 esta debe ir acompañada de los lineamientos para que sea seguro el ejercicio de esta modalidad de mediación.

- Una reforma parcial a la Ley n.º 7727 es una medida de contingencia para enfrentar la evolución tecnológica que el mundo experimenta a pasos agigantados tomando en cuenta que el ciberespacio crece en usuarios de distintas nacionalidades, estrato social, económico, religioso, preferencias sexuales, ya que se diversifican la cantidad y tipos de conflictos a los que están expuestos e inmersos.
- Negar la posibilidad de que usuario de métodos RAC no acceda de manera permanente a la mediación virtual, es obstaculizar el acceso a la justicia pronta y cumplida, lo que tiene como consecuencia una sociedad más conflictiva e insegura.
- No ver la posibilidad de que los centros RAC privados tengan alianzas (Convenios) con instituciones estatales para la utilización de espacios físicos para realizar mediaciones virtuales también es denegar acceso a la justicia pronta y cumplida.
- La presente investigación se inclina por establecer las pautas que sirvan de base para una reforma parcial a la Ley n.º 7727, sin embargo, no se puede obviar que desde hace más de 20 años no ha existido voluntad política para concretar ni la más mínima reforma a esta, debido al desconocimiento de la materia RAC, así como de su relevancia en la sociedad.
- De no existir voluntad política para una reforma parcial a la Ley n.º 7727, se puede proponer vía protocolos emitidos como directriz de la Dinarac: 1) inclusión de utilización de plataformas tecnológicas para la realización de mediaciones virtuales, 2) parámetros para la actuación en una audiencia de mediación virtual, 3) requisitos para la formación de cybermediadores. Sin embargo, estos no pueden contravenir ni regular más allá de lo señalado en la ley.

Bibliografía

- Alzate Sáez de Heredia, R. y Vázquez de Castro, E. (2013). *Resolución de disputas en línea*. Las claves de la Mediación Electrónica. Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos.
- Arboleda, D.; Ramírez, C.; Mancipe, G.; Garcés, L. y Arboleda, S. (2018). La conciliación virtual extrajudicial en Derecho; reflexiones frente a la ética. *Revista Justicia, Barranquilla*, 24(34), 372-384. DOI. <https://doi.org/10.17081/just.23.34.289>
- Casanovas, P. et al. (2011). *Libro blanco de la mediación en Cataluña*. http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/lilibres_fora_colleccio/libro_libro_blanco_mediacion.pdf
- Celeintano, L. (2020). *Leviatán de la era digital entre el Derecho a la privacidad y los Derechos fundamentales*. <http://odrlatinoamerica.com/odr-journal-latinoamerica/>
- Centro de Conciliación del Poder Judicial. (s. f.). <https://rac.poder-judicial.go.cr/index.php/nosotros/94-rac-nosotros/101-antecedentes-historicos>
- Chacón Alvarado, A. (2009). *El papel preponderante del juez conciliador dentro de la fase conciliatoria del proceso ordinario contencioso administrativo* (Tesis para optar por el grado de Licenciatura).
- Código Penal. (1970).
- Código Procesal Penal. (1996).
- Constitución Política de Costa Rica. (1949).
- Decreto Ejecutivo 42227-MP-S. (2020). *Decreto de Emergencia Nacional*.

Decreto n.º 32152. (2004). *Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.*

Elisavetsky, A. (2019). *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías.* Editorial Erreius.

Expediente: 04-000116-0391-AG, VOTO N.º 251-F.-13 de las catorce horas y ocho minutos del doce de marzo de dos mil trece. 13-000441-0505-LA. Resolución Res: 2015-001081 de las doce horas quince minutos del treinta de setiembre de dos mil quince.

Expediente: 09-400117-0928-FA - 8 NÚMERO 957-11-(3): VOTO NÚMERO 56-2012, las diez horas y dieciocho minutos del veinticinco de enero de dos mil doce.

Expediente: 13-000002-0699- AG VOTO N.º 227-F.-2014 de las catorce horas y treinta y dos minutos del doce de marzo de dos mil catorce.

Expediente: n.º 08-160094-507-AG, -n.º 336-N.- de las siete horas cuarenta minutos del treinta de abril de dos mil nueve. EXP: 84-100019-388-CI, Resolución RES: 000069-F.-2005 de las once horas diez minutos del nueve de febrero del año dos mil cinco.

