

Mediación electrónica**Las TIC y la Mediación en escenarios de crisis**Andrés Vázquez

noviembre de 2015

*Última actualización 21 noviembre de 2015***Resumen**

Para los más ortodoxos maridar los conceptos de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), mediación y escenarios de crisis puede resultar cuando menos estridente. Sin embargo, en el mundo se calcula que existen no menos de 60 millones de personas refugiadas. Desplazadas de sus lugares de origen por diferentes motivos, no solo como consecuencia de guerras o conflictos violentos, también por la miseria, la inmigración forzada y tantos otros. La ruptura de los núcleos familiares es una consecuencia más, aparejada a esta realidad. Pero, los conflictos sin resolver, continúan presentes a pesar de las distancias, las divisiones y las desestructuraciones familiares. El recurso a las modalidades de resolución mediada por medios electrónicos basados en tecnología móvil, seguramente podrá decir mucho en un futuro no muy lejano.

Esta crónica¹ desarrolla la ponencia "Las TIC y la Mediación en escenarios de crisis", presentada el 21 de Noviembre de 2015, en el marco de las "III Jornadas Nacionales de Mediación". Su contenido está sintetizado en la presentación gráfica² del mismo título, "TIC y Mediación en escenarios de crisis".

Palabras clave

ADR, ODR, RDL, RDR, RED, RLL, ODR 3.0, CODR, e-mediación, resolución de conflictos, mediación electrónica, mediación on-line, mediación, refugiados, migración, crisis mapping, Multi-Track Diplomacy.

Tema: Mediación electrónica

ICT and mediation in crisis theaters**Abstract**

For the more orthodox pairing concepts information and communications technology (ICT), mediation and crisis scenarios can result when less strident. However, in the world it is estimated that no less than 60 million refugees. Displaced from their places of origin for various reasons, not only because of wars or violent conflicts, also by poverty, forced migration and many others. The breakdown of the family unit is one more consequence, coupled with this reality. But unresolved conflicts, still present despite the distances, divisions and family-structuring. Recourse to forms of electronically mediated settlement based on mobile technology, will surely say much in the not too distant future.

This paper develops chronic "ICT and mediation in theaters of crisis", filed on November 21, 2015, in the framework of the "Third National Conference on Mediation". Its content is synthesized in the graphical presentation of the same title, "ICT and Mediation in crisis theaters."

Keywords: ADR, ODR, RDL, RDR, RED, RLL, e-mediation, conflict resolution, electronic mediation, mediation Online, mediation

Topic: Electronic mediation

¹ Disponible en Mediación en 2.0: <http://alenmediagroup.blogspot.com.es/2015/11/tic-y-mediacion-en-escenarios-de-crisis.html> PDF en: <http://www.slideshare.net/alnmediagroup>

² Presentación disponible en: <http://www.youtube.com/c/AndrésVázquezAlénMediaGroup>

I. Introducción

John Keats decía que “*Nada es real hasta que se experimenta*”. Y es que para los más ortodoxos maridar los conceptos de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Mediación y escenarios de crisis puede resultar cuando menos estridente. Sin embargo, en el mundo se calcula que existen no menos de 60 millones de personas refugiadas. Desplazadas de sus lugares de origen por diferentes motivos, no solo como consecuencia de guerras o conflictos violentos, también por la miseria, la inmigración forzada y tantos otros. La ruptura de sus núcleos familiares es una consecuencia más, aparejada a esta realidad, en donde los conflictos sin resolver, continúan presentes a pesar de las distancias, al igual que las divisiones y las desestructuraciones familiares. El recurso a las modalidades de resolución mediada por medios electrónicos basados en tecnología móvil, seguramente tendrá que decir mucho en un futuro no muy lejano.

Por otra parte, el auxilio de la tecnología móvil en las mediaciones de nivel medio desarrolladas en escenarios de crisis, también en teatros derivados de conflictos violentos, incluso en zonas de conflicto armado, en las fases postconflicto, puede resultar igualmente una ayuda inestimable para los mediadores de campo locales durante la gestión del establecimiento de la paz comunitaria e individual. Todo un abanico de aplicaciones posibles, algunas de las cuales tendrían que comenzar a experimentarse.

II. TIC, Mediación y escenarios de crisis

De hecho las **ODR 3.0** (*Online Dispute Resolution*) ya se vienen experimentando en la gestión de emergencias y crisis. El concepto suele relacionarse con el proyecto **Ushahidi**,³ que significa *testimonio* en Swahili, y que fue desarrollado inicialmente para cartografiar informes de violencia en Kenia tras las secuelas post-electorales a comienzos de 2008. Las raíces de Ushahidi emergen de la colaboración entre ciudadanos periodistas keniatas durante tiempos de crisis. El sitio *web* fue usado para cartografiar incidentes de violencia y los esfuerzos por la paz a través de informes enviados desde el terreno mediante la *web* y teléfonos móviles.

³ El motor Ushahidi es una plataforma libre de código abierto que permite a cualquiera obtener información distribuida a través de SMS, correo electrónico o vía *web*, así como visualizarla en un mapa o una línea de tiempo. El objetivo de Ushahidi es crear herramientas para la democratización de la información, aumentando la transparencia y reduciendo las barreras a los individuos para compartir sus historias. <http://www.usahidi.com>

Dice **Marta Poblet**⁴ que en tan solo dos años, el software de Ushahidi en sus distintas versiones ha sido utilizado ya en miles de ocasiones para señalar un amplio espectro de acontecimientos importantes: terremotos, incendios, vertidos tóxicos, tormentas de nieve, inundaciones, observación de procesos electorales, violaciones de derechos humanos, etc.

Tal profusión de iniciativas, basadas en estas y otras herramientas de software, (*Sahana*,⁵ *Tomnod*⁶), ha impulsado a su vez el desarrollo de un nuevo dominio marcadamente pluridisciplinar: el denominado ***crisis mapping***.⁷

De forma aproximativa, *crisis mapping*, o mapeo de crisis, consiste en un conjunto organizado de tareas relacionadas con la búsqueda, agregación, geolocalización y análisis de información o de datos procedentes de fuentes múltiples: tecnologías móviles, redes sociales, medios de comunicación, organismos oficiales, etc.

