

Artículo

Euromediación on-line: La mediación por medios electrónicos

Andrés Vázquez

marzo de 2013

Resumen

Este artículo ofrece una aproximación a diferentes mecanismos de utilización de las TIC como soportes vectoriales en la resolución de conflictos en línea a través de la mediación electrónica de disputas, particularmente en el escenario europeo y español, así como un avance del tratamiento normativo que los ampara, junto con algunas reflexiones y análisis de la aportación que las herramientas ODR ponen al alcance de los mediadores y las partes para auxiliarles en el objetivo de dirimir las controversias mediante sistemas electrónicos fiables que optimicen las ventajas del procedimiento de mediación.

Palabras clave

ADR, ODR, mediación, resolución de conflictos, mediación electrónica, mediación on-line

Tema

Mediación electrónica

Online Euromediación: Mediation electronically

Abstract

This article offers an approach to different mechanisms for using ICT as vector supports conflict resolution online through electronic mediation of disputes, particularly in the European theater and Spanish, as well as progress of the regulatory treatment that protects, along with some thoughts and analysis of the contribution that ODR tools made accessible to the mediators and the parties for their aid in order to settle disputes by reliable electronic systems that optimize the benefits of the mediation process.

Keywords

ADR, ODR, mediation, conflict resolution, electronic mediation, online mediation

Topic

Electronic mediation

Se estima en más de 2.000 millones de personas en todo el mundo las que utilizan la web para trabajar y comunicarse, también para descubrir y compartir contenido, (*Fuente: [Google Inc.](#)*) En este escenario mundial la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles no podía ser ajena a desarrollar el procedimiento a través de medios electrónicos, y así se recoge en el artículo 24 de la Ley, que en su apartado segundo y la disposición final cuarta disponen, además, la utilización preferente de medios electrónicos en determinados supuestos de reclamación de cantidades. La unión de estos dos elementos, mediación y nuevas tecnologías, da lugar –como se expone en el [Proyecto de Real Decreto por el que se regula el desarrollo de la Mediación por Medios Electrónicos](#)– a mecanismos de resolución electrónica de disputas, a los que se ha de dotar de la seguridad jurídica y técnica que contribuya a la extensión de su utilización, mediante sistemas electrónicos fiables, compatibles con la cultura tecnológica de los ciudadanos y que generen confianza. Esta tecnología “pasa a ser la *cuarta parte* del procedimiento de mediación, resultando un apoyo clave para incrementar las ventajas propias de ésta, ya que incide en la rapidez, la efectividad y la disminución de los costes”.

Y es que, efectivamente, la adopción de ODR (*On-line Dispute Resolution*) no solo no acarrea mayores costos económicos a los usuarios, más bien al contrario, sino que les permite ahorrar tiempo, que es una de las variables cruciales de los procesos de mediación. Pero también a los mediadores, y no solo tiempo. El recurso a estas plataformas on-line, contribuye a eliminar barreras lingüísticas y geográficas. Y no solo nacionales, dentro del territorio del Estado, pues se descubre como un sistema de resolución muy apropiado para los conflictos transfronterizos. En definitiva, la globalización y el potencial acceso de muchos mediadores nacionales al escenario internacional, en última instancia.

El pasado martes 12 de marzo de 2013, el pleno del [Parlamento Europeo aprobó dos directivas de Resolución Alternativa de Litigios \(ADR, en sus siglas en inglés\) y Resolución de Disputas Online \(ODR\)](#), que pretenden garantizar que los consumidores de la Unión Europea (UE) tengan acceso a una mediación rápida, barata e imparcial en la resolución de litigios por bienes o servicios, evitando que los consumidores tengan que hacer frente a largos y costosos trámites judiciales, especialmente a raíz de compras transfronterizas o a través de internet.

La directiva obligará a todos los países comunitarios a introducir sistemas de este tipo en todos los sectores comerciales y destinará fondos para garantizar la imparcialidad de los mediadores a quienes los consumidores podrán recurrir para todo tipo de bienes o servicios, ya sean adquiridos en una tienda física o digital, en su país o en cualquier otro de la UE.