Fernández Francisca, R. (2014). La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal. *InDret revista para el análisis del derecho.* <https://core.ac.uk/download/pdf/39073482.pdf>

Fisas, V. (s. f.). *Un poco de historia sobre la Resolución de Conflictos y la investigación sobre la Paz.*
http://www.mercops.org/Vigentes/64.Historia_resolucion_conflictos.pdf

Franco Conforti, O. (2014). *Mediación Electrónica de Conflictos en España- Electronic Mediation (e-Mediation) in Spain.*
https://www.researchgate.net/publication/334523789_Mediacion_Electronic_a_de_Conflictos_en_Espana_Electronic_Mediation_e-Mediation_in_Spain

- Franco Conforti, O. D. (2015). Mediación on-line: de dónde venimos, dónde estamos y a dónde vamos). *InDret revista para el análisis del derecho*. https://indret.com/wpcontent/themes/indret/pdf/1182_es.pdf
- García Del Poyo, R. (2013). La mediación electrónica. *Revista Jurídica de Castilla y León*, (29).
- Hernández Ortega, R. J. (2020). *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos*. <http://odrlatinoamerica.com/odr-journal-latinoamerica/>
- Hernández, P. (2020). *Mediación en línea en México*. <http://odrlatinoamerica.com/odr-journal-latinoamerica/>
- Iglesias, E. et al. (2016). *Mediación como profesión emergente: actualidad formativa desde la Educación Superior*. <http://odrlatinoamerica.com/odr-journal-latinoamerica/>
- Ley n.º 7727. (1997). *Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social*.
- Lobo Niembro, R. (2019). *Mecanismos Alternos de Solución de Controversias*. Editorial Tiran Formación México.
- Ortega Hernández, R. J. (2019). *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos*. Editorial JMB.
- Ramón Fernández, F. (s. f.). La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal. *InDret revista para el análisis del derecho*. <http://www.indret.com>
- Rojas Gómez, V. y Ruiz Schmitzd, M. (2011). *La aplicación de los mecanismos legales para la participación de niños(as) y adolescentes en la resolución alternativa de conflictos dentro de la legislación costarricense* (Tesis para optar por el grado de Licenciatura).

Vásquez, L. (2020). *La capacitación a distancia en la provincia de Bues Aires, relato de una experiencia de formación*. <http://odrlatinoamerica.com/odr-journallatinoamerica/>

Vázquez, A. (2015). *Mediación electrónica: el futuro fue ayer Electronic Mediation: the future was yesterday*.
https://www.researchgate.net/publication/324069081_Mediacion_electronica_el_futuro_fue_ayer_Electronic_Mediation_the_future_was_yesterday

Vecchietti, G. (2020). *La Mediación Prejudicial en tiempos de pandemia, desafíos*.
<http://odrlatinoamerica.com/odr-journallatinoamerica>

Viola Demestre, I. (2010). La confidencialidad en el proceso de Mediación. *Revista de Internet, derecho y política*, 11, 1-10.
<http://journals.uoc.edu/index.php/idp/article/view/n11-viola>

Anexos⁴⁰

Anexo 1. Emoticones y su significado

Emoción	Significado
	Alegría.
	Celebración, éxitos, aprobación, aleluya.
	Golpear, amenazar, apoyo, fuerza.
	Por favor, oración, gracias.
	Ansiedad, desesperación.
	Entusiasmo, felicidad, alegría, agradecimiento, timidez, avergonzamiento
	Enamoramiento o romance
	Afecto, saludo, despedida, agradecimiento
	Enamoramiento, romanticismo.
	Abrazo, apoyo.
	Ternura, solicitud de algo en particular.
	Sentimiento de profundo dolor o desconsuelo.
	Tristeza, soledad, depresión.
	Desconfianza, reflexión o duda

⁴⁰ Revisado por Dinarac

	Asombro, incredulidad, sorpresa.
	Ironía, frialdad, picardía, coqueteo, control sobre alguna situación
	Mentiroso (a)
	Atención, vigilancia, mirada perversa.
	Frustración, aburrimiento
	Aprobación, bien hecho.
	Persona sorda
	Desaprobación, no acuerdo,
	Aprobación, ok, correcto, aceptación. En algunos países su significado es una ofensa.

Anexo 2. Instructivo gráfico de ingreso a la plataforma Teams del Centro RAC del Ministerio de Cultura y Juventud

Pasos para ingresar a la sesión por la plataforma Teams.

