

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

**MÁSTER PROPIO EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**



TRABAJO FIN DE MÁSTER

MEDIACIÓN EN TU MANO

Almirón Daniela Patricia

Corchado Castillo Ana I.

Malarino Vega Noelia A.

Mesa Morales Susana

Montero Picó Raquel

Pérez Méndez Sonia

Directora

Leticia García Villaluenga

Madrid, 2020



MEDIACIÓN



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO NORMATIVO	4
2.1.	LEGISLACIÓN APLICABLE A LAS PÁGINAS WEB Y APPS	4
2.2.	ORGANISMOS REGULADORES	11
3.	SOCIEDAD Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	14
3.1.	ODS Y TECNOLOGÍA	14
3.2.	DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA EN LA SOCIEDAD ACTUAL: “GENERACIÓN APP”	16
3.3.	EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN CIFRAS	18
3.3.1.	EN EUROPA	18
3.3.2.	EN ESPAÑA	19
3.4.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL USO DE LAS APLICACIONES	21
4.	EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	25
4.1.	ASPECTOS GENERALES	25
4.2.	LA ÉTICA Y EL USO DE LA TECNOLOGÍA	26
4.3.	TIC Y SIGLO XXI	27
4.4.	TIC Y MUNDO LÍQUIDO Y GESTIÓN DE CONFLICTOS	29
4.5.	ÉXITO DE LAS TIC EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO	30
5.	CONCLUSIONES	32
6.	REFERENCIAS	34
7.	PROYECTO APP: LA MEDIACIÓN EN TU MANO	38
7.1.	INTRODUCCIÓN	38
7.2.	ORIGEN DE LA IDEA	39
7.3.	VALOR SOCIAL DE LA APP	40



7.4.	NUESTRA PARTE PARA ALCANZAR ALGUNAS METAS DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	42
7.5.	ORIGINALIDAD E INNOVACIÓN DE LA APP	43
7.6.	ACCESIBILIDAD Y GÉNERO	45
7.7.	EL USUARIO FINAL	46
8.	OBJETIVOS	50
9.	METODOLOGÍA	51
10.	ACTIVIDADES	53
10.1.	DESARROLLO DE LA ACTIVIDADES POR ETAPAS	53
10.2.	ETAPA III MEDIACIÓN ONLINE	54
11.	RECURSOS	61
12.	PRESUPUESTO	62
13.	CALENDARIO: DIAGRAMA DE GANTT	63
14.	EVALUACIÓN	64
15.	CONCLUSIONES	67
16.	REFERENCIAS	69
17.	ANEXOS	70



1. INTRODUCCIÓN

Los Estados miembros de la Unión Europea han reconocido la importancia de la mediación, sobre todo en lo referido al Derecho de familia, considerándolo un recurso muy valorado institucionalmente, pero infrutilizado. Los Estados no han cumplido las expectativas sobre el uso de la mediación que fueron generadas por los recursos internacionales puestos a su disposición. Los informes de la Comisión Europea (2016) y del Parlamento Europeo (2017) para la evaluación del desarrollo de la Directiva 2008/52/CE se elaboraron a partir del estudio europeo sobre el uso de la mediación en la Unión Europea *Rebooting The Mediation Directive: Assessing the Limited Impact of its Implementation and Proposing Measures to Increase the Number of Mediations in the EU* (2014) donde se señala que, en la mayoría de los Estados miembros se utiliza la mediación en 1 de cada 100 casos que llegan a los tribunales (Policy Department for Citizens, 2016, incorporada en la Ley española de Mediación en Asuntos civiles y Mercantiles, Ley 5/2012). En España, la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles ofreció un marco general de aplicación a todos los conflictos en materias civiles, incluyendo, los conflictos familiares, pero todo este despliegue normativo desde el siglo pasado no ha conseguido, sin embargo, que la mediación tenga el impacto social esperado.

Las apreciaciones del Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE, de 26 de agosto de 2016, constituyen un documento de indudable valor al evidenciar dificultades de los sistemas nacionales de mediación, particularmente relacionadas con la falta de una «cultura» de la mediación. El análisis de la Comisión también informa sobre medidas desarrolladas por Estados como la aplicación de mecanismos de



incentivación y estímulo fiscal a las partes que recurren a la mediación, o mecanismos sancionadores para supuestos de rechazo injustificado a la misma. La Comisión concluye recomendando a los Estados Miembros intensificar sus esfuerzos por fomentar y alentar el recurso a la mediación, petición que hizo suya el Parlamento Europeo en su Resolución de 12 de septiembre de 2017.

La Orden JUS/57/2019, de 22 de enero, por la que se crea el Foro para la mediación, discute sobre la necesidad de continuar avanzando en la articulación de fórmulas abiertas y flexibles que contribuyan decididamente a implantar la mediación como institución complementaria de la Administración de Justicia, así como a incrementar su difusión y presencia en el desenvolvimiento ordinario de las relaciones jurídicas entre particulares

La respuesta a esta necesidad del Ministerio de Justicia está siendo la promoción de nueva regulación de la mediación en materia civil, haciendo hincapié en el concepto de voluntariedad mitigada (Villaluenga & De Castro, 2015) u “obligatoriedad mitigada”, (Anteproyecto de Ley de impulso a la mediación que modificaría el art. 6 de la Ley 5/2012 de 6 de julio, relativo a la voluntariedad).

En este contexto se plantea la hipótesis de que la mediación es un recurso valioso insuficientemente utilizado en parte por una falta de conocimiento de la normativa legal, de los servicios de mediación, de la oferta de formación y de la efectividad del proceso. Buena parte de los operadores jurídicos y de la red de servicios sociales, no disponen de una información adecuada sobre los procedimientos y eficacia real de la mediación familiar. Tampoco la población general es propietaria de este conocimiento. Esta situación dificulta que se fomenten su uso en los casos para los que está recomendado en las legislaciones europea, nacional y autonómica. Además de la generación de nuevas leyes que apoyen el desarrollo de políticas sociales y jurídicas que promuevan la institución mediadora en su conjunto, con el fin de favorecer la cultura del diálogo en



la población general (García Villaluenga & Bolaños, 2007), se hacen necesarios procesos activos e innovadores de difusión de la mediación.

La difusión de la mediación en una sociedad digital ofrece nuevas formas: acceso a la información, al conocimiento y a los servicios. Este acceso a la información y al conocimiento a través de las TIC, requiere acceso a internet, requisito que no es un límite para la población española. La encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (TIC-H'19, INE, 2019) muestra que nueve de cada 10 personas de 16 a 74 años han usado internet en los tres últimos meses; y que el 78,2% de las mujeres y el 77,0% de los hombres utilizan internet a diario (INE, 2019). Apostar por soluciones tecnológicas al servicio de la difusión y el conocimiento para el impulso de la mediación se presenta como una alternativa ventajosa por contar con funcionalidades muy demandadas, además de permitir que las personas estén conectadas (correo electrónico, redes sociales, etc.).

Los dispositivos móviles son un producto versátil y se han convertido en un fenómeno de consumo eminente en nuestra sociedad. Su uso extendido (*el 95,6% de los internautas de los tres últimos meses ha utilizado algún tipo de dispositivo móvil para acceder a internet* (INE, 2019)), la diversificación de servicios, la permanencia en los contenidos, la inmediatez de las respuestas, la interactividad y la ubicuidad informática son el ejemplo del cambio de paradigma social cultural y educativo al que estamos asistiendo.



2. MARCO NORMATIVO

2.1. LEGISLACIÓN APLICABLE A LAS PÁGINAS WEB Y APPS

Es un hecho incontestable que las nuevas tecnologías, desde la aparición de la primera conexión entre los ordenadores de Stanford y UCLA en 1969, y dos años más tarde del primer envío de email, van por delante de la regulación jurídica debido a su rápida evolución, que contrasta con la lentitud de una elaboración legislativa y creación de jurisprudencia que regule el impacto que cada avance tecnológico tiene en las relaciones económicas y sociales.

Desde la aparición de la primera red de internet, el planeta entero está conectado. Y esta vertiginosa expansión ha ido siempre por delante de una legislación que debe regular su uso y alcance, hasta el punto de que los Derechos Fundamentales de la persona pueden verse afectados por la nueva realidad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's).

En 1967, en el Consejo de Europa se constituyó una Comisión para estudiar los efectos del impacto de las tecnologías en los Derechos Fundamentales. De aquella Comisión surge la Resolución 68/509/CE de la Asamblea del Consejo de Europa sobre “los Derechos Humanos y los nuevos logros científicos y técnicos”.

En España no ha habido ninguna reforma de la Constitución desde su aprobación por las Cortes el 31 de octubre de 1978, por lo que no es difícil inferir que, en cuanto a la vulneración de Derechos Fundamentales por el uso de las nuevas tecnologías, no ha habido la actualización legislativa necesaria para la protección y garantía de dichos derechos.

Al amparo del art.18.4 de Constitución Española que establece que “la Ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los



ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”, se promulga en España la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. La finalidad de esta Ley es proteger la intimidad, privacidad e integridad del individuo, establecer los requisitos y obligaciones de las empresas en el tratamiento de los datos personales y los derechos de usuarios y consumidores.

A efectos de la Ley, se consideran datos personales cualquier información que permita la identificación de una persona. Hay datos considerados de poco riesgo como el nombre o el correo electrónico, datos que en principio serán los tratados a través de nuestra App y otros considerados de riesgo más elevado, como los datos relativos a la salud, religión, afiliación política etc.

En un principio se pretende la recogida de datos poco sensibles, pero en función de la posible evolución en cuanto a funcionalidades de nuestra App, quizás haya de estar atentos a los requerimientos de la ley si se necesita recabar datos de los considerados de alto riesgo.

Legislación a tener en cuenta al desarrollar y poner en funcionamiento una aplicación para teléfono móvil:

- 1) LEY 9/2014, «[LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES](#)»

Fue promulgada el 10 de mayo de 2014. En ella se regulan las obligaciones de servicio público, que se imponen a los explotadores de redes públicas y prestadores de servicios de telecomunicaciones disponibles para el público, garantizando así la protección del interés general en un mercado liberalizado. Se incluyen, entre otras, disposiciones de los datos personales y el cifrado, dirigida a garantizar técnicamente los derechos fundamentales constitucionalmente reconocidos.



2) [LEY ORGÁNICA 3/2018, DE 5 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DIGITALES](#) (LOPD-GDD)

Aprobada por las Cortes Generales de España, tiene por objetivo adaptar el Derecho interno español a la normativa europea. Esta Ley deroga a la anterior Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (aunque se mantiene vigente para la regulación de ciertas actividades)

3) [LEY ORGÁNICA 15/1999 DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.](#)

La Ley Orgánica 15/1999, de «Protección de Datos de Carácter Personal» (LOPD), fue promulgada el 13 de diciembre de 1999, y publicada en el BOE el 14 de diciembre del mismo año. El objeto de la misma era garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y también los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor, intimidad, privacidad personal y familiar.

Esta ley se aplica a todos los datos de carácter personal, entendidos como tales "cualquier información concerniente a personas físicas identificadas e identificables", que sean susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos. Se aplica tanto a los ficheros y tratamientos de datos de carácter personal realizados por los responsables de los ficheros de titularidad pública como privada, y en ella se recogen una serie de medidas de obligado cumplimiento para todas las empresas y entidades públicas, que dispongan de datos de carácter personal, independientemente del soporte en el cual son almacenados.

En el caso de la creación y desarrollo de la aplicación para móvil denominada *LA MEDIACIÓN EN TU MANO* como nos afecta:



- Al requerirse la conexión a internet para instalar la aplicación, se produce el acceso a los datos personales que tengan en su dispositivo los titulares de las Apps.
- Hay que pedir consentimiento para el uso de los datos de los usuarios. Minimizar al máximo la recogida. El usuario debe poder controlar sus datos en todo momento.
- Especial atención en caso de recogerse datos de menores de 14 años.
- Los Términos y Condiciones han de adecuarse a la ley.
- Información al usuario de adhesión a códigos de conducta, datos de inscripción en Registros si procede, etc.

4) [REGLAMENTO DE DESARROLLO DE LA LOPD.](#)

El Real Decreto 1720/2007, que deroga al Real Decreto 994/1999, de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos personales, supone una revisión enorme que refleja el peso que esta materia ha ido adquiriendo con el tiempo. Si el anterior reglamento constaba de 29 artículos, el actual consta de 158. Por otra parte, hay que destacar también el importante hecho de que, a diferencia del anterior, regula también las medidas de seguridad aplicables a los tratamientos no automatizados (papel). Una de las partes más relevantes del reglamento es el Título VIII (art. 79 a art. 114) que describe las medidas de seguridad en el tratamiento de datos, sean estos tratamientos automatizados o no automatizados.

5) [LEY DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL COMERCIO ELECTRÓNICO](#)

La Ley 34/2002 de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), incorpora en nuestro ordenamiento legislativo la Directiva 2000/31/CE del Consejo y del Parlamento Europeo en la que se regulan determinados aspectos jurídicos de los Servicios de la Sociedad de la Información, en particular los



relativos al comercio electrónico. El desarrollador de la aplicación deberá cumplir los requerimientos de dicha ley, al requerir consentimiento previo a la instalación.