Pero los riesgos respecto del manejo y difusión de la información, sobre todo en situaciones de conflicto, es algo que no siempre tenemos presente. Muchas veces, en la cadena de acciones de difusión de una noticia, se olvida que detrás de ella **hay personas tal vez en riesgo real, no virtual**. Otro tema complejo es la **veracidad de los datos**. En situaciones de conflicto, el manejo de la información, o de la desinformación, es un factor muy poderoso y peligroso. Se trata de un tema apasionante en lo que respecta a la manipulación de la realidad a través de los medios de comunicación de masas. Y es que, los conflictos de nuestros días pueden **escalar globalmente en cuestión de minutos**. Esa es una de las características de las redes sociales: pueden convertir a los movimientos sociales en conflictos globales. Estos se transforman en virales, a veces alcanzando una repercusión inesperada, pero que no siempre es garantía de veracidad ni de una adecuada gestión del mismo.

Entonces, cabría preguntarse, si podrán operar las ORD 3.0 para desactivar conflictos. Lo cierto es que, en concreto, la plataforma Usahidi presentará nuevos servicios que pueden influenciar la

⁴ Poblet, Marta. *Móviles, mapas, satélites y redes sociales: gestión de crisis 2.0* LYCHNOS, Cuadernos de la Fundación General CSIC, Nº 7, 2011. Disponible en: http://www.fgcsic.es/lychnos/es_ES/articulos/moviles_mapas_satelites_y_redes_sociales

⁵ <http://sahanafoundation.org>

⁶ <http://www.tomnod.com>

⁷ <http://hhi.harvard.edu/research/crisis-mapping>, y <http://crisismappers.net>

configuración de una nueva generación en las ODR en general. Aunque las ODR 3.0 no tienen como objetivo directo la gestión y resolución de conflictos, mediante técnicas como la mediación, la conciliación, o el arbitraje, ofrecen su aportación en ciertos casos en la negociación. El impacto que están demostrando sí se da en ámbitos afines, tales como la gestión de emergencias y crisis, que no deberían pasar desapercibidos en una reflexión sobre la influencia de estas nuevas tecnologías 3.0 en el futuro del ODR en general.

Las ODR 3.0 entroncan directamente con las modalidades **CODR** (*Crowdsourced Online Dispute Resolution*) que, para **Daniel Dimov**⁸ y **Jaap Van den Herik**,⁹ pueden “proporcionar un sistema rápido, democrático y económico de solución de controversias. Los CODR tienen un potencial que debe ser explorado y representan una nueva era en la resolución de disputas. Creemos que se acerca una época en la que los conflictos serán resueltos por la inteligencia colectiva de los ciudadanos del mundo.”

Partiendo de una conceptualización amplia de los ODR como un término “que abarca las formas de resolución alternativa de conflictos (ADR) y de los procedimientos judiciales que utilizan Internet como parte del proceso de resolución de conflictos” (**Kaufmann-Kohler y Schultz**)¹⁰ los CODR abarcarían algunas formas de ADR y otros procedimientos jurisdiccionales que utilizan Internet y el *crowdsourcing* como partes del proceso de resolución de disputas. Una modalidad de resolución alternativa de disputas posible gracias a las tecnologías de la Web 2.0¹¹

⁸ <http://www.mediate.com/people/personprofile.cfm?auid=1217>

⁹ <http://www.mediate.com/people/personprofile.cfm?auid=1227>

¹⁰ https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2iQzMpqtq-8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Online+Dispute+Resolution:+Challenges+for+Contemporary+Justice,+Kluwer+Law+International&ots=ek7I9NPJL_&sig=IdvGWBvE4zHs9wztimqpx0lurh4#v=onepage&q=Online%20Dispute%20Resolution%3A%20C&f=false

¹¹ **Web 1.0:** Personas conectándose a la web. Fue un tipo de web estática con documentos que jamás se actualizaban. También se incluían productores de contenidos que diseñaban y creaban sitios web para un gran número de lectores donde podían obtener información consultando directamente de la fuente.

Web 2.0: Personas conectándose a personas (redes sociales, wikis, colaboración, posibilidad de compartir). Significó una evolución de Web 1.0. Es un “ecosistema” de la información: *Google, Wikipedia, Ebay, Youtube, Skype, Writely, Blogger, RSS, Flickr, Emule*. Todas estas aplicaciones y sitios tienen en común que su principal activo es el usuario. *A mayor número de usuarios aumenta el valor del sitio y su contenido*. Es una web basada en las comunidades de usuarios y una gama especial de servicios que fomentan la colaboración e intercambio ágil de información.

Web 3.0: Aplicaciones web conectándose a aplicaciones web, a fin de enriquecer la experiencia de las personas; a esto agrega: estado de conciencia del contexto en la Web Geoespacial, autonomía respecto del navegador y construcción de la Web Semántica. Es la “Web de los datos”. Se basa en la idea de *añadir metadatos semánticos y ontológicos a la World Wide Web*. Esas informaciones adicionales que describen el contenido, el significado y la relación de los datos se

Para **Antonio J. Almarza**,¹² mediador y abogado, “*La base filosófica y científica que subyace en el fondo no es otra que reconocer que el valor agregado de un grupo de personas es potencialmente mayor, por una cuestión básicamente estadística, que en un sistema limitado. A esto se añade el beneficio que aporta el hecho de que se trate de sistemas abiertos donde se ofrece la oportunidad de participación a un grupo, lo cual aumenta también el factor de éxito. Las herramientas digitales sirven de catalizadoras y posibilitadoras de estas dos grandes propiedades: el efecto de escala y el efecto de accesibilidad.*”

Una retroalimentación que podría facilitarse por cada persona desde su profesión, experiencia y contexto ofreciendo nuevos enfoques a conflictos que inicialmente no hayan podido ser resueltos por sus actores principales. Incluso podría considerarse un **segundo nivel o instancia** cuando los neutrales que intervinieron en la gestión del conflicto no han podido conducirlo hacia una solución.¹³

El hecho de que un grupo de personas participe en el proceso de resolución de conflictos a través de una convocatoria abierta, no significa que no deban cumplir determinados requisitos previamente establecidos. Sin perjuicio de atender aspectos éticos, de **privacidad y seguridad**, estos métodos que reúnen grupos para enriquecerse del conjunto de los diversos puntos de vista e ideas, tienen una gran aplicación potencial, tanto en cuestiones sociales, como políticas, ambientales,... También podrían resultar muy útiles para la **prevención de conflictos**, para dar cauce a los que se encuentran en estado de gestación, e igualmente para *desescalar* o evitar espirales en muchos casos en que un elevado número de personas requieren ser escuchadas.

deben proporcionar de manera formal, para que así sea posible evaluarlas automáticamente por máquinas de procesamiento. Algunos la denominan la **Web semántica**. Es la evolución, es un cambio de actitud. Para elaborar la Web semántica se han ideado varias soluciones: una estrategia consiste en ir etiquetando debidamente las webs. Así se podrán interconectar máquinas con máquinas y ofrecer resultados de búsquedas más precisos. Algunos sostienen que se inicia aquí el camino a la *inteligencia artificial (IA)*.