1. Una vez coordinada la fecha y hora, el gestor de paz delegado o el coordinador del centro, programa en la plataforma Teams la sesión y en ese momento le llegará un correo con los datos como se muestra en la imagen. Por favor, acepte la reunión marcando **SÍ**:



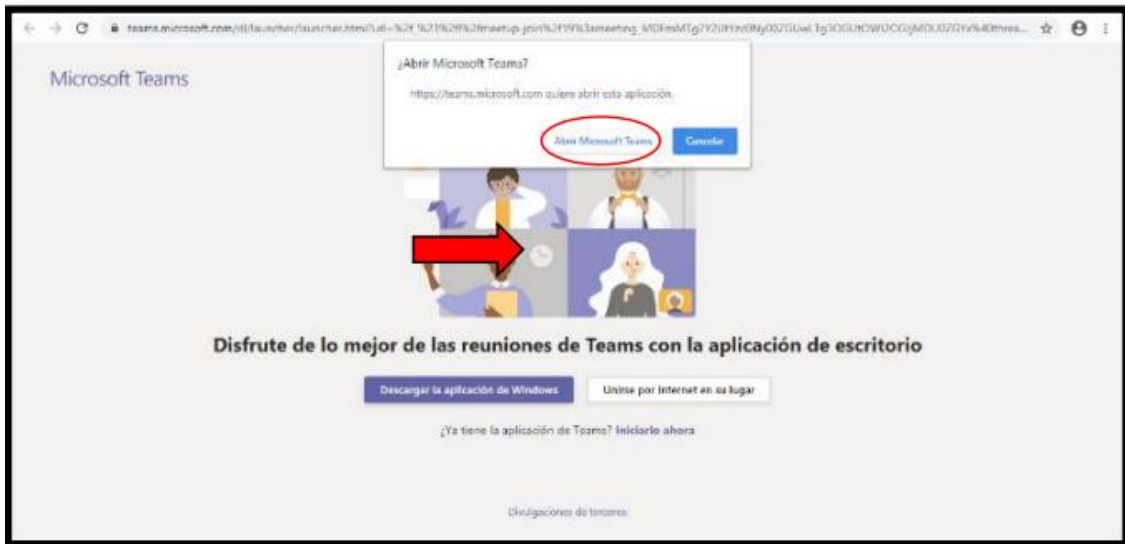
2. El día la sesión ingrese nuevamente al correo recibido y de clic al enlace que encontrará al final del texto en color morado:



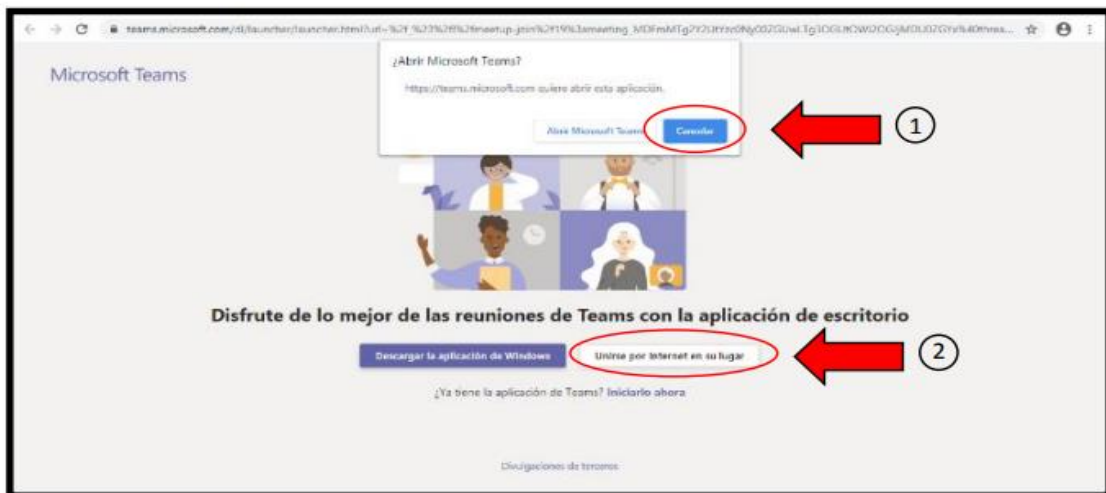
[Unirse a reunión de Microsoft Teams](#)

[Más información sobre Teams](#) | [Opciones de reunión](#)