6) [LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL](#) 2/2019 DE 1 DE MARZO por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.

Una App es un programa informático diseñado para operar en diferentes sistemas, en nuestro caso en Android e iOS. Los entornos en los que se desenvuelven tienen unas características especiales en el aspecto jurídico. Antes de poner una App en funcionamiento es conveniente registrar el nombre como marca y el signo distintivo de la App o logotipo en la Oficina Española de Patentes y Marcas, así como los nombres de dominio relacionados con ella (correo electrónico). Se adquieren así los derechos exclusivos sobre el nombre y el distintivo de la App.

Debido al carácter técnico de este tipo de aplicaciones, en un principio se ubicaron en el ámbito de la Propiedad Industrial, pero la [Directiva 2009/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009](#), en su art. 1 establece que “los Estados miembros protegerán mediante derechos de autor los programas de ordenador como obras literarias tal como se definen en el Convenio de Berna para la protección de obras literarias y artísticas”

Para proteger el derecho de propiedad intelectual, aunque en el momento mismo de la creación la Ley concede a este tipo de creaciones derecho de protección, a diferencia de lo que ocurre con patentes y marcas, es conveniente inscribir aplicación en el registro de la Propiedad Intelectual, cuya función es servir de prueba de que los derechos inscritos pertenecen a su titular. En el caso de la App que estamos



desarrollando, se trata de un programa informático, de modo que de acuerdo con la Directiva 2009/24/CE del Parlamento Europeo, habrá que estar a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual. El art.1 de dicha Ley establece que “la propiedad intelectual de una obra literaria, artística o científica corresponde al autor por el solo hecho de su creación”. Por tanto, el derecho exclusivo de explotación corresponde a su autor. El art. 2 por su parte establece que “la Propiedad Intelectual está integrada por derechos de carácter personal y patrimonial que atribuyen al autor la plena disposición y el derecho exclusivo a la explotación de la obra, sin más limitaciones que las establecidas en la ley”.

El art. 10.1i comprende las creaciones que son objeto de esta ley “Son objeto de propiedad intelectual todas las creaciones originales literarias, artísticas o científicas expresadas por cualquier medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, comprendiendo entre ellas: i) Los programas de ordenador”

El art. 97.1 de la Ley establece que “será considerado autor del programa de ordenador la persona o grupo de personas naturales que lo hayan creado, o la persona jurídica que sea contemplada como titular de los derechos de autor en los casos expresamente previstos por esta ley”

2. Cuando se trate de una obra colectiva tendrá la consideración de autor, salvo pacto en contrario, la persona natural o jurídica que la edite y divulgue bajo su nombre.
3. Los derechos de autor sobre un programa de ordenador que sea resultado unitario de la colaboración entre varios autores serán propiedad común y corresponderá a todos éstos en la proporción que determinen.
4. Cuando un trabajador asalariado cree un programa de ordenador, en el ejercicio de las funciones que le han sido confiadas o siguiendo las instrucciones del



empresario, la titularidad de los derechos de explotación correspondientes al programa de ordenador así creado, tanto el programa fuente como el programa objeto, corresponderá, exclusivamente al empresario, salvo pacto en contrario.”

El desarrollador electrónico no tiene derechos sobre la aplicación, al trabajar por encargo sobre la idea de otra persona. En el caso que nos ocupa, se prevé firmar un contrato con el desarrollador de la aplicación, con cláusula de confidencialidad y no competencia.

Lo concerniente a posibles modificaciones futuras de la aplicación hay que estar a lo dispuesto en el art. 99 de la Ley.

“Sin perjuicio de lo establecido en el art 100 de esta Ley, los derechos exclusivos de la explotación de un programa de ordenador por parte de quien sea su titular incluirán el derecho de realizar o de autorizar:

- A) La reproducción total o parcial, incluso para uso personal, de un programa de ordenador, por cualquier medio y bajo cualquier forma, ya fuere permanente o transitoria. Cuando la carga, presentación, ejecución, transmisión o almacenamiento de un programa necesiten tal reproducción deberá disponerse de autorización para ello, que otorgará el titular del derecho.
- B) La traducción, adaptación, arreglo o cualquier otra transformación de un programa de ordenador y la reproducción de los resultados de tales actos, sin perjuicio de los derechos de la persona que transforme el programa de ordenador.
- C) Cualquier forma de distribución pública incluido el alquiler del programa de ordenador original o de sus copias.



2.2 ORGANISMOS REGULADORES

1) [LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS \(AEPD\).](#)

Creada en 1992 es el organismo público encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en España. Tiene su sede en Madrid y su ámbito de actuación se extiende al conjunto de España.

Es un ente de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada que actúa con independencia de la Administración pública en el ejercicio de sus funciones. Su principal misión es velar por el cumplimiento de la legislación de protección de datos por parte de los responsables de los ficheros (entidades públicas, empresas privadas, asociaciones, etc.) y controlar su aplicación a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales de los ciudadanos. La AEPD lleva a cabo sus potestades de investigación fundamentalmente a instancias de los ciudadanos, aunque también está facultada para actuar de oficio. La Agencia es estatutaria y jerárquicamente independiente y se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Justicia.

En España, además, existen agencias de protección de datos de carácter autonómico en Cataluña y en el País Vasco, con un ámbito de actuación limitado a los ficheros de titularidad pública declarados por las Administraciones autonómicas y locales de sus respectivas comunidades autónomas.



2) EL SUPERVISOR EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Es una autoridad supervisora independiente que tiene como objetivo principal garantizar que las instituciones y órganos europeos respeten el derecho a la intimidad y la protección de datos cuando tratan datos de carácter personal y desarrollan nuevas políticas.

Todas las Instituciones y Organismos de la UE tratan información de carácter personal de sus ciudadanos. Estas actividades consisten en la recogida, registro, almacenamiento, recuperación, envío, bloqueo y supresión de datos. Su función es vigilar que no se vulnere el derecho a la intimidad de las personas.

El Reglamento (UE) 2018/1725 establece las funciones y competencias del Supervisor Europeo de Protección de Datos (capítulo VI), así como la independencia institucional del SEPD en su calidad de autoridad de control. También establece las normas para la protección de datos en las instituciones de la UE. Las funciones de este Órgano independiente son:

a) Control. Sus funciones son la supervisión de cumplimiento del RGPD en el territorio de la UE, así como la investigación de reclamaciones de miembros del personal de la UE o cualquier persona que crea vulnerados sus derechos. Puede realizar investigaciones por iniciativa propia.

b) Consulta. El SEPD aconseja sobre rotación de datos a la Comisión Europea, el Parlamento Europeo y al Consejo de Europa. Revisa el marco jurídico con relación a las nuevas tecnologías e interviene en los casos del Tribunal Europeo que afectan a sus competencias.



c) Cooperación con todas las autoridades competentes en la protección de datos para armonizar las políticas de los Estados miembros en esta competencia. Colabora con las autoridades europeas competentes en el ámbito judicial y policial.

3) [COMITÉ EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS \(CEPD\)](#)

Es un organismo independiente cuya misión es garantizar que el Reglamento Europeo de Protección de Datos se aplique con criterios homogéneos en todos los países de la UE, promoviendo la cooperación entre las distintas autoridades europeas de protección de datos y garantizando así que todos los ciudadanos de la Unión tengan los mismos derechos.

El Comité está formado por las autoridades nacionales de protección de datos de todos los Estados miembros de la UE y por el Supervisor Europeo.

Entre sus funciones se encuentra la facultad de emitir dictámenes en caso de que alguna autoridad de protección de datos de algún Estado miembro adopte alguna medida que pueda afectar a otros Estados. También tiene acreditada la facultad de resolver conflictos que puedan surgir entre autoridades de control, debiendo adoptar las medidas necesarias que aseguren la correcta aplicación del RGPD.

Asimismo, el Comité publica un informe anual sobre los tratamientos de datos en la UE y terceros países y/u Organizaciones Internacionales.



3. SOCIEDAD Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

3.1. ODS Y TECNOLOGÍA

En el año 2015 líderes mundiales reunidos acordaron objetivos globales, en vistas a terminar con la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para los habitantes de este planeta. Se desarrolló en una discusión abierta por los 193 países que participaron. De este encuentro surgió la Agenda de Desarrollo Sostenible hasta 2030 que pretende involucrar a actores de diferentes áreas, gobiernos, empresas, sociedad civil y personas individuales. Se busca con ello que cada ser humano sea partícipe del cambio propuesto.

Los objetivos acordados son:

- | | |
|---|---|
| 1 Acabar con la pobreza | 2 Hambre cero |
| 3 Salud y bienestar | 4 Educación de calidad |
| 5 Igualdad de género | 6 Agua limpia y saneamiento |
| 7 Energía asequible y no contaminante | 8 Trabajo decente y crecimiento económico |
| 9 Industria, innovación e infraestructura | 10 Reducción de las desigualdades |
| 11 Ciudades y comunidades sostenibles | 12 Producción y consumo responsables |
| 13 Acción por el clima | 14 Vida submarina |
| 15 Vida de ecosistemas terrestres | 16 Paz, justicia e instituciones solidarias |
| 17 Alianzas para lograr los objetivos | |



La agenda 2030 de Desarrollo Sostenible elaborada por la ONU, se ha convertido en una especie de faro al que miran los estados las comunidades que lo integran. En el amplio planeta tierra y sus diversos contextos socio económico, culturales, políticos y sociológicos, Una de tantas preguntas es ¿cómo y cuándo podrán hacerse efectivos y operativos los ODS? Sin que en este texto se pretenda profundizar al respecto, la tecnología y ODS han generado dilemas y opiniones encontradas acerca de su reconocimiento y contenido positivo y saludable de tecnología igual a desarrollo sostenible. La tecnología por sí misma no está enunciada en los objetivos, puede decirse que está implícita y es transversal a todos los objetivos. También puede no mencionarse exprofeso. El dilema no será resuelto aquí, aunque la discusión está planteada a nivel de las diferentes capas de aplicación.

Desde una mirada amplia en el sentido de su implicación transversal puede observarse la tecnología que acerca al individuo a espacios que de otra manera sería casi imposible acceder, a los profesionales de diferentes disciplinas, salud, tecnología y prevención. También salud, tecnología y uso de químicos y las garantías de no lesividad. Tecnología y cultivo frente a los agroquímicos sin consecuencias nocivas.

- Tecnología y educación, acceso del estudiante, eficiencia para el docente, amplitud ilimitada de información frente al cuidado psico social de niños niñas y adolescentes.
- Tecnología y economía, nuevas monedas, nuevo comercio y quiénes pueden acceder.
- Tecnología y acceso a justicia, expediente digital, audiencias online, reducción de uso de papel, métodos participativos de gestión de conflictos cuándo, de qué forma, para quiénes.



3.2. DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA EN LA SOCIEDAD ACTUAL: “GENERACIÓN APP”

Resulta más que evidente que la tecnología actual propicia nuevas formas de comunicación, y facilita nuevas formas de conocimiento a nuestra sociedad. Una sociedad que se ha visto invadida, sobre todo en los últimos años, por un conjunto extraordinario de medios tecnológicos, dibujado a partir de distintas formas: redes sociales, plataformas digitales, y sistemas informáticos que rodean y dotan a la sociedad de un conjunto de herramientas para acercarse a toda aquella realidad que deseen conocer.

La pretensión no es hablar de las ya casi pretéritas tecnologías de la información y la comunicación del siglo pasado: televisión, radio, internet y telefonía móvil básica quedan ya casi a un lado, para poder hablar de la tecnología del siglo XXI. Hablamos del ya generalizado uso de redes sociales y aplicaciones a través de los instrumentos de moda: teléfonos inteligentes (en inglés: *Smartphone*) y tabletas (en inglés: *tablets*). La utilización de estos dispositivos multitarea ha supuesto un cambio en cómo las personas se comunican y acceden a la información (más allá de los servicios de voz y la mensajería sencilla), así como determina un importante cambio en el acceso a Internet. Las características y funciones específicas de estas herramientas se concluyen brevemente en las siguientes:

- Por su tamaño y características puede acompañar al usuario en su vida diaria
- Su uso es relativamente sencillo
- Ofrece gran variedad de funciones

Entre las tareas que ofrecen este tipo de dispositivos encontramos las famosas aplicaciones informáticas diseñadas para ser utilizadas en teléfonos inteligentes y



tabletas, conocidas por el anglicismo *App*. Dicha herramienta proporciona al usuario de esta el acceso a una herramienta diseñada con un objetivo concreto: profesional, de ocio, educativo, o acceso a servicios, etc. de una manera sencilla, rápida y en buena medida, y en función de su sofisticación, gratuita o de pago.

Al margen de lo ya mencionado, ¿qué nos ofrece esta nueva herramienta tecnológica?"

en palabras de Gardner, H. y Davis, K. (2014) la importancia de esta nueva herramienta radica en la rapidez de esta, y la capacidad de satisfacer una demanda: "*apareciendo justo a tiempo*" (p.13). Los propios autores, definen esta herramienta como "un atajo que nos lleva directamente donde queremos ir, sin necesidad de realizar búsquedas en línea". Del mismo modo, supone un avance en la tecnología en tanto que estas aplicaciones proponen la actividad del sujeto como principal protagonista de la interacción, siendo este quien decide qué descarga y cómo interactúa través de esta herramienta, al tiempo que son de carácter estrictamente personal, permitiendo controlar cómo y cuándo lo recibe, pero fundamentalmente qué recibe, cuestión que indica que el usuario preste especial interés a aquellas cuestiones que le resulten atractivas o de interés dentro del gran mundo de las redes sociales y tecnológicas.