¹² Antonio J. Almarza es coordinador y cofundador de Ad Cordis, acrónimo de alternativas de cooperación *online* para la resolución de disputas, Centro RDL de Youstice en España. <https://es.linkedin.com/in/antoniojamarza>

¹³ Sólo algunos procedimientos CODR están implementados actualmente: las denominadas encuestas de opinión en línea y foros (*iCourthouse*, *SideTaker*, *National Coalition for Dialogue & Deliberation*) los ensayos en línea simulados (*eJury*, *VirtualJury*), y procedimientos CODR cuyas decisiones se hacen cumplir por autoridades privadas (*eBay*, *ECRF*)

iCourthouse: <http://www.i-courthouse.com/main.taf>; *SideTaker*: <http://www.sidetaker.com>;
National Coalition for Dialogue & Deliberation: <http://ncdd.org>; *eJury*: <http://www.ejury.com>;
VirtualJury: <http://www.virtualjury.com>; *eBay*: <http://resolutioncenter.ebay.com>.

El proceso de resolución de disputas por medio de la **inteligencia colectiva** está en sus comienzos, sin embargo probablemente se convertirá en el futuro en el sistema de resolución de conflictos de las comunidades en línea, básicamente porque un principio básico de estas comunidades virtuales es que los problemas deben ser resueltos preferentemente dentro de la propia comunidad en línea. Pero tampoco tiene porque circunscribirse a ese ámbito específico y puede proyectarse a múltiples escenarios.

En la actualidad, la difusión de CODR está limitada no sólo por la falta de información sobre su existencia, también debido a la falta de un marco teórico que se pueda utilizar para el diseño de plataformas CODR.

Tampoco se han implementado CODR que utilicen la mediación como vector para la resolución de disputas, pero esta modalidad podría habilitarse en un futuro próximo. Incorporar la **mediación en modalidad CODR** como procedimiento de resolución de disputas en ámbitos de interés socio comunitario, supondría integrar un grupo de personas que tienen el conocimiento y la experiencia que les permita realizar funciones de comediantes de forma colaborativa o colegiada, con independencia de su ubicación física concreta.

Una idea que entronca con una **demanda social generalizada** en los últimos tiempos, expresada con mayor o menor acierto en sus formas, y consecuencia de la constatación de los desgastes internos de estructuras político-sociales tradicionales agotadas en algunos de sus mecanismos de participación ciudadana y que podría permitir que el capital intelectual de una sociedad, organización o grupo aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas de convivencia sostenibles en el tiempo, al facilitar que los conocimientos, habilidades, valores y actitudes personales se trasmuten en recursos que trabajan en grupo en beneficio de la comunidad.

¿Podrá ser una realidad práctica algún día aplicada a la resolución de conflictos? Bueno, sin duda dependerá de lo que entendamos, exactamente, por Mediación. Porque, ¿de qué estamos hablando cuando nos referimos a la mediación electrónica? Y es que los mecanismos en línea que se vienen implementando en todo el mundo para la resolución alternativa (o complementaria) de conflictos, abarcan procedimientos con características propias, y diferentes perfiles conceptuales, en donde las fronteras –aunque sutiles- existen.

¿En qué medida esto puede representar un problema? En mi opinión, dependerá de la conceptualización que tengamos previamente en relación a qué es, o no, mediación. Si nos atenemos a la normativa europea y a la estatal española, es fácil determinar que el legislador ha optado, tal vez con buen criterio, por una concepción amplia, abierta y flexible en cuanto al concepto de mediación,¹⁴ sin perjuicio de su necesaria delimitación a ámbitos específicos concretos, en lo referente a la regulación formal de sus protocolos de actuación.

En una línea similar a la concepción de la mediación recogida en la normativa comunitaria y española, se expresaba una de las primeras conclusiones a las que llegaba el X Congreso Mundial de Mediación,¹⁵ celebrado en Génova, Italia, en septiembre de 2014: “Según el contexto, **la mediación puede asumir formas prácticas y significados diferentes, por eso se debe salir de una definición unívoca y de sus límites.** Trabajar en nuevos ámbitos, puede conllevar desarrollar nuevas metodologías incluso con desigualdad de poder, es un reto abierto.” (*Foro de Mediación y márgenes de aplicación*).

III. La inclusión, las víctimas colaterales y los mediadores de nivel medio en la Mediación intracomunitaria.

Las personas o grupos que se ha visto forzados a abandonar sus localidades habituales de residencia o sus actividades económicas bien porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales hayan sido vulneradas o se encontraran directamente amenazadas, como consecuencia de la violencia generalizada fruto del conflicto, los disturbios, las violaciones de derechos humanos, las infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias similares, no pueden quedar al margen de la soluciones que pretendan negociarse, ni de los acuerdos mediados a nivel internacional.

¹⁴ Ley 5/12 de Mediación en Asuntos civiles y mercantiles. Concepto. Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, **cualquiera que sea su denominación**, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador. (art. 1)

Directiva 2008/52/CE sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles: “A efectos de la presente Directiva, se entenderá por: a) «mediación»: un procedimiento estructurado, **sea cual sea su nombre o denominación**, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador.” (art. 3)

¹⁵ X Congreso Mundial de Mediación, *Foro de Mediación y márgenes de aplicación, Conclusiones*. Génova, Italia, 2014. Disponible en: <http://congresodemediacion.com/mdl/pdfd/con-mediacionymargenesdeaplicacion.pdf>

La reparación a las víctimas de acuerdo con los estándares internacionales, no sólo debe buscar restituirles en sus derechos violados o asegurar la adecuada cobertura social para que éstas puedan disfrutar en el futuro de los derechos arrebatados durante el conflicto, igualmente debe tomar en consideración medidas que compensen a las víctimas, de alguna manera, por el sufrimiento ocasionado. Pero también ofrecer el acceso a los recursos y procedimientos que puedan brindarles los profesionales de la resolución de conflictos al objeto de que aborden con facilidad y eficacia las dificultades surgidas como consecuencia de su situación, en los escenarios de crisis, bien en origen una vez se superen los teatros de enfrentamiento violento, bien en los países de acogida.