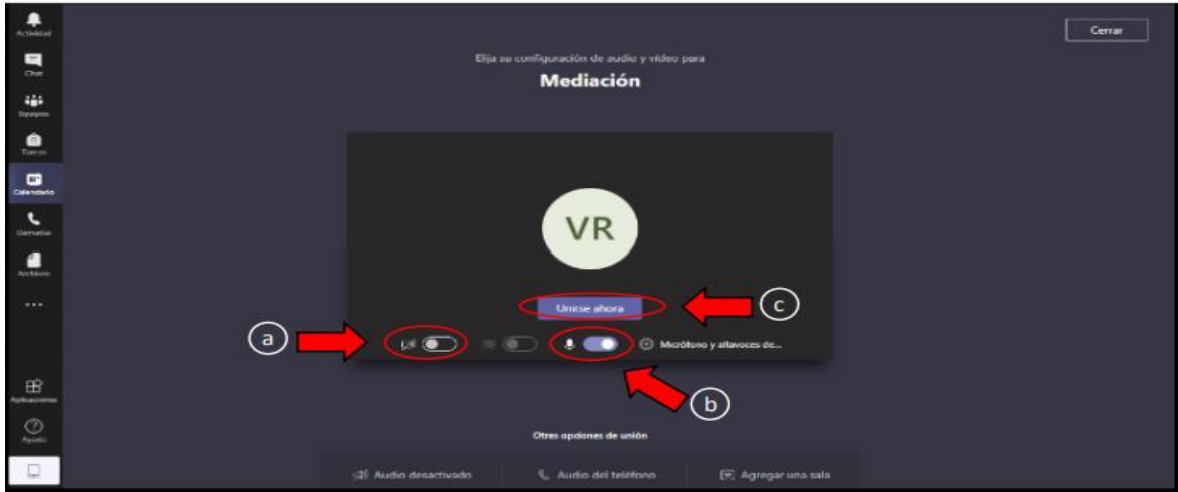
3. Se desglosará una ventana con dos opciones:
 - a. Si usted **SÍ** cuenta en su computadora con la versión instalada de Teams, favor dar clic a *Abrir con Teams*.



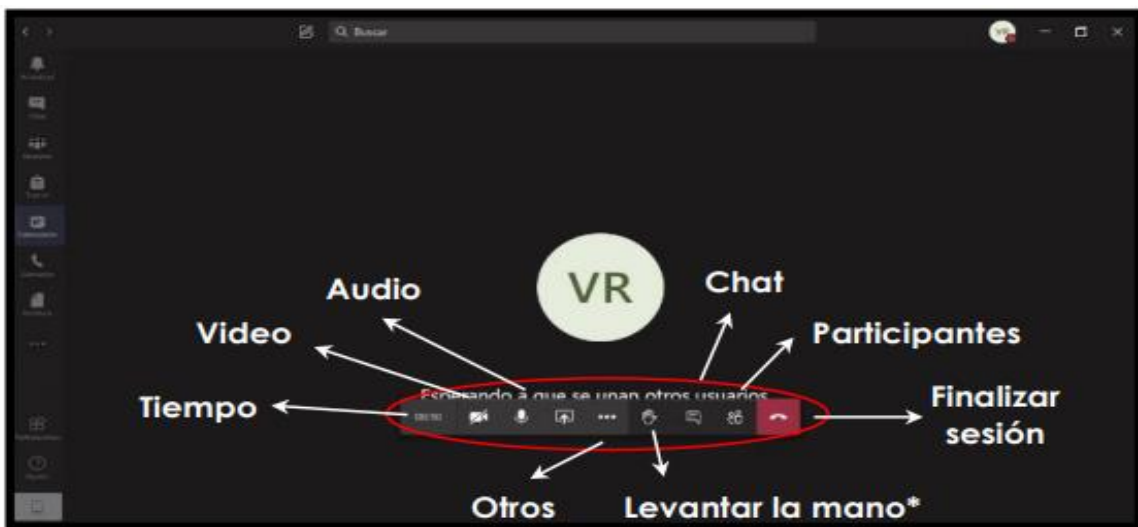
- b. Si usted NO cuenta en su computadora con la versión instalada de Teams, dar clic en *Cancelar* y después en *Unirse para Internet en su lugar*.



4. En ese momento se abrirá una pantalla en fondo negro, donde usted debe:
- Activar el *Audio*.
 - Activar el *Video*.
 - Finalmente, *Unirse ahora*.