Estos mismos autores desarrollan el concepto: "Generación App" para describir al conjunto personas nacidas a partir de 1995 y que están marcadas por la dominancia tecnológica de los teléfonos inteligentes y sus aplicaciones.

Según estos autores, cada vez más la juventud tiende a ser más renuente al riesgo que las generaciones anteriores; es más tolerante ante las diferentes identidades y estilos de vida; esperan que todo mundo esté disponible a través de una *App* digital; "*rara vez los jóvenes hacen distinciones entre su yo en línea y su yo fuera de línea*"; así como enfrentan los desafíos psicológicos relacionados con la identidad, la privacidad y la creatividad.



3.3 EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN CIFRAS

3.3.1 EN EUROPA

Teniendo en cuenta las estadísticas que se nos ofrecen a nivel europeo (U-28: las estadísticas quedan recogidas teniendo en cuenta los valores para Reino Unido, por su reciente salida de la Comunidad Europea), podremos valorar las siguientes consideraciones (Eurostat,2018):

- **Acceso a Internet:** Valorando la disponibilidad de las TIC's para la sociedad europea en general, en términos de estabilidad y costo, desde 2007 cuando se contaba con un acceso del 55% de la población europea a internet, ha ido en aumento, presentando en 2018 un porcentaje del 89% de población con acceso a la red. La forma más común de acceso a Internet en todos los Estados miembros fue la banda ancha utilizada por el 86% de los hogares en 2018.
- **Edad de acceso a Internet:** Los datos referentes a la disgregación por edades en el uso de las TIC's entre la población europea, no se recogen de manera precisa, siendo los datos ofrecidos anteriormente válidos para la población europea con edades comprendidas entre 16 y 74 años. La tasa más alta en cuanto a uso se encontraba en países como Dinamarca, Luxemburgo y Países Bajos (entre otros). En comparación con aquellos países en los que poco menos de las tres cuartas partes de todas las personas entre 16 y 74 años usaban Internet. Este sería el caso de países como Italia, Grecia, Rumanía, con la participación más baja en Bulgaria (65%).
- **Forma de acceso a Internet/Utilización de dispositivos móviles (fuera de casa o del trabajo a través de Smartphones y Tablets):** la tasa de población europea que utiliza este tipo de dispositivos portátiles a través de una conexión móvil o inalámbrica se



sitúa en un 69% (frente al 43% de 2013), siendo los dispositivos móviles usados con más frecuencia los teléfonos inteligentes, ordenadores portátiles y tabletas. De nuevo países como Dinamarca, Suecia, Luxemburgo y Países Bajos registraron las mayores proporciones de uso de Internet Móvil frente a países como Grecia, Bulgaria, Rumania, o Letonia con un porcentaje entre el 50-60%, o países como Italia que presenta la tasa de acceso más baja (40%).

- Ordenar o comprar bienes y servicios: La cifra de personas de edad comprendida entre 16 y 74 de la Unión Europea (U-28) que ordenaron o compraron servicios a través de internet para uso privado, se situaba en 2018 en un 60%. En este caso en países que ya en los estudios realizados anteriormente tenían un alto porcentaje de esta actividad, el crecimiento hasta 2018 siguió una línea progresiva pero relativamente más estable, en cambio países como Chequia y España obtuvieron un incremento del 23 y 21% respectivamente, situándose como aquellos países con una subida en mayor proporción

3.3.2. EN ESPAÑA

Para poder realizar una comparativa con los datos presentados anteriormente, se exponen a continuación los datos de uso de nuevas tecnologías en nuestro país (INE, 2018):

- Acceso a Internet: Tomando como referencia los mismos periodos de tiempo tomados para conocer los datos referentes al uso de Internet según la media europea, se observa que en 2007 el acceso a Internet por la población española se situaba en un 57%. Los últimos datos registrados al respecto constan de 2018, en el que este porcentaje de acceso se sitúa en el 86%. El principal tipo de conexión

de banda ancha es a través de un teléfono móvil (Smartphone) presente en el 83% de los hogares con acceso.

- Edad de acceso a Internet: como detallamos anteriormente a principios del 2018, el 85% de la población europea (de nuevo U-28) con edades comprendidas entre 16 y 74 años usaban internet. Para conocer los datos de la población española disgregados por edad, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1. Usuarios TIC por grupos de edad. Año 2018. Porcentajes

	Usuarios de internet en los tres últimos meses	Usuarios frecuentes de internet (al menos una vez a la semana)
TOTAL	86,1	82,5
De 16 a 24 años	98,5	96,9
De 25 a 34 años	97,7	96,1
De 35 a 44 años	96,6	95,0
De 45 a 54 años	91,0	87,0
De 55 a 64 años	76,1	69,6
De 65 a 74 años	49,1	42,5

Fuente: INE (2018)

- El uso de la Red en los tres últimos meses es prácticamente universal (98,5%) en los jóvenes de 16 a 24 años. A partir de ese grupo de edad va descendiendo paulatinamente conforme aumenta la edad. A partir de los 55 años disminuye al 76,1%, alcanzando el mínimo en el grupo de edad de 65 a 74 años (49,1%). La misma situación se da en el uso frecuente de internet (al menos una vez por semana).
- Forma de acceso a Internet/Utilización de dispositivos móviles (fuera de casa o del trabajo utilizando Smartphones y Tablets): La mayoría de los internautas (93,5%) ha utilizado algún tipo de dispositivo móvil para acceder a internet fuera de la vivienda habitual o el lugar de trabajo. El 92,6% mediante teléfono móvil, el 25,3% por ordenador portátil y un 18,8% por Tablet.
- Ordenar o comprar bienes y servicios: Por su parte, las actividades más realizadas son buscar información de bienes y servicios (por el 84% de los internautas), recibir



o enviar correo electrónico (80%) y ver contenido de vídeos de sitios para compartir (76%).

La comparativa realizada en cuanto a la totalidad de la UE con respecto a España, nos lleva a pensar que, a pesar de la gran expansión del uso de internet y dispositivos inteligentes de acceso a la Red, España se sitúa entre los países con una media relativamente equivalente al promedio de países que conforman la misma.

3.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL USO DE LAS APLICACIONES

En palabras de Prensky, M. (2001) asistimos a una diferenciación de los sujetos que componen la población de una determinada sociedad, distinguiendo entre nativos e inmigrantes digitales. El propio autor, denomina *nativos digitales* a aquellos individuos que han nacido y se han formado utilizando la particular lengua digital de juegos por ordenador, vídeo e Internet. En contraposición encontraríamos a los *inmigrantes digitales*, aquellos que, sin haber nacido en medio de esta nueva configuración digital, se han visto obligados a estar al día, y formarse de manera inminente ante este desarrollo, aunque siempre manteniendo cierta conexión con el pasado

Los jóvenes de hoy, nativos digitales, pasan su vida en un mundo de medios digitales y difícilmente pueden imaginar la vida sin teléfonos móviles o internet. En este punto conviene conocer que ventajas y desventajas se derivan de este uso masivo de las nuevas tecnologías.

Gardner y Davis (2014) concluyen que los medios digitales influyen considerablemente en tres áreas determinantes del desarrollo psicológico:

- Los problemas de identidad, intimidad e imaginación que surgen como consecuencia del uso de las nuevas tecnologías.



En el proceso de formación de la identidad de los jóvenes (pero también de usuarios de otras edades) el uso de este tipo de herramientas genera diversos riesgos, siendo uno de ellos la construcción de una identidad prefabricada a merced de las exigencias sociales. Una identidad basada en lo que resulte deseable socialmente. Al tiempo, la exposición en estos medios digitales supone una crisis de intimidad limitante de la capacidad autónoma del sujeto para su propio desarrollo, como una exposición constante al mundo sin frontera alguna. Una vez más, los autores Gardner y Davis (2014) plantean en este punto que la calidad de las interacciones dependerá del criterio utilizado para el uso de las tecnologías, siendo un punto importante de reflexión ¿quien ejerce el dominio sobre quién?, si el individuo sobre la tecnología o al contrario.

Una de las transformaciones relacionada con la apertura a las redes sociales a través de los teléfonos móviles, es la forma de compartir, casi sin barreras, es la información y la comunicación que el individuo realiza “desnudándose” ante los demás, perdiendo su privacidad y volviéndose más vulnerable a todo tipo de ataques. Esta pérdida de privacidad parece ser aceptada por los usuarios que, en mayor medida, en cambio, y según diversos estudios, son conocedores de este riesgo como usuarios y se muestran prudentes y decididos para poder enfrentarlos, priorizando las ventajas y oportunidades por encima de los potenciales riesgos.

En cuanto a la imaginación, no hay duda de que las posibilidades de ejecutar soluciones e interacciones creativas son inmensas dadas las herramientas tecnológicas presentes. Ahora bien, una vez más, en función de su uso, las capacidades cognitivas, sociales y emocionales quedan condicionadas al uso de estas, pudiendo verse limitadas a lo existente.

- El uso de las redes sociales y tecnologías como fuente de fenómenos de aislamiento social.



Turkle (2012) realizó una exposición detallada, desde una mirada crítica hacia el fenómeno de aislamiento al que nos avoca el uso de las nuevas tecnologías, configurando nuevas formas de relación. Una nueva forma de relacionarnos con nuestro entorno, desde la distancia, a través de la pantalla y en solitario. La comunicación marcada por la superficialidad de las comunicaciones, los mensajes que en ocasiones restringen el número de palabras que debemos emitir, la incapacidad de poder transmitir emociones complejas son solo algunas de las dificultades encontradas en esta supuesta “conexión global”. De otro lado, diversos autores, Garmendia et al. (2019) justifican que las nuevas tecnologías permiten un nivel de comunicación hasta ahora inexistente, en el que si bien no haya contacto físico, la relación e información fluye de manera constante. Es decir, las nuevas tecnologías no vendrían para reducir las comunicaciones interpersonales sino a ampliarlas, reforzando, incluso, la sensación de pertenencia.

- La disgregación o no entre lo real y lo virtual:

Se define un mundo virtual como una base de datos enorme, que permite la interactividad, pudiéndose ser explorada y visualizada en tiempo real, creando la sensación de inmersión en la propia base. De este modo, lo virtual propone una experiencia distinta, pero análoga, de lo real. Siguiendo a McLuhan, M. y Powers, B.R. (1988) en su concepto de “aldea global”, las nuevas tecnologías transforman nuestra idea de distancia y nuestra relación con lugares y sociedades lejanas del mundo, cruzándose s permanentemente en todos los lugares y con todos los tiempos.

Los ambientes virtuales, tanto como el correo electrónico, chat y aplicaciones, se transforman en un espacio psicológico en donde las personas que acceden a ellos se reconocen juntos, aunque en una modalidad de encuentro diferente a la presencial. Dicho espacio es un ambiente compartido en el que los sujetos construyen



conocimientos y desarrollan subjetividades con carácter de grupo. Un grupo de personas se constituyen en el ciberespacio, siendo éste un grupo real, de interacciones reales, mediatizadas por la red. Sin embargo, pueden inventar toda clase de roles, identidades, historias, cambiando su nombre, edad, género. El ciberespacio puede funcionar como un escenario donde se explora y se experimenta la construcción de la identidad del sujeto. La posibilidad de anonimato estimula al sujeto a crear diferentes personalidades. El ciberespacio extiende las fronteras, augura algo parecido a la libertad, permite que el sujeto penetre en el mundo desde su propia habitación, sin salir de su casa.

Frente a este escenario, surge una nueva tarea, la de preparar a los usuarios de las redes para filtrar, seleccionar, jerarquizar y procesar las imágenes portadoras de información capaces de modelar mundos virtuales.



4. EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.1 ASPECTOS GENERALES

El acceso a los medios tecnológicos postmodernos, puede ser una obviedad, aunque es oportuno no soslayar. Acceso que se refiere tanto a la tecnología de manera individual, micro o macro, como a nivel de organizaciones.

Otra cuestión a tener en cuenta es la capacidad técnica para acceder a la tecnología, y otra diferente es la oportunidad para acceder. Diversos factores atraviesan lo descrito, económicos, culturales, geográficos, jurídicos, sociales. La tecnología de la información está ahí para ser usada en bien de la humanidad, y en lo que respecta al presente, como forma concreta de acceder a posibilidades dialogales de gestión de los conflictos, para los miembros de una comunidad. Se suele hablar de comunicación virtual, aunque ese encuentro virtual constituye en principio una conexión virtual, on line, a distancia. Puede también convertirse en una comunicación, si emisor, receptor, canal, lenguaje, escucha activa, feedback, concurren en ese encuentro.