En consecuencia, y superadas las necesidades más apremiantes y básicas (seguridad alimentaria, soluciones provisionales de salud y vivienda), se debe trascender las limitadas e inmediatas acciones humanitarias a favor de la población civil que reside en las áreas del conflicto y que sobrevivió en medio del fuego o fue objeto de la persecución sistemática de cualquiera de los bandos, así como las de la población migrada a zonas más seguras.

Particularmente habrán de tomar en consideración aquellas medidas que eviten, en el escenario del post-conflicto, re-victimizarlas en nuevos escenarios de discriminación, dentro del complejo proceso que se dará a partir de la implementación futura de los acuerdos negociados de paz en las relaciones entre los diferentes actores. Tendrán que abordarse circunstancias diversas, como el impacto económico en las zonas despobladas y las receptoras de la población desplazada, o el desarraigo cultural generado como consecuencia del conflicto.

El abordar programas de mediación horizontal entre pares, contando con el auxilio de mediadores profesionales, podría coadyuvar a la efectiva integración de las diversas comunidades, facilitando la convivencia entre los supervivientes, los desplazados que puedan retornar a sus lugares de origen y el resto de actores en la zona.

Sin duda los recursos adecuados para este objetivo no serán fáciles de obtener, como tampoco lo será superar las ambivalencias de trato que, aun persiguiendo la igualdad, para lograr la inclusión de todos, puede ser percibido como desigual o excluyente por otros, y donde la tensión enmarque unas relaciones que difícilmente resultarán homogéneas ni equilibradas, en donde la estigmatización o discriminación condicionarán la convivencia.¹⁶

¹⁶ La restauración del Estado de derecho se mueve en un complejo equilibrio entre restablecer la justicia y evitar generar nuevos antagonismos entre los grupos enfrentados. Pero además, los conflictos laminan las relaciones sociales e interpersonales. La violencia interpersonal puede continuar e incluso incrementarse.

La atención a grupos sociales como los niños¹⁷ y las mujeres,¹⁸ que se encuentran entre las víctimas más desvalidas en cualquier conflicto, impone retos específicos (educación a los niños en las zonas que han acogido a los desplazados y posteriormente a los retornados, atención psicológica a menores combatientes, o a mujeres víctimas de la violencia sexual, etc.)

Justamente estas dificultades son el mejor aval para revisar las prácticas convencionales en la implementación de los acuerdos mediados en este tipo de conflictos y sugerir alternativas que superen las formas de reproducir las desigualdades y comprender las contradicciones y tensiones que en demasiadas ocasiones ya estaban en el origen del estallido del conflicto.

¹⁷ “La media de edad en Sudán del Sur es de tan solo 16,8 años, por tanto es un país con mucha masa crítica para su empleo como niños combatientes. La cuantificación de este problema en Sudán del Sur, como sucede en el resto del mundo, es muy difícil. Naciones Unidas estima que la cifra se acerca a los 13.000 niños entre las dos partes en conflicto. El problema es de especial magnitud si tenemos en cuenta que la utilización de menores en las hostilidades trae aparejados otros crímenes como el asesinato y la mutilación, la violación y otros tipos de violencia sexual, los ataques a escuelas y hospitales, o el secuestro.”

Palacián de Inza, Blanca. La utilización militar de los niños en Sudán del sur a la luz del Derecho Internacional Humanitario, Instituto de Estudios Estratégicos, 2015.

Disponible en: http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_analisis/2015/DIEEEA35-2015_NinosSoldadosDHISudanS_BPI.pdf

“Naciones Unidas ha dejado constancia de que el grupo Daesh ha utilizado para sus fines bélicos niños de hasta solamente 8 años de edad. El reclutamiento de niños y adolescentes para labores relacionadas con el combate no es un fenómeno nuevo pero sí lo es su generalización en los últimos años. Las novedades que aporta el Daesh a esta lacra son la publicidad del uso letal de los niños como método de atracción en una estrategia, segunda novedad, que busca convertir su lucha en multigeneracional.”

Palacián de Inza, Blanca. Los cachorros del Daesh, Instituto de Estudios Estratégicos, 2015.

Disponible en: http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_analisis/2015/DIEEEA26-2015_Cachorros_DAESH_BPI.pdf

¹⁸ “Las investigaciones realizadas demuestran que 43 de cada 100 mujeres afectadas por el conflicto armado interno han sido víctimas de distintas formas de violencia basadas en su género. La Relatora constató durante su visita a Colombia que la violencia contra las mujeres es utilizada como estrategia de guerra por los actores del conflicto armado, en su lucha por controlar territorios y las comunidades que habitan.

En base a las observaciones en el terreno y los testimonios recibidos, la Relatora ha identificado cuatro principales manifestaciones de violencia que afectan especialmente a las mujeres dentro del conflicto armado. En primer término, los actores del conflicto armado emplean distintas formas de violencia física, psicológica y sexual para “lesionar al enemigo”, ya sea deshumanizando a la víctima, vulnerando su núcleo familiar y/o impartiendo terror en su comunidad, con el fin de avanzar en el control de territorios y recursos. En esta clase de violencia, las mujeres pueden ser blanco directo o víctimas colaterales, como resultado de sus relaciones afectivas como hijas, madres, esposas, compañeras, o hermanas. En segundo término, la violencia destinada a causar el desplazamiento forzado del territorio y el consecuente desarraigo de su hogar, vida cotidiana, comunidad y familia. En tercer término, la violencia sexual que puede acompañar el reclutamiento forzado de las mujeres, destinado a hacerlas rendir servicios sexuales a miembros de la guerrilla o las fuerzas paramilitares. En cuarto término, la violencia destinada a hacerlas objeto constante de pautas de control social impuestas por grupos armados ilegales en poblaciones o territorios bajo su control.”

Las mujeres frente a la violencia y la discriminación derivadas del conflicto armado en Colombia, Comisión Interamericana de derechos Humanos, Organización de los Estados Americanos. Ítem 47 y 48.

Disponible en: <http://www.cidh.org/countryrep/ColombiaMujeres06sp/III.htm>

Por otra parte, la intervención de terceros que auxilien y apoyen la implementación y verificación de estas medidas, es una garantía contrastada en la práctica internacional para el éxito de las mismas, no sin estar ajena a dudas acerca del tipo de participación más conveniente. El proceso de inclusión puede adoptar diversas estrategias dependiendo del lugar y del contexto, pero inexcusablemente requiere de un equipo de profesionales que contribuyan a brindar una atención integral y cualificada.