El servicio de mediación será gratuito para el consumidor o establecerá una "tarifa nominal" y la mayoría de los casos se resolverán en los noventa días siguientes a la presentación de la reclamación.

Para implementarlo, la directiva ODR autorizará a la Comisión Europea a crear una plataforma digital en la que los consumidores podrán encontrar formularios de reclamación y recomendaciones para orientarles durante el proceso. La plataforma conectará a todos los nacionales de cualquier entidad de solución de controversias y operará en todas las lenguas oficiales de la UE.

Los Estados miembros tendrán dos años para transponer la directiva ADR, mientras que la plataforma digital prevista en la directiva ODR estará disponible a finales de 2015.

Ya desde finales de la década de los 90, varias entidades pioneras se lanzaron a proponer esquemas ODR. Muchos solo se quedaron en eso, sin embargo su implantación empieza a ser generalizada, con una acogida muy positiva en países de nuestro entorno, como también se reconoce en el citado Proyecto de Real Decreto, ahora reforzado por estas directivas de la Eurocámara.

Al igual que sucede con el término “mediación” que, conceptualmente se viene utilizando para referirse a un amplio abanico de situaciones, muchas de las cuales difícilmente tienen cabida (por exceso o defecto) dentro del marco normativo vigente, los términos mediación electrónica, mediación a distancia, mediación por medios electrónicos, ODR,... pueden dar lugar a confusión, incluso interesada. En todo caso, será labor del legislador y de la doctrina legal ir clarificando conceptualmente los ámbitos de cada una, algo que ya se apunta en el Proyecto, al distinguir entre canales de comunicación simultánea (síncrona) y sucesiva (asíncrona), así como del proceso simplificado de mediación por medios electrónicos

Otro tanto podría decirse de la responsabilidad del correcto funcionamiento del procedimiento de mediación por medios electrónicos, es decir, la garantía de privacidad, integridad, secreto documental y de las comunicaciones, así como de la confidencialidad.

En realidad, en el ámbito privado internacional ya existían plataformas diseñadas para funcionar en el ámbito del derecho civil en materia de consumo, para ayudar a empresas y consumidores a resolver sus disputas. En este sentido, es importante resaltar que mientras un consumidor puede tener una única disputa con una empresa, esta puede tener un muy elevado número de disputas con sus cientos o incluso miles de clientes.

[Colin Rule](#), pionero en ODR a finales de la década de los 90 y director de los servicios de resolución de disputas en [eBay](#) y [PayPal](#) (en la primera década del actual milenio) lanzó la plataforma [MODRIA](#), con sede en San José, California. La mayor parte de disputas en el ámbito del consumo no estaban relacionadas directamente con el comercio electrónico ni con reclamaciones de cantidad, y si con otros aspectos comerciales por disputas referidas a problemas e incidencias con el suministro y la entrega de las mercancías, tratamiento de datos personales, o imagen corporativa.

En el ámbito civil en España, [ODR Solomediacion](#), una iniciativa conjunta de [Miquel Tort](#), Franco Conforti y Alberto Elisavetsky, crea en octubre de 2009 la web mediaronline que ofrecía el software de [webconf](#) para realizar mediaciones online, si bien el proyecto no tuvo continuidad. Posteriormente, [Mediar On Line](#), dirigida por el profesor [Franco Conforti](#), de la Universidad de Castilla La Mancha (UCLM), se convierte en la primera plataforma que ofrece servicios de mediación sincrónica, con el soporte de un software desarrollado en la Argentina, para el que el profesor Elisavetsky sirve de puente. Y más recientemente, el [sistema de gestión + ODR Mediare \(SGMARC\)](#), de la compañía eJustIC, ofrece un software de negociación / mediación simplificada, automático on-line. También, la plataforma Amicuo ofrece un proceso de mediación electrónica, donde todas las comunicaciones entre el mediador y las partes se realizan por vídeo (a través de Amicuo.com), teléfono o correo electrónico. En ambos casos, las partes se ayudan de la [plataforma online de mediación](#) para gestionar los trámites y documentos.