La tecnología nos da la posibilidad de conectarnos y también comunicarnos. Enlazar ambas genera beneficios para los usuarios de manera individual y de manera macro para la comunidad. El tema es si el traslado de actividades presenciales al formato on line, ya sincrónico o asincrónico, es directo y si el formato es el mismo para situaciones que son diversas entre sí. Ya sea por la naturaleza de la situación, su objeto, la temática. A esto se agrega si la modalidad online es para resolver conflictos, gestionar la solución de un problema, o solo quejarse y recibir un resarcimiento. Para cada situación habrá que diseñar una modalidad de gestión (Elisavetsky & Almirón, 2019). Si las situaciones planteadas se refieren a problemáticas de familia, comunitarias, económicas, por dar algunos ejemplos. Agregando que también el formato online, la



electrónica en la creación de plataformas, se han diseñado para otras situaciones como el *bullying*, el *cyberbullying* y el *mobbing*.

4.2 LA ÉTICA Y USO DE LA TECNOLOGÍA

Un tema no menor es lo relativo a la ética en el uso de las nuevas tecnologías. Leah Wing compiló en un artículo (Wing, 2016) los principales Códigos Éticos para la Resolución de Disputas en Línea. Tuvo en vista elaborar una guía acerca de la forma de desarrollar las ODR: *Motivación e inspiración, Responsabilidad, Competencia, Confidencialidad, Empoderamiento, Igualdad, Honestidad, Imparcialidad, Participación Informada, Innovación, Integración, Obligación Legal, Neutralidad, Protección de Daños, Seguridad y Transparencia.*

La profesora Wing desarrolla de manera precisa y con soltura estos principios que no son taxativos ni acabados. El siglo XXI y el momento actual ponen sobre el tapete con más énfasis la necesidad de tener a la vista principios éticos en el desenvolvimiento de las nuevas tecnologías y en especial en el área de gestión de conflictos de manera dialogada como la mediación. La ética entendida como un ejercicio cuidadoso, una reflexión interna que lleva al individuo al discernimiento de lo que está bien o mal. Los principios enumerados pueden ser una guía en esa reflexión orientada al uso cuidadoso de las TIC. Al hablar de cuidado nos referimos tanto al del profesional de la mediación, de las partes involucradas en la gestión de su conflicto, del proceso mismo y de las herramientas tecnológicas utilizadas. Cuidado en vista también a la eficacia.

La irrupción de la tecnología en el campo de las ODR implica la capacidad de ayudar con aquélla a la comunidad. Ética en cuanto a la mediación y negociación por estos medios. Es una multiplicación de “ética” hacia las entidades comerciales que usan



plataformas para esta gestión con sus clientes por ejemplo como en los demás ámbitos de la vida en sociedad, trabajo, política, educación, ocio.

Otro aspecto de la ética en las ODR a tratar es en relación con el almacenamiento de datos, las características tecnológicas y algorítmicas, la confidencialidad y la seguridad en el tránsito de los datos. El campo de investigación y exploración de la ética en las ODR es un campo aun sutilmente recorrido, que requiere avanzar en su reflexión. Un espejo en el cuál mirarse es las propias Alternative Dispute Resolutions, en sus aciertos y deficiencias, que puedan servir de apoyo para la reflexión y apoyo de principios éticos en las ODR.

Estos principios pueden ser un comienzo de reflexión a trasladarse a reflexiones más profundas en cuanto al acceso a la justicia, la protección de derechos, la inclusión, las cuestiones de género, el poder. Es posible en esa reflexión encontrarse con quienes desconocen las ADR y las ODR, o quienes también cuentan con parámetros éticos de otras disciplinas.

Los principios esbozados inicialmente brindan una guía, la posibilidad de afrontar cambios, un marco orientativo y en especial orientar a mejores prácticas. La máxima accesibilidad eficiente, efectiva y amplia culturalmente, con responsabilidad reconociendo marcos legales y empoderando a los participantes y ubicar en tiempo y espacio con la mayor claridad para avizorar cómo continuar.

4.3 TIC Y SIGLO XXI

Las personas ante una situación de conflicto, perciben al ámbito del Poder Judicial, de la Justicia, como el lugar donde sus problemas serán resueltos. Identifican al profesional de la abogacía como aquel que los asesorará y los ayudará a llegar al juez para que dictamine a su favor. Algo es claro e irrefutable, la historia de la humanidad está



atravesada por los conflictos interpersonales y públicos. También, desde la antigüedad se conocen formas ancestrales de cómo resolver estos conflictos. Desde el ojo por ojo, a la asamblea de la tribu, o al “brujo”. Lo cierto es que las formas dialogales no son un descubrimiento del siglo XX, en el contexto de apropiación del Estado de la solución de conflictos, el diálogo siempre ha sido una opción de solución.

Desde la Escuela de Harvard y con el multi conocido texto de “Diga sí, sin ceder” de Fisher y Ury con su modelo de negociación colaborativo, a la actualidad, los ADR o Alternative Dispute Resolutions han transitado un frondoso camino. Tanto camino, hasta poner en crisis lo “alternativo” ya que como viene de decirse la forma primigenia se asocia más a la negociación/diálogo/conciliación, y lo alternativo ha sido que un tercero neutral e imparcial, un juzgador, decida. (Almirón, 2015) En el camino y en vorágine se introdujo la tecnología en cada hogar, en cada oficina y en la vida de cada persona, como el agua corriendo por los campos para que la siembra florezca.

En ese recorrido y devenir, los métodos o formas participativas de resolución de conflictos y que se conocen por su sigla en inglés On Line Disputes Resolutions (ODR), han resultado una consecuencia inevitable de la tecnología. Los Smartphone o teléfonos inteligentes, en los que en tu mano no solo se contiene una cantidad ilimitada de música, tal como lo mostraba Steve Jobs en la presentación de uno de sus móviles, sacando de su bolsillo el Smartphone que entraba en su mano. Ese aparato tecnológico contiene el universo y un universo a su vez ilimitado de funciones. La dinámica de relaciones humanas atravesadas por la tecnología digital, no solo para “conversar” sino para realizar un número ilimitado de operaciones de infinito contenido: viajes, comercio, compra venta, esparcimiento, ocio. Inevitable también ha sido que esas vinculaciones trajeran conflictos en el intercambio de decisiones, y así también comenzaron a generarse las modalidades de resolución por las mismas plataformas. Esto, previo análisis sin duda de multinacionales dedicadas a la “venta” de sus productos online, que



reveló la rapidez, economía y satisfacción que la solución por ese medio implicaba para el usuario/cliente.

Los sistemas judiciales tradicionales, organizados estatalmente y que brindan mayor o menor satisfacción a la ciudadanía, de manera no uniforme, aunque mundialmente, han ido incorporando la tecnología a su gestión. Ya sea para la gestión procesal propiamente dicha, como para el uso de menos papel, para acelerar trámites, y acortar distancias también, entre otras motivaciones. Ejemplo de ello es el expediente y la firma digital. La tecnología viene entonces a ser la cuarta parte en el modelo clásico tripartito.

El contacto de diferentes usos horarios, culturas, lenguas, contextos jurídicos, es difícil de dimensionar a la vista de las plataformas a las que accede una persona, por la que accede a un producto o servicio y además por la que puede solucionar un problema, en relación con esa operación. Ante esto, el método tradicional de justicia, dónde queda, hasta dónde se aggrina. Porque lo importante es cuál es la disputa y cómo se colabora en su solución. Portales como eBay y PayPal, han sido pioneros en esto. (Elisavetsky & Almirón, 2019)

4.4 TIC Y MUNDO LÍQUIDO Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

El sociólogo polaco Zygmunt Bauman (Bauman, 2003) sostiene que en el siglo XVIII la sociedad se caracterizaba por el sentido de pertenencia del individuo muy marcado entre los distintos estratos sociales. Ahora, con el auge de las redes sociales y las TIC, las identidades globales, volubles, permeables y propiamente frágiles, oscilan según la tendencia que marca el consumismo. Sin embargo –afirma Bauman–, esta identidad escurridiza nos hace cada vez más dependientes del otro, y es ahí donde se encuentra la esperanza de crear condiciones de crecimiento en términos de humanidad,



conciencia colectiva por el bien individual a partir del común, en consonancia con la naturaleza.

Qué sociedades tenemos hoy en el siglo XXI, las sociedades de Pier Paolo Pasolini, en el experimento de las luciérnagas Pasolini, explicado por el autor en el artículo publicado en el 1 de febrero de 1975 en el Corriere della Sera, o también conocido como “El vacío del poder”.

Controvertido artículo en el que el autor critica al capitalismo, y del que surge que, así como las luciérnagas desaparecieron por la contaminación y dejaban de emitir señales, las sociedades también habían dejado de emitir señales. Por eso, el autor refiere las sociedades fracturadas. (Kohen, & Russo, 2015). Si fuese que las sociedades distanciadas, en las que la diversidad de culturas, lenguas, geografía, dificulta el encuentro de sus integrantes, quienes trabajan en la gestión participativa de conflictos, les cabe una misión y responsabilidad.

La tecnología puede acercar o distanciar. Quienes se dedican al mundo de la mediación, conciliación, negociación, facilitación, les cabe reformular el uso de la tecnología para acercar a las personas, para generar los vínculos saludables y de comprensión.

4.5 ÉXITO DE LAS TIC EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

En el marco insoslayable de la invasión de las TIC en la vida cotidiana de cada mortal, cabe preguntarse, para que las TIC triunfen en el ámbito de la Resolución de conflictos, cuáles pueden ser las claves para tener en cuenta.

Y como viene de expresarse, en la responsabilidad social de aquellos operadores preparados para colaborar en la gestión hacia la transformación y solución de conflictos, está implicado el uso de la tecnología. Son estos profesionales, quienes



pueden llevar la tecnología a la ciudadanía, porque brinda posibilidades difíciles de dimensionar. Tecnología adecuada y diseñada al efecto, con operadores preparados, brindando mejores posibilidades de acceder a soluciones.

La mediación es una forma autocompositiva, flexible y de conocimiento mundial, y que requiere continuar difundiéndose para su uso. En la actualidad confluyen diversos grupos etarios en cuanto al acceso a la tecnología, quienes resultan nativos digitales, y quienes son migrantes digitales. En este mundo conviven ambos, unos y otros acceden a la tecnología, con diversas capacidades y tiempos de aprestamiento. Aunque es un proceso como en la mediación, de acceso flexible y colaborativo. Porque unas y otras generaciones se encuentran en igualdad de condiciones ante la necesidad de resolver conflictos de la naturaleza que estos sean.

“La cooperación no significa el fin de la competición. No eliminaremos nuestras diferencias –ni debemos eliminarlas–, pero podemos enfrentarlas más constructivamente. El camino que lleva del enfrentamiento a la cooperación es la negociación”. William Ury (nota del autor a la segunda edición de *Supere el No. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas*, Grupo Editorial Norma, Colombia, 1993).

Tanto como pasar de la tradición oral del conocimiento, a la escritura, a la imprenta, a la máquina Turing, a la inteligencia artificial y transitar desde la Web 2.0 a la 4.0, y ya se escucha acerca de la 5.0., así la resolución de conflictos online es imparable.

Que no resulta uniforme el acceso a la tecnología en cada lugar del planeta, es así. Que ello depende de políticas socio económicas, también. Que libre acceso a la tecnología no resulta directamente proporcional a democratización de la tecnología, también es cierto.



Aunque y pese a todo ello, el primer paso siempre es el comienzo, de posibilitar mejores y accesibles modos de acceso a la transformación de malestares, en soluciones saludables.

5. CONCLUSIONES

La propuesta del presente trabajo surge de una profunda reflexión acerca de lo que se ha denominado la “paradoja de la mediación”. Responde a la perentoria necesidad de la difusión de la mediación como elemento transformador de la realidad social. De nada sirve a una sociedad contar con una poderosa herramienta, si no somos capaces de difundirla e implementarla, concienciando a sus destinatarios de sus evidentes beneficios como desde distintas Resoluciones y Directivas europeas nos vienen impeliendo a realizar.

La actual crisis sanitaria mundial provocada con el covid-19, ha puesto de manifiesto la gran utilidad y la necesidad de las tecnologías no solo para una eficaz lucha contra la pandemia en el ámbito científico, sino para la supervivencia de las economías nacionales y del mantenimiento del orden social que hasta ahora habíamos conocido. Imaginemos cómo hubiera sido la evolución de la pandemia en una época sin internet. No se puede obviar que se ha producido un punto de inflexión. La sociedad ha demostrado la enorme capacidad de adaptarse a las nuevas tecnologías en un brevísimo espacio de tiempo y ello con independencia de la edad y formación.

No obstante, se hace necesario evidenciar la brecha digital existente aún en nuestro país, puesta de manifiesto con la crisis sanitaria, por la dificultad de algunos sectores para acceder a la tecnología, provocando desigualdades en educación y acceso a información. Se hace necesario por tanto trabajar en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 9, Industria, innovación e infraestructura.