IV. ¿Y todo esto a donde nos conduce?

Las experiencias conocidas en conflictos surgidos en escenarios de crisis humanitarias, coinciden en señalar que no se podrá lograr una implementación efectiva y sostenible para la pacificación nacida de los acuerdos concluidos en instancias superiores, con mediadores de alto nivel, sin conseguir involucrar a diferentes estamentos sociales de niveles más bajos, junto con sus líderes,¹⁹ con la pretensión de que actúen como freno o reconducción de las resistencias inevitables, desbloqueando dinámicas condenadas de otra forma al fracaso.

Resulta imprescindible una coordinación y compromiso que ofrezca coherencia a las actuaciones de los diferentes actores sobre el terreno. La gestión encaminada a conseguirlo podría ser desarrollada por equipos de mediadores de campo que contaran con los necesarios apoyos locales. Actuaciones que podrán servir, además, para el abordaje de conflictos menores derivados de la convivencia cotidiana.

La fase de implementación de acuerdos en las zonas de enfrentamiento se caracteriza por ser un escenario de diálogo inclusivo, continuo y ágil, en el que para su efectividad resultará imprescindible incorporar el apoyo más amplio posible, recurriendo a la implicación no solo de los protagonistas directos del enfrentamiento, no solo de sus líderes, y en donde la mediación de campo de nivel medio será una decisión estratégica que podrá permitir en la implementación de los acuerdos la posibilidad real de una transformación de la sociedad en conflicto, sentando las bases de la convivencia futura en la opción del diálogo como elemento estructural de la paz social. Pero, tampoco únicamente con el objetivo de perseguir una simple legitimación del proceso. Se

¹⁹ La experiencia del Acuerdo de Dayton para Bosnia Herzegovina constituye una prueba incuestionable. “La falta de orden público en Bosnia y Herzegovina, y en particular la falta de seguridad efectiva para las minorías étnicas, impidió cualquier inversión significativa de la «limpieza étnica» que había tenido lugar durante la guerra. Los dirigentes políticos locales de ambos bandos obstaculizaron reiteradamente los retornos reasentando a miembros de su propio grupo étnico en el espacio habitable disponible y creando un clima de miedo y de intimidación para las minorías.” Disponible en: <http://www.acnur.org/publicaciones-SRM/cap97.php>

puede ser más ambiciosos, y prácticos, buscando una efectiva "sanación" que, sino transformadora, cuando menos pueda paliar los daños, también los morales, ocasionados colateralmente a las víctimas, quienes no solo han resultado ser las más vulnerables en la distribución gratuita de la violencia o sus consecuencias, sino que resultaran imprescindibles para el asentamiento de la convivencia futura.

Este objetivo difícilmente podrá llevarse a cabo si no es con el recurso a actuaciones mediadoras sobre el terreno, directamente abordadas por mediadores locales, buenos conocedores de la realidad de su entorno, que puedan ser auxiliados en su trabajo por mediadores externos, profesionales, cuya neutralidad difícilmente pueda ser cuestionada, y que aporten la perspectiva de su distanciamiento imparcial, como estrategia pacífica y socialmente equitativa.

Resultará muy complejo abordar reformas estructurales si previamente no han podido ser atendidas las demandas de soluciones concretas a problemáticas particulares directamente originadas por el desarrollo del conflicto. Esto exige la intervención de mediadores de campo, sobre el terreno, que puedan darles curso, fomentando un dialogo que pretenda facilitar una equiparación pacífica de intereses.

Sabemos que la amplia mayoría de los conflictos violentos tiene lugar en las sociedades más pobres del mundo, en los que una gran parte de su población ya vivía en situaciones previas que amenazaban su supervivencia, y que el estallido del conflicto violento no ha hecho más que empeorar de forma dramática.

Dos terceras partes de todos los conflictos violentos a nivel global se asientan sobre la base de rasgos comunes de tipo étnico o religioso.²⁰ Los complejos y confusos mecanismos que regulan la diversa pluralidad de rivalidades sociales, políticas o económicas, serán muy difíciles de encauzar sin contar con el recurso de actores cualificados de la sociedad civil, que puedan coadyuvar a los mediadores profesionales en su tarea, incluso adquiriendo directamente el rol protagonista en esas mediaciones, auxiliados y coordinados por los profesionales actuando en un segundo plano.

Y es que cuanto más se dilaten las acciones de acercamiento entre los afectados por el conflicto, la mera contención de las manifestaciones violentas mientras se prolonga la separación de hecho de los desplazados, los refugiados y las víctimas, solo servirá para agudizar las posiciones

²⁰ Sin que resulte suficientemente claro hasta qué punto responde a la causa de los conflictos, o a una interesada instrumentalización como excusa para la obtención de objetivos políticos.

encontradas de los adversarios.

El diseño de programas que puedan atender sobre el terreno el contacto entre los afectados, incluso acudiendo al recurso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que permitan abordar modalidades de mediación en línea, puede representar un alivio inmediato a las realidades de las rupturas derivadas del fraccionamiento y la separación de las familias como consecuencia de los enfrentamientos, y salvar el escollo que representa el obligado agrupamiento forzado en la diáspora de los refugiados con desconexión absoluta de sus comunidades de origen. Recursos tecnológicos que pueden también permitir una comunicación menos traumática entre víctimas (y nuevos victimarios en las zonas de acogida) en la medida en que tengan que abordarse contactos iniciales para la resolución de problemáticas compartidas ineludiblemente.

Y es que cuanto más se reduzcan las oportunidades en las que los miembros de grupos rivales puedan llegar a un intercambio de intereses, menores serán las posibilidades para una efectiva pacificación incrementando el riesgo de las condiciones idóneas para nuevas escaladas del conflicto violento.

Se hace necesario un cambio progresivo que enfatice la participación activa de la población en el control de la incorporación de estrategias para superar la herencia derivada de un pasado desgarrador que hipoteque las potenciales posibilidades de futuro. Y es que, en realidad, las partes protagonistas del conflicto no son necesariamente tan homogéneas como podrían parecerlo inicialmente, porque las personas que se afilian a la fuerza a alguno de los bandos en demasiadas ocasiones vienen condicionadas por razones circunstanciales, tales como su ascendencia u otras similares. Cuando conocemos sus posiciones, intereses y niveles de compromiso, podemos encontrar significativas diferencias entre sus miembros, aspecto que puede facilitar el tendido de puentes de entendimiento con los adversarios.