También en la esfera del “training”, existen desde hace años algunas plataformas como el [Virtual Mediation Lab](#) fundado por [Giuseppe Leone](#), de la [Association for Conflict Resolution - ACR Hawaii](#) (básicamente orientada al mundo anglosajón) y el [Programa Simediar](#), en el ámbito de Latinoamérica, promovido por el profesor [Alberto Elisavetsky](#) de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), de Buenos Aires, para el desarrollo de simulaciones de mediación on-line.

De la misma manera que no todos los conflictos pueden ser abordados a través de la mediación, sin duda, tampoco todos los que pueden ser objetivamente mediables tiene por qué ser abordados por medios electrónicos. Pero lo cierto es que, dentro de los inconvenientes o problemas que pueden ser consustanciales al uso de sistemas on-line, se encontraría, en un buen número de casos, la exigencia de que las partes dispongan de los recursos y habilidades informáticas suficientes para su utilización. Algo que no resultaría un hándicap para quienes, de forma habitual, los utilizan regularmente en diferentes ámbitos de su hacer cotidiano.

Desde luego, la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Se ha llegado a definir la mediación como “el procedimiento consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que tengan”. Los reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades y sentimientos que las partes emergen durante el proceso de mediación, tienen que ser canalizados por el mediador en su auxilio para que aquellas puedan expresarlos de forma constructiva favoreciendo una comunicación que pueda ayudarles a resolver el conflicto. (Suarez, M. 2002. *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires. Ed. Paidós Ibérica). A pesar de los posicionamientos críticos hacia los sistemas ODR, en mi opinión, entre esos “recursos comunicativos” muy bien podrían incluirse las tecnologías y plataformas de mediación electrónica.

De hecho, y por muy desconcertante que pueda parecer, la investigación científica no parece avalar que se obtengan mejores resultados con la mediación “convencional” frente a la mediación on-line. La falta de comunicación presencial (exceptuados, claro, aquellos casos en que el elevado grado de enfrentamiento u hostilidad lo bloquearían ya de inicio), sin duda no resulta una excelente posición de partida, pero la experiencia y la investigación en el campo de la mediación on-line han puesto de manifiesto –al menos en varios estudios- que el entorno en línea también puede mejorar la eficacia de la comunicación y tiene el potencial de generar una resolución más centrada en los intereses de las partes.

En 2009, la empresa holandesa [Juripax](#) fue contratada por la Junta de Asistencia Legal de Holanda para realizar un proyecto piloto de mediación en casos de divorcio en línea con el fin de verificar si la mediación on-line resultaba una manera eficaz de resolver los conflictos derivados de estas situaciones. El objetivo era desarrollar el procedimiento completamente en línea. En total, además de las parejas participantes, fueron doce los mediadores que estuvieron involucrados en ese proyecto de investigación, (todos entrenados en el uso de plataformas de Internet específicas, y en técnicas de mediación electrónica).

A las parejas participantes se les ofreció la mediación en línea de forma gratuita a cambio de cumplimentar un formulario de evaluación posterior al procedimiento de mediación. El cuestionario de evaluación fue diseñado por la Universidad de Tilburg, Holanda, en colaboración con la Junta de Asistencia Jurídica de Holanda y la propia compañía Juripax. Todos los participantes estaban informados sobre el objetivo del proyecto de investigación y de que todos los detalles serían tratados de forma confidencial y anónima.

Las conclusiones posteriores del análisis se publicaron en sendos estudios realizados por la Universidad de Tilburg, (centrado en aspectos del procedimiento y de calidad de la justicia, [Procedural and Outcome Justice in Online Divorce Mediation](#), una investigación de [Martin Gramatikov](#) y [Laura Klaming](#)) y por la Universidad Católica belga de Lovaina, (centrado en aspectos psicológicos en relación a las experiencias emocionales de las partes durante el proceso de mediación on-line, [University of Leuven, Belgium Online Mediation in Divorce Cases](#)).