Las nuevas formas de comunicación han llegado para quedarse y la mediación no debe permanecer ajena a la presencia de las nuevas tecnologías aprovechando la sinergia desarrollada en todos los ámbitos de la sociedad. El reto que se plantea la App “La mediación en tu mano” tiene por lo tanto una doble dimensión. De un lado el compromiso de cumplir con las directivas y resoluciones europeas que recomiendan la implantación de la mediación como el modo alternativo de resolución de conflictos y el más eficaz para aliviar la carga judicial, contribuyendo con la aplicación móvil a una verdadera difusión del espíritu y la utilidad de esta como elemento pacificador de la sociedad. En este sentido habría que tener en cuenta La agenda de justicia de la UE para 2020: Reforzar la confianza, la movilidad y el crecimiento en la Unión”, establece que “para facilitar aún más la resolución rápida de los litigios, los Estados miembros deben fomentar el uso de otro tipo de recursos extrajudiciales que podrían ofrecer una solución rápida, eficaz y menos costosa a los conflictos. Entre estos instrumentos figuran, por ejemplo, la mediación, la resolución alternativa de litigios o la resolución de litigios en línea”. A su vez, dice que “se debe fomentar el uso de las herramientas electrónicas en beneficio de los ciudadanos, las empresas, los profesionales del derecho y los órganos jurisdiccionales.”

Por otra parte, el reto de incorporar las nuevas tecnologías a la mediación, contribuyendo a la implantación de un sistema ágil y flexible de resolución de conflictos en línea, incidiendo en los beneficios que puede reportar atendiendo a las diferentes peculiaridades geográficas, temporales, económicas e incluso emocionales que confluyen en los procesos resolución de controversias. Y todo ello sin olvidar que hay que proporcionar al usuario la suficiente seguridad jurídica, con especial atención al adecuado tratamiento de los datos de carácter personal como garantía de protección de los derechos fundamentales, entre ellos el derecho a la intimidad, asegurando así el desarrollo de la libertad y la dignidad de las personas.

5 REFERENCIAS

- Agudo Delgado, J. & Estrada Martínez F.J. (2017). *Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles (APPS)*. Madrid: Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- Agüero Ortiz, A., & Barral i Viñals, I. (2018). *La resolución de conflictos con consumidores: De la mediación a las ODR*. Madrid: Reus.
- Alzate Sáez De Heredia, R. (2008). Mediación en línea. *Revista de Mediación*, 2.
- Alzate Sáez de Heredia R. & Vázquez de Castro E., (2013). *Resolución de disputas en línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica*. Madrid: Reus.
- Barriga Domínguez, A. (2011) *Tratamiento de datos personales y derechos fundamentales* Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/universidadcomplutense-ebooks/detail.action?docID=3212672>.
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad Líquida*. México DF: Fondo de Cultura Económica.
- Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza
- Clark, L.S. (2013). *The Parent App: understanding families in the digital age*. New York: Oxford University Press.
- Conforti, O. D. F. (2020). Transforming Conflicts Online in Cross-border Disputes. *Revista de Mediación*, 13 (1), e7.
- Elia, G.B.M. (2005). Derecho de las nuevas tecnologías. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>



- Eurostat (2019). *Estadísticas sobre sociedad y economía digital - Hogares y particulares*. Recuperado de <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained>
- Ebner, Noam, E-Mediation (2012). M.S. Abdel Wahab, E. Katsh & D. Rainey (Eds.) *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, p. 357, The Hague: Eleven International Publishing, 2012. Disponible en <https://ssrn.com/abstract=2161451>
- Ebner, N., & Zeleznikow, J. (2016). No Sheriff in Town: Governance for Online Dispute Resolution. *Negotiation Journal*, 32(4), 297-323. <https://doi.org/10.1111/nejo.12161>
- Elisavetsky, A & Almirón, D.P. (2019). *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías*. Buenos Aires: ERREIUS
- Exon, S.N. (2017). Ethics and Online Dispute Resolution: From Evolution to Revolution. *Ohio State. Journal on Dispute Resolution*, 32. Disponible en <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/ohjdpr32&div=1&id=&page=&collection=journals>
- First, A. (2018). New agreement to mediate: Guidelines for ethical practice in the digital space. *Harvard Negotiation Law Review*, 23(2), 405-432. Disponible en <https://www.hnlr.org/wp-content/uploads/sites/22/A-New-Agreement-to-Mediate.pdf>
- Gardner, H. & Davis, K. (2014). *La generación App. Cómo los jóvenes gestionan su identidad, su privacidad y su imaginación en el mundo digital*. Barcelona: Paidós.
- Garmendia, M., Jiménez, E., Karrera, I., Larrañaga, N., Casado, M.A., Martínez, G. & Garitaonandia, C. (2019). *Riesgos online de los menores en la era de la convergencia mediática*. Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE): León.



Kohen, H. & Russo, S. (Comps) (2015). *Las luciérnagas y la noche. Reflexiones en torno a Pier Paolo Pasolini*. Buenos Aires: Ediciones Godot.

Katsh, E. & Rifkin, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Conflict Resolution in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.

Mantilla, M.C.G., Ariza, L.L.C., & Delgado, B. M. (2014). Metodología para el desarrollo de aplicaciones móviles. *Tecnura*, 18(40), 20-35.

McLuhan, Marshall; Powers, B.R. (1988) *La aldea global*. Barcelona: Gedisa Editorial.

Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Quinn, J. B. (1993). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1-6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 2: Do They Really Think Differently? *On the Horizon*, 9(6), 1-6.

<https://doi.org/10.1108/10748120110424843>

Quintanilla, M. Á. (1998). *Informe cultura tecnológica e innovación*. Fundación COTEC: Salamanca

Rebollo, D L. (2014). Vida privada y protección de datos en la unión europea.

Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Reig, D. & Vilchez, L.F. (2013). *Los jóvenes en la era de la hiperconectividad: tendencias, claves y miradas*. Madrid: Fundación Telefónica y Fundación Encuentro.



Rule, C. (2003). *Online dispute resolution for business: B2B, ecommerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. San Francisco: John Wiley & Sons.

Scriven, M. (1996). Types of evaluation and types of evaluators. *Evaluation Practice*, 17, 151-161.

Smirnov, SN. (1983). La aproximación interdisciplinaria en la ciencia de hoy: fundamentos ontológicos y epistemológicos. Formas y funciones. In T. Bottomore (Coor.), *Interdiscipliniedad y ciencias humanas* (pp. 53-70). Madrid: Tecnos.

Smyth, B. & Fehlberg, B. (2019) Australian post-separation parenting on the smartphone: What's 'App-ening? *Journal of Social Welfare and Family Law*, 41(1), 53-71. <https://doi.org/10.1080/09649069.2019.1554793>.

Turkle, S. (2011). *Alone Together: Why we expect more from technology and less from each other*. New York: Basic Books.

Villaluenga, L.G., & De Castro, E. V. (2015). La mediación a debate en Europa ¿hacia la voluntariedad mitigada? *Anuario de mediación y solución de conflictos* 3, pp. 21-36.

Wing, L. (2016) Ethical Principles for Online Dispute Resolution: A GPS Device for the Field. *International Journal of Online Dispute Resolution* 3, 12-29.



7. PROYECTO APP: MEDIACIÓN EN TU MANO

7.1 INTRODUCCIÓN

Estamos trabajando para actualizar y arrojar luz sobre algunos procedimientos tecnológicos específicos que han de integrarse en el marco de la resolución de controversias. A través de la generación de herramientas adecuada para la mediación, ésta adquiere características del poder innovador y transformador de las tecnologías, aunque se utilicen como un elemento transversal (Conforti, 2020) o la iluminación del escenario y no el foco (Rule, 2003).

En la Unión Europea, las modalidades de mediación online se recogen en el Libro Verde elaborado por la Comisión Europea en 2002, que reconoce el papel de los nuevos servicios en línea en la solución de conflictos a través de internet.

La tecnología puede reflejar y dar forma a nuestras relaciones (Clark, 2013) dentro de una gran gama de opciones digitales (Schmitz & Fehlberg, 2020) con aplicaciones que dan acceso remoto 24/7 a internet. La solución de conflictos en línea se encuentra en un importante punto de desarrollo (Ebner & Zeleznikow, 2016). Las tendencias actuales indican que los límites tradicionalmente aceptados en cuanto a las esferas de práctica dejarán de obstaculizar a los mediadores, y que la mediación se desarrollará en contextos que desencadenen emociones elevadas y que impliquen relaciones significativas (Elber, 2012).

El movimiento mediador en el espacio en línea requiere pensar cuidadosamente en la adaptación a los procesos, la capacitación de los mediadores y las cuestiones de diseño de sistemas exclusivos de la mediación en línea (First, 2018); además de la aplicación de normas de conducta de la mediación a la cuarta y a la quinta parte (Exon,



2017). La llamada cuarta parte (Kash & Rifkin, 2001), es la tecnología que proporciona canales de comunicación con un modelo de comunicación adecuado a las necesidades de las personas en disputa (Azate & Vázquez, 2013) y la llamada quinta parte es la que incluye a las entidades que crean la cuarta parte y que proporciona un sitio web para permitir el correo electrónico, el chat y/u otras capacidades de comunicación.

El desarrollo de una aplicación de software (App) dinámica, fácil de manejar e instalar en dispositivos móviles; que proporciona contenidos y servicios de mediación a una audiencia receptiva es el camino escogido en este proyecto que pone **La mediación en tu mano**, reuniendo el mundo poderoso de la tecnología y el de la mediación. La App que aquí se presenta es un ejemplo de tecnología que pretende, en constante adaptación a las zonas y capacidades de sus usuarios, ofrecer confort y facilidad de acceso a la mediación. Una aplicación que apunta a la comunicación sincrónica y asincrónica, y que se esfuerza por equilibrar la equidad, la eficacia, la calidad y el acceso a los recursos tecnológicos disponibles es adecuada.

La evolución de la resolución de conflictos en general ha implicado un gran intercambio entre disciplinas de lo que es muestra nuestro equipo de trabajo. Un equipo interdisciplinar capaz de generar conocimiento diferenciado de aquellas disciplinas que de manera aislada examinan la realidad (Smirnov, 1983). Cada miembro del equipo ha mostrado su identidad en cada campo disciplinario, aportando aquello que es propio de su disciplina.

7.2 EL ORIGEN DE LA IDEA

La App **La mediación en tu mano** surge como consecuencia lógica de integrar el necesario impulso a la mediación en la Web 2.0.



En las sociedades europeas, donde el canon adversarial es predominante, la falta de una cultura de la mediación nos invita a convertirla en una oferta atractiva y cercana, *tan cerca de ti que está en tu mano*.

En el actual modelo social, las tecnologías están presentes en nuestra vida cotidiana, y han transformado la forma en la que nos relacionamos. Las redes sociales han proporcionado espacios de convivencia con una escenografía virtual, en donde los residentes digitales interactúan y se comunican. (Aguaded Gómez, & Cabero Almenara, 2014). La sociedad de la información y el conocimiento nos empuja al aprendizaje permanente. Las herramientas de la Web 2.0, como la App *La mediación en tu mano*, proporcionan un recurso de m-learning el ámbito de la educación no formal (Khaddage, Müller, & Flintoff, 2016) para el aprendizaje de la mediación como forma alternativa de resolución de conflictos y cultura de paz. Nace con una clara vocación de servicio (también inherente a la naturaleza de la mediación) que se orienta a atender las demandas individuales y a proporcionar información sobre los servicios y recursos de mediación que la población tiene a su alcance.

La App estará soportada por una red telemática dinámica (su contenido se actualiza automáticamente); motivadora; colaborativa (con un claro componente social capaz de crear una comunidad de aprendizaje). Se definen por su simplicidad y accesibilidad, presenta una configuración intuitiva y está disponible de forma gratuita.

7.3 VALOR SOCIAL DE LA APP

Impulso de la mediación como herramienta al alcance de toda la sociedad (con formas de acceso específicas en función de los destinatarios) en la que se consolide como instrumento facilitador de diálogo, promotor de interacciones positivas, y efectivo gestor de conflictos en pro de la mejora en las relaciones personales y sociales.



La facilidad de acceso a la herramienta por parte de la sociedad (desde dispositivos móviles y tablets) posibilita una respuesta rápida y ajustada a las necesidades de los destinatarios.

Difundir la mediación facilitando el procedimiento de acceso a través de una “App” para promover el establecimiento de ésta como herramienta útil, eficaz y al alcance de todos en la resolución de conflictos. La correcta difusión y la accesibilidad de la herramienta pretenden favorecer la cultura del diálogo minimizando las consecuencias emocionales, económicas y temporales derivadas de una ineficaz resolución de controversias.

La consolidación de la herramienta supone un recurso al alcance de la sociedad en general, pero también de las instituciones sociales, educativas, laborales, judiciales, sanitarias, interculturales y comunitarias en particular, que impulsen su difusión afianzando la promoción de la cultura de paz.

La sociedad debe reconocer sus problemas como propios. Este mismo proceso fue el que siguió la violencia contra las mujeres. Cuando nos reconocimos en cada una de ellas y sentimos los problemas individuales como sociales, la sociedad aceptó el problema como propio y se tomaron medidas para atajarlo al tiempo que la sensibilidad social al respecto aumentaba.

En este caso, el problema que la sociedad debe asumir como propio y que debe modificar es la forma adversarial de resolver los conflictos. La información que la sociedad necesita, en este caso que nos ocupa, para realizar esta transformación es el valor social como valor de comunicación que aporta la App.