Recuperar a las comunidades afectadas por el conflicto requiere todo un caleidoscopio de acciones encaminadas a la reconciliación, muchas estructurales que habrán de atender a aspectos materiales de reconstrucción, desarrollo económico, político y social, pero también de justicia transicional,²¹ y su conceptualización debería de incluir la habilitación de las partes

²¹ “Se reconozcan y respeten los derechos de las víctimas y los acusados, de conformidad con las normas internacionales, prestando especial atención a los grupos más afectados por los conflictos y el quebrantamiento del Estado de derecho, como los niños, las mujeres, las minorías, los prisioneros y las personas desplazadas, y se garantice que los procedimientos de reparación comprendan medidas específicas para su participación y protección”; United Nations Security Council, *The Rule of Law and Transitional Justice in Conflict and Post-Conflict Societies*, Informe del Secretario General, S/2004/616, 23 de agosto de 2004, XIX Conclusiones, A, 64 f) p.24 y 25. <http://goo.gl/llKaE7>

enfrentadas –en origen o en los países de acogida- para que, con el adecuado auxilio profesional, busquen soluciones por medio de la mediación en los escenarios post conflicto como estrategia para superar el pasado.

La mediación como recurso para paliar las consecuencias de los conflictos en los escenarios de crisis y coadyuvar a su solución, entendida desde una conceptualización amplia del término, no debe ser excluyente, pero tampoco puede ser patrimonio en exclusiva de nadie en particular. Tampoco de los autoproclamados mediadores. Y si se busca la eficacia, el auxilio de mediadores locales profesionales es imprescindible para complementar actuaciones sobre el terreno y ampliar horizontalmente los resultados de las actuaciones verticales.

Pero una saturación del escenario con operadores diversos, nacionales, internacionales, organizaciones regionales y no gubernamentales, agencias, particulares,...representa un riesgo añadido para el fracaso de iniciativas carentes de una coordinación adecuada.²² Los conflictos pueden escalarse fácilmente por la intervención de terceras partes que, aún con buena intención, carezcan de la adecuada preparación en mediación o la correcta comprensión de su alcance.²³

Conciliar estos aspectos con la legítima demanda de diversos actores de la sociedad civil, en muchas ocasiones víctimas colaterales en el conflicto, es un imperativo a la par que un desafío que, inevitablemente, habrá de configurar el proceso de mediación dotándolo de la necesaria flexibilidad que permita la inclusión y participación ordenada de colectivos que hasta el momento han permanecido marginados y silenciados.²⁴

²² “Un proceso de paz no es “uno”: es muchos, es una infinidad de tramas, relatos, etapas no lineales, actores visibles y no visibles, plataformas de actores que se organizan para lograr articular un nuevo sistema de altísima complejidad. El proceso de paz no es un momento puntual, ni solamente el conjunto de etapas formales que plantea una hoja de ruta, sino que está constituido por muchos procesos en simultáneo que se dan en distintos niveles, espacios, contextos y con diversos actores. Si bien algunos de ellos pueden ser más relevantes que otros, el desafío con mayor poder catalizador, aunque no sea tan visible ni mediático, es el de quienes promueven que todos estos esfuerzos se puedan articular y potenciar y no generen competencia o falta de congruencia entre ellos boicoteando la meta común de lograr una paz sustentable.” Tapia, Graciela. *Experiencias en el Proceso de paz en Colombia: roles de terceros*. Revista La Trama, nº 44, 2015. Disponible en: <http://goo.gl/IM5evx>

²³ Se requiere, además de la comprensión del proceso y sus fases, la adecuada paciencia no solo por los actores del procedimiento, también por parte de la sociedad y la opinión pública, que ante la ausencia de resultados inmediatos desprecia como un fracaso lo que valora como un procedimiento fallido.

²⁴ La conceptualización de la *Multitrack diplomacy*, nace como consecuencia de la constatación de la ineficacia en la implementación sostenible de acuerdos surgidos en procesos de mediación convencionales de alto nivel. Diamond, Louise and Ambassador McDonald, John W. *Multitrack Diplomacy, a system to approach peace*, Kumarian Press, 1996 El embajador John McDonald incorporó el concepto de “comunidad ampliada” (*Track Two*) diferenciando entre profesionales de resolución de conflictos, negocios, ciudadanos particulares, y medios de comunicación, entre otros.

V. ¿Hacia dónde podemos ir?

En diversos foros se han abordado, a lo largo de este mismo año, aspectos relacionados con los conflictos surgidos como consecuencia de las migraciones y los refugiados, y de la aportación que para su abordaje pueden ofrecer los diferentes protocolos de resolución alternativa de conflictos. Cabría destacar el **IV Congreso Mundial a Distancia en español sobre Métodos Apropriados de Resolución de Conflictos, eMARC 2015**,²⁵ promovido por el profesor **Alberto Elisavetsky**, de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF) en Argentina desde ODR Latinoamérica, celebrado del 12 al 15 de mayo pasados en directo vía Internet, y más recientemente la **Jornada Refugiados y Mediación**,²⁶ promovida por la profesora **Esther Souto Galván**, de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), celebrada en Madrid el pasado 19 de octubre en la Facultad de Derecho, retransmitida en abierto y por *streaming* también por el canal de TV que la UNED ofrece por Internet.

Pero además de estas iniciativas en el ámbito académico, también se están abordando proyectos concretos de colaboración como, por ejemplo, el convenio entre la **Asociación Europea de Mediación (AEM)**,²⁷ que preside **José Antonio García-Trevijano Medina** y el grupo **Ad Cordis**, Centro RDL de la plataforma ODR multinacional Youstice, que coordina **Antonio J. Almarza**, abierta a otros organismos que puedan sumarse al mismo, que pretende elaborar un programa para atender mediante plataformas de comunicación audiovisuales convencionales, el desarrollo de **mediaciones con personas inmigrantes o refugiadas (con independencia de su situación legal en España) y sus familias en sus lugares de origen o desplazadas**, con la intervención de cybermediadores de campo que puedan desarrollar procedimientos de comediación auxiliando a las partes en la resolución de sus conflictos.

En la actualidad, nos consta la existencia de un programa implementado por el gobierno de México, y que vincula a sus Consulados en los Estado Unidos de América, para atender a ciudadanos mexicanos, al otro lado de la frontera del Rio Grande, para la resolución de sus

En 1991, junto con Lousie Diamond configuran el sistema *multitrack* en nueve *track* o *pistas*. Más información en *Institute for Multi-Track Diplomacy*. Disponible en: <http://www.imtd.org/index.php/about/84-about/131-what-is-multi-track-diplomacy>

²⁵ <http://e-marc.net>

²⁶ <https://canal.uned.es/mmobj/index/id/45576>

²⁷ <http://aemediacion.com/convenios>

conflictos con los familiares que permanecen en territorio mexicano. Con el auxilio de **cibermediadores actuando en comediación** (lo que convierte en irrelevante las habilidades tecnológicas de las partes), se desarrollan mediaciones a uno y otro lado de la frontera.