Los resultados reportaron altos niveles de satisfacción entre quienes realizaron el procedimiento de mediación on-line. Concretamente, el **90%** de los participantes que llegaron a un acuerdo durante la mediación se mostraron satisfechos con la mediación y, entre los que no llegaron a un acuerdo, la satisfacción con el procedimiento de mediación –aun a pesar de ello- alcanzó un 82%.

El estudio también nos ofrece otras conclusiones interesantes, y así considera que la solución de un conflicto en línea puede obligar a las partes en disputa para centrarse en las cuestiones que deben ser resueltas, en lugar de distraerse con los aspectos emocionales del conflicto.

Los escépticos de ODR argumentan que estos procedimientos son “menos eficaces” que las negociaciones cara a cara, ya que la ausencia de señales no verbales interfiere con la comprensión de los intereses de la otra parte y esto a su vez disminuye la probabilidad de obtener un acuerdo integrador.

La investigación no desmiente la dificultad que la comunicación en línea representa frente a la presencial, de la ausencia de un “cara a cara” y del riesgo de llegar a malentendidos. Sin embargo, cuando las partes no se conocen suficientemente entre sí antes de la mediación, los malentendidos –con independencia de que el procedimiento se realice on-line o presencialmente- pueden llevar fácilmente a una comunicación negativa, a desconfianza y a un callejón sin salida final.

Estos y otros aspectos llevan a la conclusión de los investigadores de que los casos de conflictos y disputas familiares, como pueden ser los derivados de casos de separación o divorcio, son especialmente adecuados para mediación on-line, ya que “ambas partes se conocen lo suficientemente bien como para interpretar correctamente las acciones de cada uno y las motivaciones que aumentarán la probabilidad de encontrar un acuerdo de integración.”

La mayoría de los encuestados en la investigación no fueron asistidos por abogados, y sólo se basaron en sus propias capacidades y las habilidades de los mediadores para llegar a un acuerdo sobre las cuestiones que fueron planteadas por el conflicto. Finalmente, y en general, la experiencia fue vista como positiva tanto en términos de procedimiento como de resultado. Curiosamente, ambas partes tenían unas impresiones iguales sobre la calidad del procedimiento y la calidad del resultado.

El proyecto piloto fue considerado un éxito y la Junta de Asistencia Jurídica de Holanda ([Raad voor de Rechtsbijstand](#)) decidió incluir el procedimiento de mediación en línea para los casos de derecho de familia en su oferta de servicios.

Recientemente, el [Dr. Keith Ablow](#), psiquiatra del equipo médico de Fox News, autor bastante crítico con las nuevas tecnologías de Internet (hasta el punto de considerar algunas como tóxicas) escribía un artículo, [“Skype revolutionizing mental health care”](#), en el que afirma que a pesar de la calidez e inmediatez de la comunicación presencial en terapias, la comunicación a través de plataformas on-line presentan a su favor algunas ventajas: *“Cuando las personas hablan entre sí, tienden a no mirar hacia otro lado. Sus rostros están literalmente a pocos metros el uno del otro en la pantalla”*, por lo que se crea una conexión muy intensa, sobre todo al abordar temas con gran carga emocional. Y, destaca el significativo compromiso para abordarlos. El recurso a estas plataformas, en el tiempo y momento más adecuado, a decisión de los usuarios, es otro de los aspectos que destaca como favorables.

La legitimación, es otro de los aspectos que suelen enarbolarse como crítica a las ODR. En el derecho vigente en España, básicamente viene vinculada a la normativa de Protección de Datos de la Ley Orgánica 15/1999, con la diferenciación entre firma digital y electrónica referida a la codificación cifrada (y [“clipwrap”](#)), y, a la utilización de sistemas sincrónicos o asincrónicos de mediación. En este sentido puede resultar clarificador el siguiente cuadro comparativo que aporta el profesor Franco Conforti, incluido en su trabajo [“Mediación electrónica”](#).