7.4 NUESTRA PARTE PARA ALCANZAR ALGUNAS METAS DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen el núcleo de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que aprobaron los Estados Miembros de Organización de Naciones Unidas en el año 2015. Tienen como antecedente primero la adopción de la Agenda 21 en junio de 1992, durante la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro, Brasil. Su contenido cuenta con 17 tópicos generales que realizan un llamado al accionar de cada país en cuanto a sus políticas sociales, económicas y medioambientales y este proyecto pretende responder y ajustarse efectivamente al cumplimiento de estos.

La mediación en tu mano, fusionando dos temas tan actuales como la tecnología y la mediación, impacta directamente en los siguientes ODS:

TERCERO: *Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades.*

QUINTO: *Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.*

OCTAVO: *Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.*

DÉCIMO: *Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.*

UNDÉCIMO: *Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.*

DÉCIMOSEXTO: *Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.*



El desarrollo de una aplicación de software (App) cuyo fin es la difusión de la mediación en una sociedad digital ofrece la ventaja del acceso a la información y a los servicios. Conocer y llegar a esta vía de gestión para la solución de conflictos, permite que las instituciones realicen sus funciones de manera eficaz y la impartición de justicia no sea una utopía social. En ámbitos tan diversos como el laboral, mercantil, vecinal o el familiar, se estarían promoviendo desarrollo y bienestar tanto se mitigan desigualdades y discriminación. El empoderamiento de la mujer frente a las situaciones de violencia y de las minorías en nuestras comunidades, no es posible lograrlo sin herramientas inclusivas que permitan resultados pacíficos y justos.

La información se convierte cada día en el recurso más poderoso frente a cualquier situación conflictual. Acceder a la mediación de forma masiva solo puede ser una realidad si se conoce de su existencia y características y es por ello que esta App impacta directamente en las directrices antes mencionadas y deben ser su principal guía de análisis.

7.5 ORIGINALIDAD Y CARÁCTER INNOVADOR.

El proyecto App se ha pensado como un plan en etapas con contenidos desde información sobre mediación hasta mediación online. El proyecto es original en cuanto al diseño y desarrollo propio del grupo que lo presenta, y es innovador en tanto no existe otra App similar en el contexto español, que constituya un verdadero acercamiento de la comunidad a la mediación y al profesional de la mediación.

Debido a la pandemia del COVID19, se tiene el convencimiento de la necesidad ineludible de una App como la que se propone. Previo a esta pandemia, las prácticas de Mediación a Distancia/Online/telemáticas, por medio electrónicos, se desarrollaban en Latinoamérica con probados proyectos y prácticas. Se registran avances de



modalidades de respuesta online ante las quejas de usuarios por consumo, por parte de algunas empresas, como una forma de negociación asistida.

La ODR o Resolución de disputas en líneas, se apoyan sustancialmente en la tecnología en línea, a diferencia de los métodos como la mediación, arbitraje, negociación “cara a cara”. Derivado de esto, la facilitación y la mediación online o a distancia, como método no adversarial están avanzando gracias a la tecnología. (Elisavetsky & Almirón, 2019)

El mundo contaba contemporáneamente con cientos de mediadores al mismo tiempo, de manera presencial, en sus usos horarios y sin conciencia real, mediando, ayudando a otras personas a resolver conflictos. Esta App pondrá sincrónica y electrónicamente mediadores colaborando con la comunidad, superando el modelo tripartito judicial de resolución de conflictos.

Se requiere en la actualidad y de manera inminente una App como la propuesta que significará un antes y un después para la Mediación en España. Esta facilitará y dará respuesta certera, desde el proceso de mediación a los conflictos que atraviesa la comunidad, con las características de la que se propone:

- -Originalidad: Idea y diseño del grupo (6 estudiantes) del Máster Propio de Mediación de la Universidad Complutense de Madrid.
- Innovación:
 - Contenido asincrónico: información conceptual y clara sobre mediación, principios, características, ventajas, temas mediables, procedimiento, links de centros especializados. Previsto un espacio de vocabulario de ciber mediación para facilitar el lenguaje, acercar conocimiento a la comunidad.
 - Contenido sincrónico (proyectado): acceso de la ciudadanía a solicitar una mediación, contactar a un mediador, mantener la entrevista inicial, ser



escuchado empáticamente, orientado a otras redes, concretar una mediación vía electrónica en tiempo real, vivir un proceso transformador, construir un acuerdo. Transitar mediador/a y partes de la manera más clara, concreta, precisa, directa y asertiva el proceso de mediación. Un salto de la Web2.0 a la Web4.0.

Otros aspectos originales e innovadores de esta App son.

- Comunicación, conexión y diálogo. Es un paso de la coexistencia a la convivencia social, con efecto pacificador de lo micro a lo macro.
- Diversidad de objetos y temas mediables: familia, vecindad, comunidad, social, mercantil.
- Mediación transcultural, salvar barreras culturales/interculturales.
- Ética profesional y confidencialidad electrónica.
- Va más allá de una negociación asistida y/o sistematizada.

7.6 ACCESIBILIDAD Y PERSPECTIVA DE GÉNERO

En la elaboración de la App se han considerado los principios y conceptos relativos a la accesibilidad durante el diseño y el desarrollo del software final, inspirado en la Directiva (UE) 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. Esta Directiva se transpuso a la legislación española en el Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Este real decreto tiene por objeto garantizar los requisitos de accesibilidad entendiendo por ésta el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para garantizar la igualdad



y la no discriminación en el acceso de las personal usuarias en particular de las personas con discapacidad y las personas mayores, (art.1.2). Adaptar nuestro software a las necesidades de las personas con diversidad funcional y discapacidad cognitiva supone una transferencia directa a la sociedad con acceso universal a los distintos perfiles de usuarios.

La [LEY ORGÁNICA 3/2007](#), de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres integra la perspectiva de género en la ordenación general de las políticas públicas y establece los criterios de actuación de todos los poderes públicos en relación con la igualdad. Transversalizar la perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles. El criterio V de los principios básicos de la [Estrategia Española de Ciencia, Tecnología y de Innovación](#) observa la definición e implementación de las políticas públicas de I+D+i de la perspectiva de género en los contenidos de la investigación científica, técnica y de la innovación para que enriquezca el proceso creativo y la obtención de resultados. Este equipo entiende que la perspectiva de género es un ámbito de innovación en la ciencia y en la intervención social y por lo tanto está presente como una categoría trasversal integrada en este proyecto.

7.7 EL USUARIO FINAL

La mediación hoy se concibe como una herramienta cuyo fin último es promover un cambio social a través de la mejora de la calidad de las relaciones que mantiene el individuo como parte integrante de la sociedad.



La aplicación para teléfono móvil y Tablet que se ha desarrollado, pretende facilitar el conocimiento de la mediación y tiene como fin último posibilitar el acceso de los usuarios a los mejores profesionales de su campo. Por tanto, el usuario final de la aplicación es el individuo, tanto en sus relaciones interpersonales, como en las relaciones que surgen al ser parte integrante de las diversas organizaciones en la que se vertebra la sociedad.

Atendiendo al usuario como individuo en sus relaciones interpersonales, destacan los conflictos en el ámbito familiar derivados de separaciones y divorcios ó los relativos a las relaciones paterno-filiales. También los conflictos relacionados con el parentesco como las sucesiones, donaciones, relaciones contractuales, etc. Toma relevancia en los últimos tiempos la mediación en las adopciones y en casos de sustracción nacional e internacional de menores. Teniendo en cuenta al individuo como parte integrante de la sociedad a la que pertenece y las relaciones que nacen de esa interrelación, hay diferentes ámbitos en los que la mediación tiene gran relevancia.

La mediación comunitaria, facilita las relaciones sociales y las relaciones entre comunidades vecinales. Diversas entidades como La Caixa a través de su Fundación buscan impulsar proyectos que mejoren la convivencia y promuevan la igualdad social.

La mediación escolar, para los conflictos surgidos en el ámbito escolar y universitario entre estudiantes, entre estos y el profesorado o entre éste último colectivo, así como en las relaciones con los padres.

La mediación intercultural, ayuda en la mejora de las relaciones entre grupos autóctonos e inmigrantes o en conflictos que provienen del desconocimiento de la diversidad cultural.

La mediación sanitaria, ayuda resolver y mejorar las relaciones entre el personal médico, o entre el personal sanitario y no sanitario, también en la relación de pacientes y personal médico.



Especial importancia tiene la mediación en ámbito mercantil en concreto en organizaciones empresariales de las que forma parte el individuo en sus relaciones laborales. La mala gestión de la comunicación en el entorno de las organizaciones, producen falta de motivación en los individuos que las integran, lo que se traduce en escasa calidad de las relaciones interpersonales, conflictos que consumen tiempo y energía, baja productividad, etc.

También la mediación en empresas familiares, donde la mala relación de los miembros que las componen puede llegar a poner en riesgo la continuidad de las mismas.

Dentro de una empresa puede haber conflicto entre dos trabajadores, entre departamentos, conflictos con proveedores externos, etc.

En los conflictos entre empresas por cuestiones de competencia, impagos etc., la mediación se revela cada vez más útil al proporcionar a la empresa una manera de resolver sus problemas sin que trascienda, ya que la mediación proporciona una confidencialidad en el proceso que la resolución en el ámbito judicial no asegura.

El proyecto de aplicación de móvil ha sido realizado con los escasos recursos de los que se disponía. Para avanzar en las funcionalidades de la aplicación, se hace necesario buscar financiación externa que permitirá alcanzar el objetivo de ofrecer el servicio de mediación online a los usuarios que lo soliciten.

La dificultad a la que nos enfrentamos es encontrar inversores que apuesten por invertir en un proyecto que genera valor social. Por ello habrá que dirigirse a Instituciones públicas o privadas interesadas en el emprendimiento social y en concreto en la mediación como elemento de integración y transformación social, capaz de provocar un cambio estructural y perdurable.



Nuestra primera aproximación a la búsqueda de financiación ha sido la presentación del proyecto a los premios Emprendedor Universitario UCM, con el objetivo de obtener recursos.

Una segunda fase, será la búsqueda de financiación para continuar con el desarrollo de la aplicación y para ello se hace necesario detectar aquellas Asociaciones, Colegios Profesionales, Fundaciones o Instituciones públicas o privadas que pudieran estar interesadas en el desarrollo de proyectos con valor social contando con las innovaciones tecnológicas.

Se han identificado algunas Fundaciones pertenecientes a ámbitos diferentes, que tienen en común el interés en la innovación social como motor de cambio, la mejora de las competencias de las personas, la mejora de la calidad de vida y la salud, el bienestar en el ámbito familiar y educativo o la promoción del deporte. Todo ello con la tecnología y la innovación como fondo.

Algunas de las identificadas son la Fundación Ashoka, Fundación Tecnologías Sociales (TECSOS), Fundación COTEC para la innovación, Fundación La Caixa, Fundación Telefónica, Fundación Konecta, Fundación Innovación Bankinter etc. Fundación Altran, Fundación Mutua Madrileña y Fundación ANAR para la innovación en el ámbito educativo, así como otras interesadas en la prevención del acoso escolar.

En el área de deportes son numerosas las fundaciones (llegando a representar un 10% del total de fundaciones), federaciones y asociaciones existentes. Por ejemplo, la Fundación Deporte Joven y Fundación Madrid por el Deporte de carácter público y numerosas de carácter privado que habrá que estudiar su campo de acción, como Fundación CEPESA.

En un análisis minucioso posterior deberá estudiarse adecuadamente aquellas Instituciones que pudieran estar interesadas en el proyecto que se presenta, que por su universalidad al poder aplicarse a todas las áreas de la mediación, puede



convertirse en un importante agente impulsor de cambio y mejora social. Y ello porque el usuario final de la aplicación “La Mediación en tu mano”, adquiere mediante la resolución de sus controversias a través de la mediación, la percepción de que sus conflictos son resueltos de una manera más justa y equitativa precisamente porque ha participado de la toma de decisión para la resolución. Esto fortalece al individuo y mejora las relaciones con su entorno, las vuelve más sólidas y duraderas, promoviendo una transformación social que sin duda contribuye al fortalecimiento una cultura de paz.

8. OBJETIVOS

Los objetivos diseñados para este proyecto se concretan en:

Objetivo general:

- Crear una aplicación nativa para dispositivos móviles que promocióne y difunda la mediación y posibilite la resolución de conflictos online.

Objetivos específicos:

- Impulsar la mediación como sistema participativo de gestión, transformación y resolución de conflictos a través de una App.
- Dar a conocer los principios de la mediación, características del proceso y rol del mediador.
- Difundir la mediación como modalidad de gestión participativa de resolución de conflictos a través de la APP
- Brindar información sobre legislación, noticias y novedades sobre mediación.



- Aportar valor a una comunidad de lectores profesionales y a la comunidad, que estén interesados en los modos participativos de resolución de conflictos.
- Generar un espacio asincrónico y sincrónico de conocimiento de la mediación.

9. METODOLOGÍA

Para la elaboración del marco teórico, se realizó una revisión bibliográfica sistematizada del tema principal del proyecto incluyendo los criterios específicos de búsqueda verificado en Tesouro: mediación, tecnología de la comunicación, gestión de la información y telemática. Todos los términos fueron introducidos en inglés y castellano. Las búsquedas se realizaron en un grupo óptimo de bases de datos incluyendo bases de tipo generalista; Google Académico, DialnetPlus, Web of Science y Scopus; y especializadas: Communication & Mass Media Complete, utilizando los operadores booleanos and, or, not.