El enfoque del proyecto que se está desarrollando pretende vincular a organismos oficiales y otros no gubernamentales de aquellos países que pudieran sumarse al mismo (tanto latinoamericanos, como africanos, inicialmente, atendiendo al grave problema de la inmigración irregular en el área del mediterráneo y al drama de los refugiados), pero también a otros organismos de ámbito regional o internacional como Naciones Unidas a través de *Mediation Support Unit*²⁸(MSU), Cruz Roja, Media Luna Roja, ACNUR, Unión Europea (Fondo Europeo para los Refugiados²⁹) u otros.

El auxilio de la tecnología móvil en las mediaciones de nivel medio en zonas de conflicto armado o violento, en las fases postconflicto, bien en origen o en los países de acogida, puede resultar una ayuda inestimable para los mediadores de campo locales durante la gestión del establecimiento de la paz, en general, y de la resolución puntual de conflictos convencionales que afecten a esos colectivos, en particular.

En esta tipología de conflictos mediados generalmente nos encontraremos con una pluralidad de conflictos conexos, un número de partes implicadas que van mucho más allá de la convencional concepción de las tres partes del proceso tradicional y donde no siempre resultará claro a priori que tipo de mediadores (o comediadores, con sus diversos asesores y especialistas) son convenientes, adecuados o aceptables para las diferentes partes en conflicto.

El tránsito de conversaciones multiparte de alto nivel con los líderes de las diferentes facciones o grupos, debería dar paso (de forma gradual o simultánea) a intervenciones de nivel medio más inclusivas que puedan incorporar a diferentes estamentos sociales claves para la eficaz y efectiva pacificación. Esta mediación (*que también podría abordarse en su fase preventiva o temprana, particularmente en los países de acogida*) no solo tiene porque limitarse a escenarios de alto nivel, entre gobiernos, partes en conflicto y organizaciones nacionales o internacionales intervinientes, sino que puede y debe acercarse a las **actuaciones de campo coordinadas con todos los actores del conflicto, directos y colaterales, mediante el concurso de mediadores de nivel medio** que permita el fortalecimiento, más sobre el terreno, de los avances hacia la pacificación logrados en el marco general de otras esferas, además del abordaje de aspectos transversales, objeto de otros ámbitos de mediación, afectados por el conflicto.

²⁸ http://www.un.org/wcm/content/site/undpa/mediation_support

²⁹ http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Fondos_comunitarios/programa_solidaridad

Una grave equivocación repetida en los escenarios de posconflicto y abandono de la violencia es la falta de un **proceso de legitimación de ‘abajo a arriba’** que suponga una apropiación del mismo por parte de la ciudadanía implicada.

Lo que se pretende también es diseñar un programa que permita implementar protocolos de actuación, con una estructura logística practicable, **en base a la utilización de recursos y herramientas TIC en zonas post conflicto que permitan coordinar mediaciones de campo entre cibermediadores locales (actuando sobre el terreno) y comediantes externos al escenario del conflicto**, que puedan aportar una intervención *“rupturista” (como estrategia modificadora de dinámicas convencionales)* y pacificadora con la visión de otra perspectiva más alejada del escenario del conflicto, que facilite también la implantación horizontal de la mediación como estrategia de pacificación. Un proyecto, en definitiva, que requerirá imaginación para sus potenciales aplicaciones, colaboración y coordinación en múltiples niveles y –sobre todo– adaptabilidad en sus protocolos.

VI. A modo de conclusión

En mayo de 2015 concluía mi intervención en el **“I Congreso de la abogacía madrileña”**,³⁰ diciendo que “los medios electrónicos son **una herramienta más** auxiliar en la mediación y demás modalidades ADR; ni más, ni menos. También, que los recelos frente al uso de modalidades electrónicas para la resolución de disputas, parten de suposiciones sesgadas, o del desconocimiento, de los distintos ámbitos, modalidades, herramientas y protocolos existentes. Y que las diferentes TIC pueden ser potencialmente integrables en **plataformas de fusión** más ambiciosas y todavía por explorar (con soporte para mediación a distancia o presencial).

En la actualidad centenares de proveedores de servicios de resolución de controversias en línea y plataformas con diversas modalidades ODR, están operando en los cinco continentes. Cada poco

³⁰ “Mediación electrónica: El futuro fue ayer”, presentada en el Palacio de Congresos de Madrid, el 21 de Abril de 2015, en el marco del “I Congreso de la abogacía madrileña. Conocimiento. Actualidad. Networking”.

Artículo blogueado en:

Ad Cordis: <http://adcordis.com/adcordis/mediacion-electronica-el-futuro-fue-ayer>

Mediación en 2.0: <http://alenmediagroup.blogspot.com.es/2015/04/mediacion-electronica-el-futuro-fue-ayer.html>

PDF en: <http://www.slideshare.net/alnmediagroup/el-futuro-fue-ayer>

Presentación disponible en: <http://youtu.be/ytkeF-j5xSk>

tenemos noticias de la implementación de nuevas plataformas online que se suman a las que ya están operativas en cualquier lugar del mundo: Salta en Argentina, British Columbia en Canadá, Singapur, California, Países Bajos, Sudáfrica, Reino Unido,... Lo más interesante es que son desarrollos, más o menos complejos en lo tecnológico, que realmente sirven para resolver conflictos entre personas que no están condicionadas por su ubicación en el espacio-tiempo.

Y es que, **ningún ámbito de la mediación tiene porque quedar al margen** del recurso a estas herramientas telemáticas pues, ya desde sus orígenes, su campo de aplicación abarcó escenarios muy diversos. Tampoco tiene por qué ver cercenado su potencial, como eficaz modo de resolución de disputas, circunscribiéndolo a la estricta resolución de litigios originados exclusivamente en línea.”