Mediación electrónica	Asincrónica	Sincrónica
Implicación personal	No coincidencia temporal - espacial	Necesitan encontrarse las partes en el mismo espacio de tiempo
Requerimientos/requisitos tecnológicos	Ordenador + Internet	Ordenador + Internet (alta calidad) + Webcam + auriculares + micrófono
Garantiza Protección Datos Personales LOP 15/1999	Si	Si
Garantiza confidencialidad	No	Si
Resguardo / “backup”	Escrito	Escrito + oral + visual

De hecho, ya las certificaciones notariales on-line que actualmente se realizan, así como los [servicios relacionados con PKI](#) (Infraestructura de clave pública), el [“timestamping”](#) y la [firma electrónica reconocida](#), se emiten conforme a los requerimientos de la [Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica](#). Se trata de certificados electrónicos reconocidos emitidos ante notario, tanto a personas físicas como jurídicas, en nombre propio o representación. Hay varios tipos, Personales, Corporativos, Corporativos en Representación, Personales de Representación Personal y de Servidor Seguro, cada uno con sus requisitos y características propias. Pero, aun cuando pueden ser emitidos on-line por Agencias de Certificación (como la [Agencia Notarial de Certificación S.L. Unipersonal \(ANCERT\)](#), de titularidad del [Consejo General del Notariado](#)) es necesario acudir a un notario, aportando la documentación que acredite la identidad, poderes o cualquier atributo que se desee incorporar. Por tanto, no podríamos considerarlos como procedimientos íntegramente on-line, y si como actuaciones on-line. En todo caso, estaríamos frente a protocolos híbridos (on-line y con presencialidad previa), con todas las garantías salvaguardadas.

La mediación por medios electrónicos, tal y como normativamente se proyecta en España, y sin perjuicio de lo que resulte de la transposición de las directivas europeas ahora aprobadas, configura la posibilidad de desarrollar un procedimiento on-line integral ([artículo 10.2 del Proyecto de Real Decreto por el que se regula la mediación por medios electrónicos](#)), sin perjuicio de la utilización parcial del procedimiento a distancia ([artículo 10.1, del Proyecto de RD](#))

Frente a las posiciones críticas con estas tecnologías en línea aplicadas a los diferentes ámbitos de la mediación, llaman la atención datos como los aportados por [Sanjana Hattotuwa](#), del Centro de Tecnología de la Información y Resolución de Disputas de Sri Lanka, quien en una ponencia presentada en 2006 en el IV Simposio ODR de Naciones Unidas celebrado en El Cairo, citaba un estudio del año 2004 en el que se referenciaban más de 115 plataformas ODR operativas en aquella fecha en el mundo. Cifras, sin duda, ya superadas a fecha de hoy. Solo el Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Disputas ([National Center for Technology and Dispute Resolution - NCTDR](#)), fundado en 1998 por la Universidad de Massachusetts, en su página web tiene registradas, en una [lista de proveedores de servicios ODR](#) provisional, más de 60 plataformas.

Lógicamente, tal volumen de plataformas, abordando conflictos de muy diversa índole, nos lleva a una selva en la que es fácil perderse, tanto en lo referido a técnicas específicas de mediación, como a marcos normativos en los que se sustancian esas disputas, inevitablemente muchas en escenarios internacionales. Sin duda, las recientes directivas europeas aportaran un marco de seguridad jurídica en la utilización de estas plataformas en la eurozona. (*“Esto convierte a la ODR en un pilar básico en el relanzamiento del mercado único”, afirmó la eurodiputada y autora del texto [Róza Thun](#).*)