En la elaboración de la App se adoptó una metodología de ingeniería de software denominada Hybrid Methodology Design. Esta metodología utiliza el modelo iterativo incremental para el proceso de desarrollo de la herramienta. Este desarrollo está basado en pruebas, cuenta con la participación de todo el equipo, establece prioridades en los requisitos, se somete a revisión continua y facilita sesiones de aprendizaje. Además, permite la inclusión de expertos.

Para el desarrollo de la aplicación y la creación de contenidos se utiliza GoodBarber, que permite la creación de App's para iOS y Android de manera nativa en ambas plataformas. También se usó esta herramienta para el diseño del boceto de las utilidades de la App que se han programado y quedan por desarrollar.



Para la creación del Logotipo, la marca de agua y el Diagrama de Gantt se utiliza un programa de gráficos vectoriales Adobe Illustrator a través del cual se puede crear una imagen de tipo vectorial pudiéndola escalar al tamaño deseado sin que pierda calidad. Para el diseño del logotipo, se han escogido colores planos, de fácil alcance sin degradados, efectos ni variación; los colores son el negro, gris, rosa anaranjado y blanco. Para la marca de agua, se ha seleccionado el color azul, un color asociado a la amistad, armonía y confianza, pero lo más importante es que se trata de un color vinculado a la paz, por tanto, vinculado a la mediación.

Se utilizó el grabador de pantalla iPhone7 se utilizó para grabar la pantalla en movimiento y poder enseñar los contenidos que quedan a desarrollar en un futuro, plasmada a modo de boceto mediante capturas de pantalla.

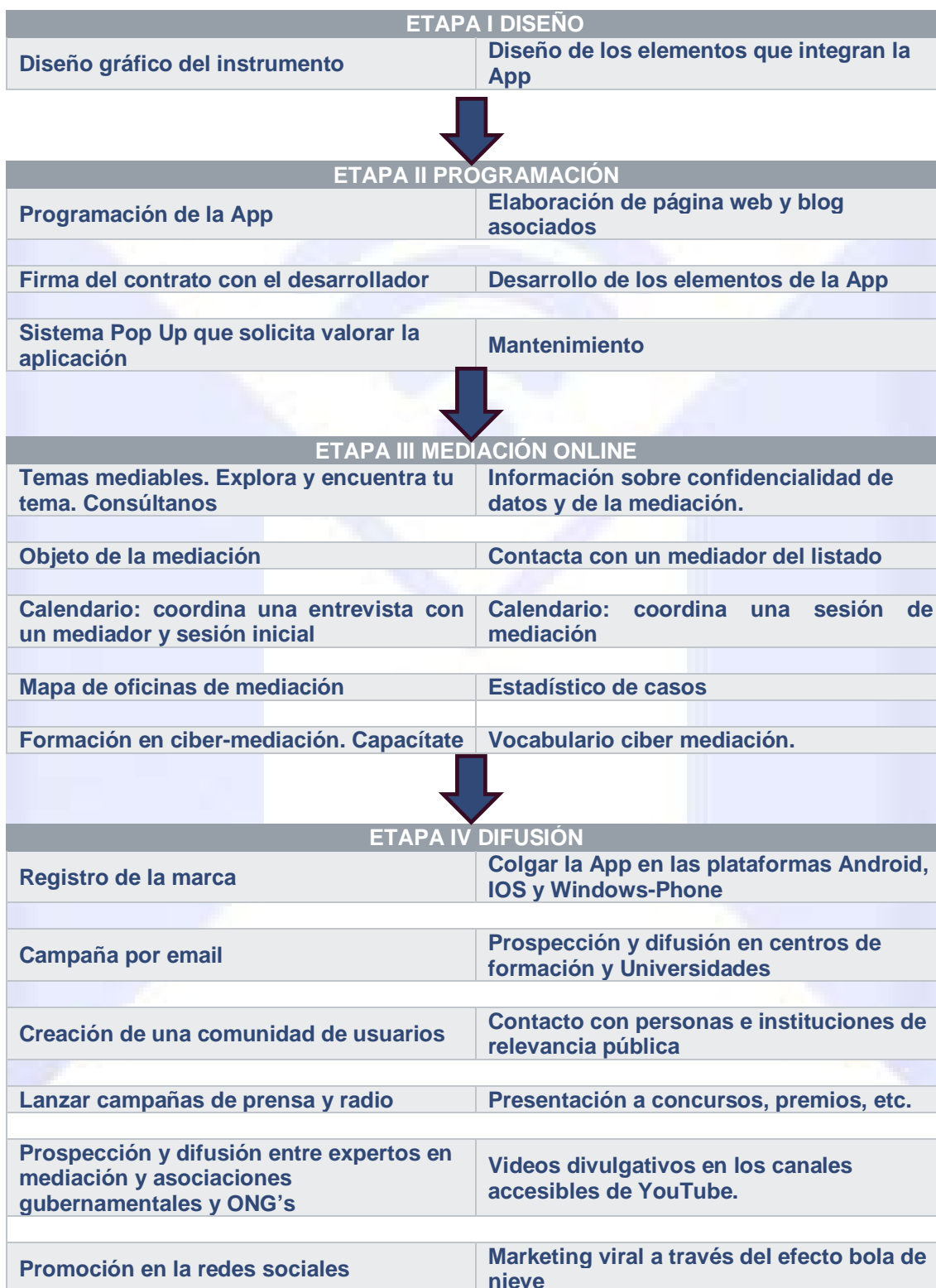
La creación de la presentación final del Trabajo Fin de Máster fue realizada con el programa VideoScribe, Camtasia y Audacity.

- VideoScribe: es una herramienta profesional para crear presentaciones. Su distintivo central es que permite hacer vídeos con animaciones que aparentan una pizarra blanca y sobre ella se añaden dibujos, textos y demás recursos con un marcador.
- Camtasia Studio 8: Programa para crear y editar videos. Su función principal es grabar todo el movimiento que se produce en la pantalla de un ordenador.
- Audacity: Editor de audio gratuito. Puedes grabar sonidos, reproducir sonidos, importar y exportar archivos de audio.



10. ACTIVIDADES

10.1 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES POR ETAPAS





10.2 ETAPA III MEDIACIÓN ONLINE

El contenido de esta etapa supone el siguiente paso en la construcción de la App. Debido al escaso presupuesto económico, derivado en su totalidad de las aportaciones realizadas por las alumnas que componen el equipo, no se ha podido generar en formato App todo el contenido previsto para la misma, pero sería, en cualquier caso, el siguiente paso a seguir para alcanzar la dinamización de la herramienta y su interactividad. Esta etapa supone el grueso del espacio interactivo del proyecto, que constaría de dos bloques:

Bloque I. Áreas mediables (figuras 1 y 2): Supone una guía de temas de mediación puesta a disposición del usuario final con el objeto de que pueda identificar, entre ellos, aquellos que le afectan, comprometan o preocupan. Por ello, dentro de cada tema mediable, se encuentra un listado de conflictos o situaciones frecuentes (figuras 3 a 18) que puedan arrojar más información al usuario, a fin de que pueda conocer si la mediación tuviera lugar en la situación en la que se encuentra.

Se trata de un recorrido por los temas mediables más usuales: Mediación Familiar; Mediación Educativa; Mediación Comunitaria, Intercultural y Multicultural; Mediación Civil; Mediación en el ámbito sanitario; Mediación en consumo y mercantil, Mediación laboral y social, y Mediación Penal y restaurativa.

Cada uno de los temas, en su parte final, contendría un enlace, denominado “Saber más” que supone un contacto directo con el equipo de mediación, para que el usuario, si así lo desea, pueda contactar vía email, y recibir una atención directa que brinde información más detallada sobre las posibilidades que se le ofrecen.

Conscientes de que se trata de un recorrido que deberemos ir forjando según vaya evolucionando la App y encontremos nuevos entornos en los que aplicar tanto la mediación como la herramienta.

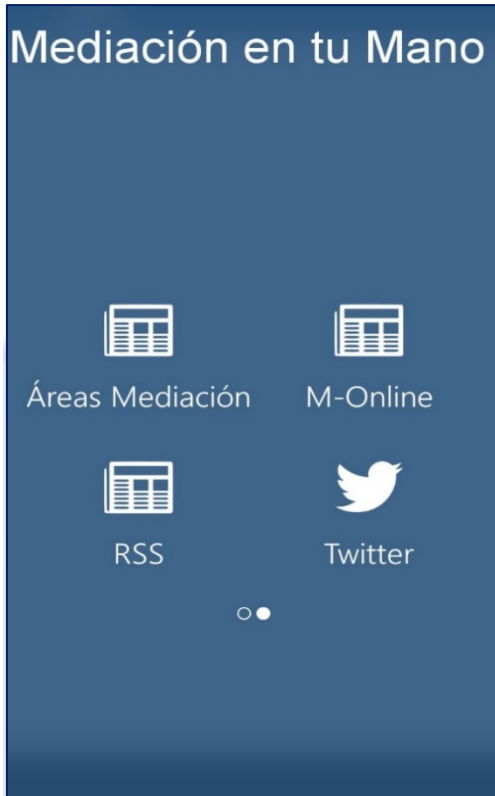


Figura 1

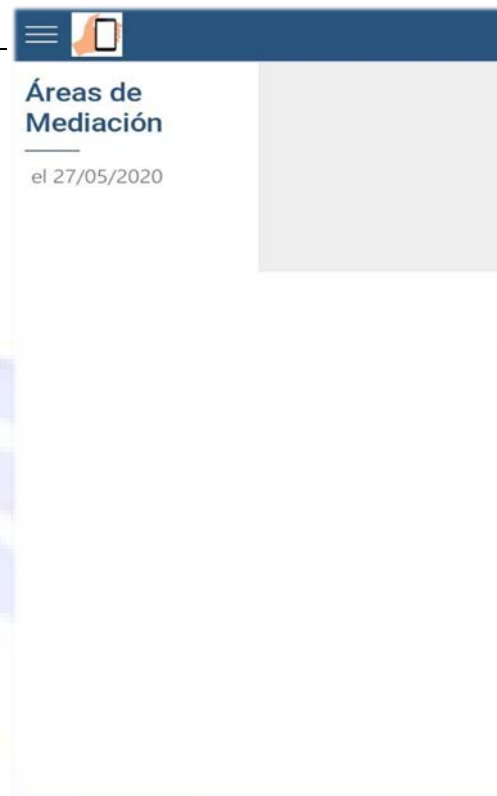


Figura 2

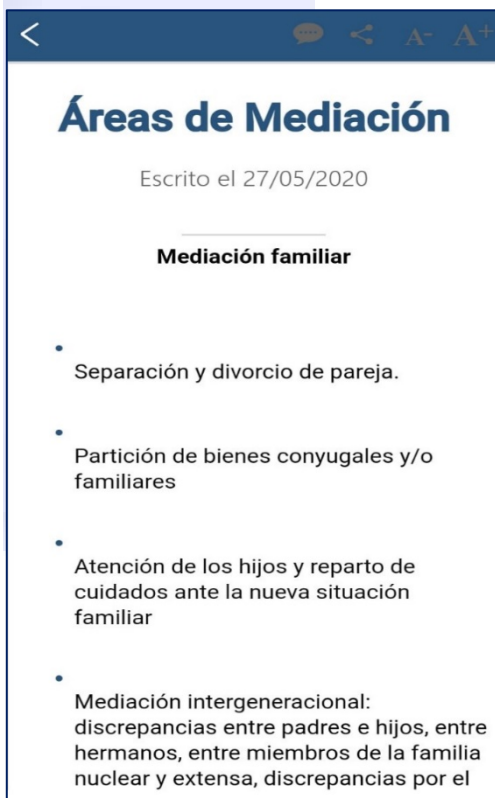


Figura 3

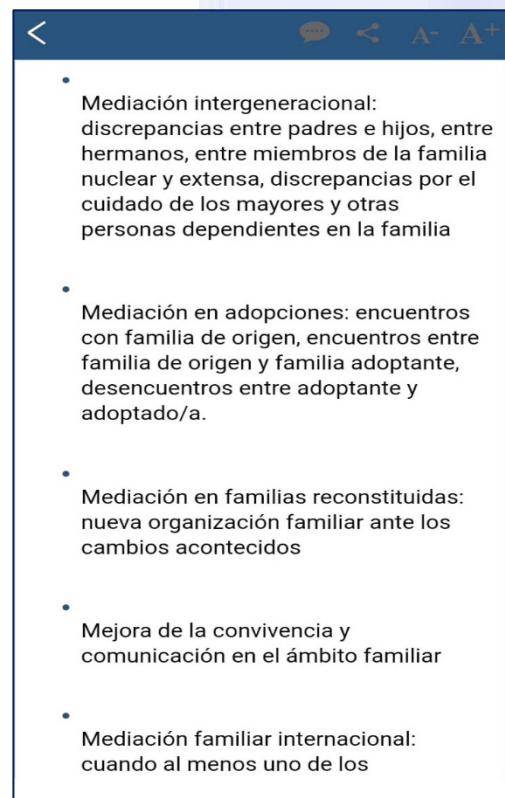


Figura 4

Mejora de la convivencia y comunicación en el ámbito familiar

- Mediación familiar internacional: cuando al menos uno de los progenitores se encuentra en país distinto, para tratar de consensuar la atención y protección de los menores implicados (hijos/as) asegurando su bienestar y desarrollo.
- Mediación en conflictos derivados de la sustracción internacional de menores: asesoramiento, información y mediación.
- Asesoramiento, formación e información a entidades administrativas públicas y privadas de protección a la familia e infancia, para la puesta en marcha de espacios, proyectos y servicios de mediación familiar