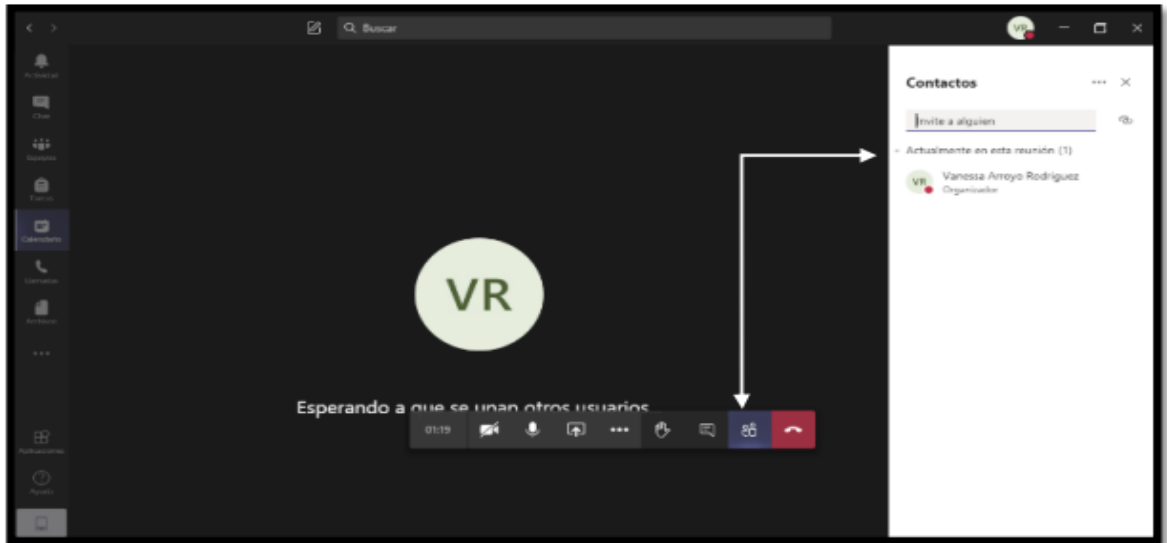


5. Una vez que ingresa, en la sesión se le desplegará la siguiente barra de herramientas que permanece activa hasta que se finalice.

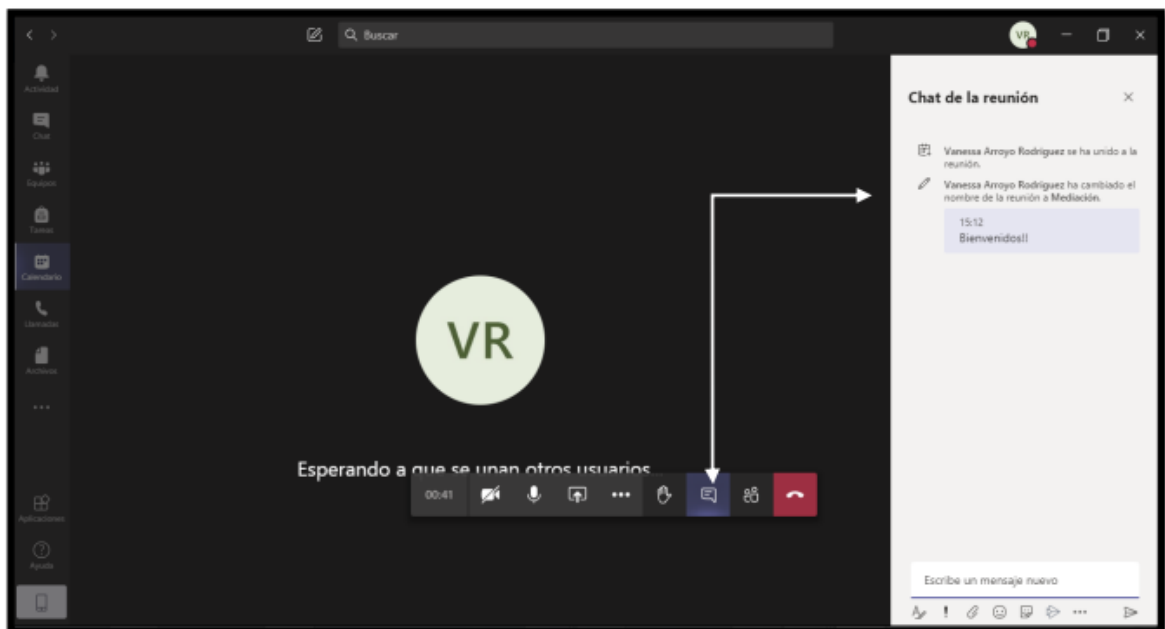


*Levantar la mano se puede utilizar para pedir la palabra y después esperar a que el mediador le indique que es su turno de hablar.

6. Descripción de uso de la barra de herramientas: PARTICIPANTES: al tocar este botón se desplegará a la derecha un espacio de fondo blanco donde puede ver los nombres de las personas que se han conectado con la sesión y los que están pendientes de conectarse.



CHAT: al apretar este botón se desplegará el *chat* de la reunión, donde se pueden escribir mensajes, enviar y recibir adjuntos.



Todo está listo para la sesión.