También, resulta paradójico que mientras muchos se cuestionan todavía la utilidad, eficacia e idoneidad, de estas tecnologías TIC, otros ya las empiecen a considerar, en sus actuales plataformas, algo obsoletas y abogan por una nueva fase en el uso de las nuevas herramientas ODR para nuevos ámbitos de mediación. Así, por ejemplo, [Marta Poblet](#), investigadora del ICREA y miembro del Instituto de Derecho y Tecnología de la Universidad Autónoma de Barcelona (IDT-UAB), publicó en junio de 2010 un trabajo muy interesante sobre ODR, en el que ofrece una revisión sintética del estado actual de los servicios de resolución en línea de disputas (ODR) en el panorama internacional, avanzando algunos de las nuevas herramientas TIC que pueden inspirar la configuración de una nueva generación de servicios de ODR, y que ya se vienen denominado ODR 3.0 (muy del gusto, por cierto de Sanjana Hattotuwa, citado anteriormente), en un monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal» de la Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC (*Universitat Oberta de Catalunya*), bajo el título “[¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití](#)”

Desde mi punto de vista, el recurso a la mediación electrónica es una herramienta más que el legislador pone al alcance de las partes y de los mediadores para auxiliarles en el objetivo de concluir un acuerdo que pueda resolver la situación previa de conflicto y establezca las bases para evitar conflictos futuros que traigan su origen en la misma causa. Ni más, ni menos. La elección del mismo será una decisión de las partes y del mediador, que tendrá que evaluar lo adecuado o no del procedimiento por este sistema en función de las características propias de cada mediación en particular.

Tampoco la normativa, ahora en estudio, que estructurará la utilización del mismo –a pesar de configurarse como un potencial procedimiento integral, que puede desarrollarse de principio a fin- constriñe la libertad de las partes o del mediador durante su utilización, al permitir realizar todo, o solo parte del procedimiento de mediación, por este sistema.

En definitiva, siempre serán los protagonistas de la mediación quienes decidirán la utilidad o no de su uso, pero la tendencia –al menos para determinado tipo de conflictos susceptibles de mediación- parece apuntar decididamente por esta plataforma, con todo el apoyo de los grupos políticos y de las autoridades comunitarias europeas (*La directiva ADR fue aprobada con 617 votos a favor, 51 en contra y 5 abstenciones. La resolución ODR fue aprobada por 622 votos a favor, 51 en contra y 5 abstenciones.*)

Tampoco es de extrañar si nos atenemos a las cifras: Según estimaciones de Bruselas, un acceso universal a los procedimientos ADR / ODR en toda la Unión ahorrará a los consumidores cerca de 22.500 millones de euros al año (representa, aproximadamente, el 0.2 % del PIB de la UE).



Andrés Vázquez López es Especialista universitario en Mediación Intercultural e Inmigración, Experto universitario en Mediación Social y Familiar. Cursó Estudios de Derecho en las Universidades de Santiago de Compostela (USC) y Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Madrid, y estudios de postgrado en esta última universidad. Asesor independiente en Comunicación Corporativa Digital y Social Media. Es miembro de la Asociación Madrileña de Mediadores.
<http://about.me/andresvazquezlopez>
 Madrid, marzo de 2013



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite al autor y la fuente y el uso concreto no tenga finalidad comercial. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.es>

Doc-line

Fuentes citadas:	Enlaces on-line:
Google Inc.	https://www.google.com/intl/es/takeaction/we-are-the-web/
Proyecto de Real Decreto por el que se regula el desarrollo de la Mediación por Medios Electrónicos	http://dl.dropbox.com/u/941294/ProyectoMediacionmediaselectronicos.pdf
Directivas de Resolución Alternativa de Litigios (ADR, en sus siglas en inglés) y Resolución de Disputas Online (ODR)	http://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/content/20130301FCS06146/3/html/EI-PE-aprueba-una-gesti%C3%B3n-m%C3%A1s-eficaz-de-las-reclamaciones-de-los-consumidores
Colin Rule	http://www.linkedin.com/in/crule
eBay	http://pages.ebay.es/help/tp/problems-dispute-resolution.html
PayPal	https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/security/sellerguide
MODRIA	http://www.modria.com/products/
ODR Solomediacion	http://solomediacion.com/