VII. Una ambigua reflexión final.

La Mediación desafía a los participantes a ir más allá del bien / mal, como dicotomía y apreciar – valorándola- la ambigüedad de cada caso concreto. La capacidad de mantener dos ideas opuestas en la mente forma parte de la estrategia de negociación sofisticada adoptada por **Nelson Mandela** cuando se negoció el fin del Apartheid en su país. Esto **le permitió replantear el Apartheid como la prisión, no sólo de los sudafricanos negros, sino también de los sudafricanos blancos**. Europa no puede conformarse con atrincherarse en la falsa seguridad de sus vulnerables fronteras y tendrá que utilizar todos sus recursos disponibles para abordar la resolución de los conflictos derivados de una realidad tozuda. La Mediación, con presencia física o virtual, puede ser una herramienta auxiliar más al servicio de los operadores de conflictos en muy diversos escenarios.

El escritor estadounidense **F. Scott Fitzgerald** afirmaba que una prueba de inteligencia es la capacidad para retener dos ideas opuestas en la mente al mismo tiempo, y seguir conservando la capacidad de funcionar. Uno debería, por ejemplo, ser capaz de ver que las cosas son irremediables y, sin embargo, estar decidido a hacer que sean de otro modo. El miedo y la incertidumbre no deberían hacernos desertar de nuestras convicciones, ni de los valores que la cultura occidental aporta al patrimonio de la humanidad. La defensa legítima, frente a la amenaza de la sin razón y el terror, es un derecho de cualquier sociedad civilizada, de cualquier individuo. Pero la defensa de los inocentes y la protección de las víctimas también son deberes morales irrenunciables de los ciudadanos libres que intentan vivir al

amparo de la Ley en cualquier Estado de Derecho. Es una responsabilidad común proveer todos los recursos posibles y disponibles –incluidos los alternativos o complementarios- para la consecución de ese fin. La Mediación no podrá evitar, en según qué escenarios, que el fuego se inicie por quienes lo provocan, pero con toda seguridad podrá coadyuvar a evitar su expansión y a sofocar sus consecuencias, aún cuando sea en la retaguardia de los incendios.

Europa se desconcierta frente a la avalancha de refugiados que llegan a sus fronteras, pero no somos el principal destino de las personas refugiadas. El 86% de las personas refugiadas en el mundo son acogidas en los países más empobrecidos. Los principales países de acogida son Turquía, Pakistán, Líbano, Irán, Etiopía y Jordania. De los **más de 4 millones de refugiados sirios**, 1,9 millones se encuentran en Turquía, 1,1 millones están en Líbano, 250 mil en Iraq, 630 mil en Jordania y 150 mil en Egipto.

A pesar de ello, los últimos datos disponibles³¹ señalan que en lo que llevamos de año **han llegado más de 500.000 personas migrantes y refugiadas a Europa** a través de la ruta del Mediterráneo. Más del 80% son potenciales refugiadas. La Comisión Europea estima que un millón de personas habrán traspasado las fronteras exteriores de Europa a final de este año. A ellos se sumaran 1,5 millones que lo harán en 2016 y otro medio millón en 2017.

Europa, con sus acomodados ciudadanos, cada vez se parece más al pequeño pueblo de Hadleyville, escenario de ese inolvidable western dirigido por **Fred Zinnemann** y con **Gary Cooper** de protagonista, donde la histeria ciudadana solo ponía de relieve el egoísmo de las autoesculporias razones de cada cual para abandonar en la soledad a quien necesitaba ayuda. Y es que como decía el protagonista de "High Noon" (*Solo ante el peligro*), "A muchos les da por hablar de orden y de ley en vez de hacer algo básico en que apoyarla, tal vez porque en el fondo no les importa en absoluto." Nos empeñamos en jugar la táctica del avestruz, a uno y otro lado del Mediterráneo, seguramente esperando que la sangre no nos salpique. Algo que, desgraciadamente, ya hemos tenido ocasión de comprobar en diversas ocasiones –algunas bien recientes- que no va a ser así. Y es que, en palabras de **Winston Churchill**, "Los hombres, en ocasiones, tropiezan con la verdad, pero la mayoría de ellos se levantan y corren como si nada hubiera pasado".

³¹ La mayoría de ellas a través de Grecia (309.356, aproximadamente el 70% de todas las llegadas de 2015) y de Italia (121.139). En los últimos meses la ruta más utilizada es la de Centroeuropa a través de Macedonia, Serbia y Hungría. Fuente: Comisión Española de Ayuda al Refugiado, Septiembre de 2015. <http://www.cear.es/15-preguntas-clave-para-entender-la-situacion-de-emergencia-de-la-personas-refugiadas-en-europa>



Andrés Vázquez López es Mediador. Máster en Mediación, Especialista universitario en Mediación Civil y Mercantil, en Mediación Familiar y en Mediación Intercultural e Inmigración. Experto en e-Mediación y ODR.

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.

Su actividad profesional y como emprendedor ha estado vinculada a empresas del sector de las TIC, en la década de los 90, y como Asesor independiente en Comunicación Corporativa Digital y Social Media más recientemente.

Colaborador en el curso modular de Mediación de la UNED, en las áreas de Mediación por Medios Electrónicos y Mediación en conflictos violentos, es cofundador y neutral de Ad Cordis, Centro de Resolución de Disputas en Línea (RDL) de la plataforma multinacional de ODR Youstice, en España y Agente asesor de Seguros El Corte Inglés Vida, Pensiones y Reaseguros, S.A. (SECI)

Es miembro de la Asociación Europea de Mediación (AEM) (<http://www.aemediacion.com>), ODR Latinoamérica y ODR África, y de Mediation International.

Autor de diversos artículos y colaboraciones en publicaciones científicas y profesionales especializadas sobre mediación por medios electrónicos y ODR.

Mediator. Postgraduate Specialist in Intercultural Mediation and Immigration, expert postgraduate in civil and commercial Mediation, Family Mediation and Master in Mediation. He studied law at the Universities of Santiago de Compostela (USC) and National University of Distance Education (UNED) in Madrid, and post-graduate studies at the latter university.

His career as well as his entrepreneur period has been linked to companies in the ICT sector in the 90s, and recently has been working as independent consultant in Corporate Communications and Social Media Digital. As an expert in mediation electronically and ODR has participated in international conferences and projects to implement mediation virtual platforms for online conflict resolution.



@AlenMediaGroup (twitter)

<http://about.me/andresvazquezlopez>

<https://es.linkedin.com/in/andresvazquezlopez>

<https://www.facebook.com/andresvazquezlopez.alenmediagroup>

<http://alenmediagroup.blogspot.com.es>

Segovia, 21 de noviembre de 2015

Este artículo está bajo licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional. 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. Puede acceder y consultar la licencia completa desde: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>