Miquel Tort	es.linkedin.com/in/miqueltort/
Webconf	http://www.webconf.me/meet
Mediar On Line	http://www.acuerdojusto.com/Acuerdo_Justo/Mediar_On_Line.html
Franco Conforti	http://www.acuerdojusto.com/Franco%20Conforti%20Euro%20CV_ES.pdf
sistema de gestión + ODR Mediare (SGMARC)	http://www.ejustic.com/productos/mediare-sistema-de-gestion-odr/galeria-de-imagenes-mediare/
plataforma online de mediación	http://amicuo.com/como-funciona/proceso-mediacion-electronica/
Virtual Mediation Lab	http://www.virtualmediationlab.com/
Giuseppe Leone	www.linkedin.com/in/mediationskills
Association for Conflict Resolution - ACR Hawaii	http://www.acrhawaii.com/outreach/
Programa Simediar	http://simediar.com/
Alberto Elisavetsky	about.me/albertoelisavetsky
Juripax	http://www.linkedin.com/company/juripax-b-v-
Procedural and Outcome Justice in Online Divorce Mediation	http://www.juripax.com/Publications/Getting_Divorced_Online_UVT.pdf
Martin Gramatikov	http://www.tilburguniversity.edu/webwijs/show/?uid=m.a.gramatikov
Laura Klaming	http://www.linkedin.com/pub/laura-klaming/4/223/1
University of Leuven, Belgium Online Mediation in Divorce Cases	http://www.juripax.com/Publications/Online_mediation_leuven.pdf
Raad voor de Rechtsbijstand	http://www.rvr.org/
Dr. Keith Ablow	http://www.keithablow.com/index.asp?ds=1&menu=wp1292071229&page=wp12172009113058
Skype revolutionizing mental health care	http://www.foxnews.com/health/2013/02/28/skype-revolutionizing-mental-health-care/?goback=.gde_37123_member_218492984#ixzz2Mzr7tW69
Clipwrap	http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/435/CONTRATO%20CIBERNETICO%20INTERNACIONAL.htm
Mediación electrónica	http://dl.dropbox.com/u/941294/Mediacion_Electronica.pdf
Servicios relacionados con PKI	http://www.ancert.com/?do=productos&group=hosting&option=indice
timestamping	http://www.ancert.com/?do=productos&group=sellado&option=sellado
firma electrónica reconocida	http://www.ancert.com/?do=productos&group=certificados_notariales&option=indice
Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica	http://www.ancert.com/?do=biblioteca.getDocument&group=biblioteca&option=legislacion&id=10
Agencia Notarial de Certificación S.L. Unipersonal (ANCERT)	http://www.ancert.com/?do=empresa&group=organizacion&option=informacion_corporativa
Consejo General del Notariado	http://www.notariado.org/liferay/web/notariado/e-notario
Artículo 10.2	http://dl.dropbox.com/u/941294/ProyectoMediacionmediosselectronicos.pdf
Artículo 10.1	http://dl.dropbox.com/u/941294/ProyectoMediacionmediosselectronicos.pdf
Sanjana Hattotuwa	http://www.linkedin.com/in/sanjana
National Center for Technology and Dispute Resolution - NCTDR	http://odr.info/
lista de proveedores de servicios ODR	http://odr.info/node/32
Róza Thun	http://www.europarl.europa.eu/meps/es/96776/ROZA%20GRAFIN%20VON_THUN%20UND%20HOHENSTEIN.html
Marta Poblet	http://idf.uab.es/index.php?option=com_contact&view=contact&id=20:marta-poblet&catid=12:people
¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití	http://www.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/viewFile/813/n10-poblet

Textos aprobados Parlamento europeo

Martes 12 de marzo de 2013 – Estrasburgo



Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2013-0065&language=ES>

Directiva 2013/.../UE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2013-0066&language=ES#BKMD-29>