Figura 5

Mediación educativa

- Mejora de la convivencia en la Comunidad Educativa
- Prevención de situaciones conflictivas en el ámbito educativo
- Conflictos entre instituciones educativas formales y no formales
- Conflictos entre miembros de la comunidad educativa: entre profesores, entre profesor y alumno, entre alumnos o entre miembros no docentes de la comunidad educativa
- Conflictos entre la comunidad educativa y padres/madres del alumnado y/o asociaciones conformadas por los mismos

Figura 6

- Conflictos entre la comunidad educativa y padres/madres del alumnado y/o asociaciones conformadas por los mismos
- Formación, información y asesoramiento para el diseño y desarrollo de proyectos o espacios de mediación en la Comunidad Educativa

Mediación Comunitaria, Intercultural y Multicultural

- Mediación vecinal: conflictos surgidos entre propietarios de una Comunidad de vecinos derivados de causas tales como derramas, permisos no concedidos, humos, malos olores, molestias, obras no consensuadas, uso indebido de zonas comunes, problemas con mascotas, y todas aquellas derivadas de la convivencia vecinal

Figura 7

- Asesoramiento y formación para la creación de proyectos y espacios de prevención y resolución de conflictos en contextos de diversidad cultural (centros educativos, tejido asociativo, encuentro)

Mediación Civil

- Obligaciones y contratos de carácter civil: compraventas, arrendamientos, donaciones, hipotecas, reclamaciones de cantidad.
- Mediación en herencias y sucesiones: testamentos, legados, legítimas, donaciones. También sucesión *inter vivos*

Figura 8

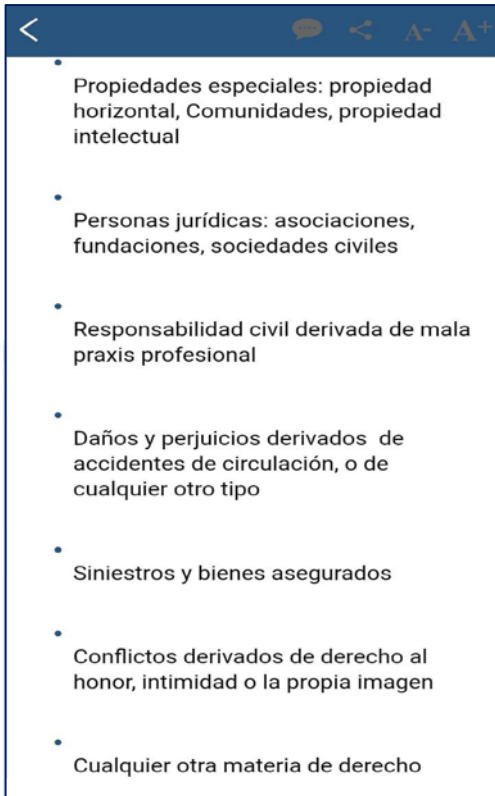


Figura 9

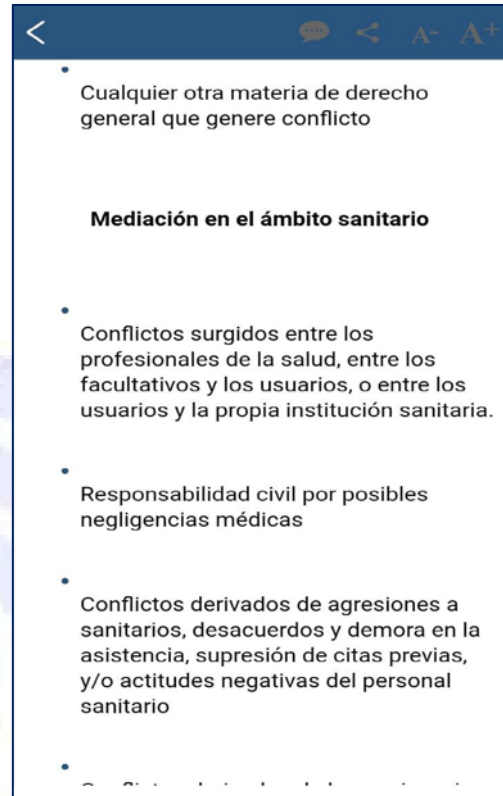


Figura 10

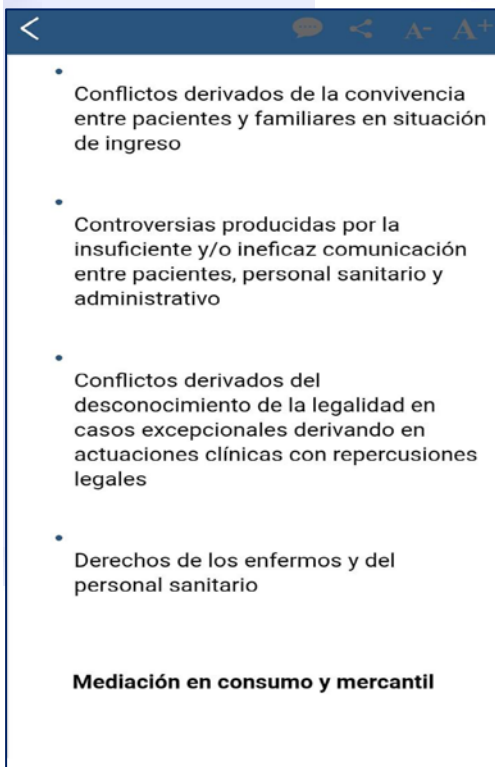


Figura 11

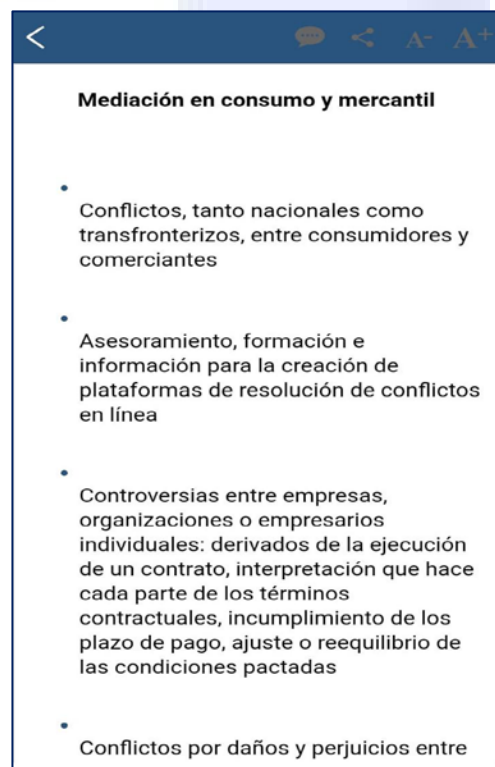


Figura 12

- Conflictos por daños y perjuicios entre empresas y particulares, proveedores, y/o suministradores derivados de responsabilidades contractuales, extracontractuales o medioambientales
- Conflictos internos en empresas familiares: desacuerdos en la gestión y administración de la misma, conflictos en la toma de decisiones, e incluso disolución y liquidación de la compañía.
- Formación y asesoramiento para la creación de un espacio de mediación en empresas y organizaciones
- Conflictos sobre patentes, marcas y /o competencia desleal
- Asesoramiento en la mejora de la comunicación cooperativa y responsable en y entre organizaciones.

Figura 13

- Asesoramiento en la mejora de la comunicación cooperativa y responsable en y entre organizaciones.

Mediación laboral y social

- Divergencias dentro de una misma empresa u organización: conflictos entre empleador y empleado/s, conflictos entre empleados, conflictos entre distintas áreas de una misma organización, controversias entre socios o inclusive entre directivos y/o accionistas.
- Conflictos individuales relativos a modificaciones en las condiciones de trabajo, reducción de jornada, traslados, desplazamientos, así como todas aquellas cuestiones de especial afectación e importancia para los/as trabajadores/as

Figura 14

- Conflictos colectivos derivados de las relaciones entre trabajadores/as y sindicatos, o de estos con la Patronal: negociaciones de convenio, aplicación e interpretación de las normas, despidos colectivos, modificación de condiciones de trabajo, etc.
- Asesoramiento e información sobre estrategias de prevención de conflictos laborales en empresas y organizaciones del sector público y privado

Mediación penal y restaurativa

- Mediación penitenciaria: mediación en instituciones penitenciarias, entre presos, agentes penitenciarios y autoridades de dicho contexto.
- Mejora de la convivencia en el ámbito penitenciario incluyendo a todos los

Figura 15

- Mejora de la convivencia en el ámbito penitenciario incluyendo a todos los participantes del mismo (también padres/madres de los presos)
- Asesoramiento y formación para la puesta en marcha de círculos restaurativos en instituciones penitenciarias y centros de reinserción social
- Mediación penal como proceso complementario al proceso judicial para favorecer la reparación del daño en la víctima y promover la reinserción social del victimario o infractor
- Reparación del daño a la víctima en delitos tales como: lesiones, amenazas, coacciones, descubrimiento y revelación de secretos, calumnias e injurias, hurtos, robos, usurpación de inmuebles, estafa, apropiación indebida, delitos contra la propiedad intelectual e

Figura 16

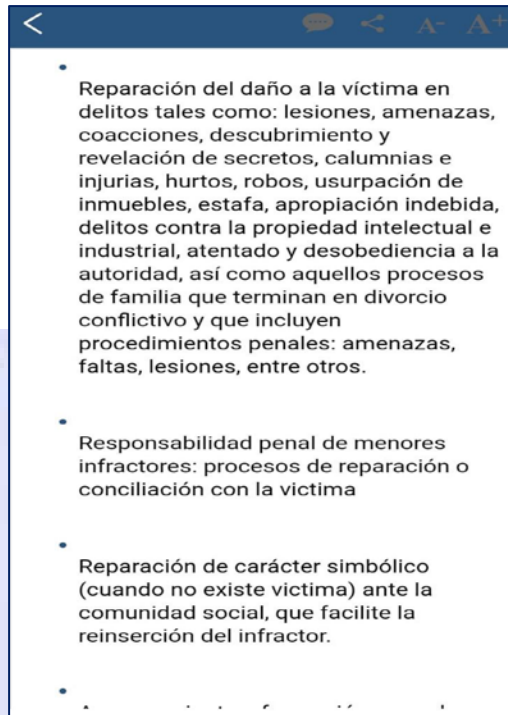


Figura 17

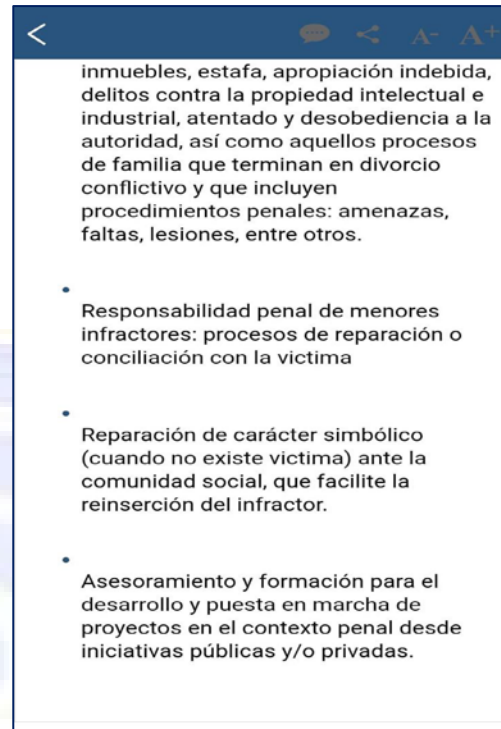


Figura 18

Bloque II. Mediación Online (figura 19)

Los temas de mediación desarrollados están en estrecha relación con el paso siguiente y al que aspiramos de Mediación online. La mediación online se puede desarrollar de diversas maneras, sincrónica únicamente o mixta juntamente con actividades asincrónicas. Así podrá contactarse al mediador del listado existente en la App, fijar con el calendario un encuentro sincrónico de entrevista inicial, ya sea con plataforma incluida en la App o acordando una plataforma accesible para ambas partes. Aceptada la mediación podrá fijarse con el calendario una fecha de primera sesión. Lo expuesto tiene como contexto incorporar lo relativo a protección de datos, firma digital o electrónica, actas de inicio y fin de la mediación, construcción del acuerdo, incluir el uso de correo electrónico y prever un seguimiento del proceso (figuras 20 a 22). Mirando al futuro, una propuesta a desarrollar dentro de la App sería la formación en mediación y de ciber mediadores y el uso de vocabulario ciber-mediación, para lo que se prevé un glosario temático.

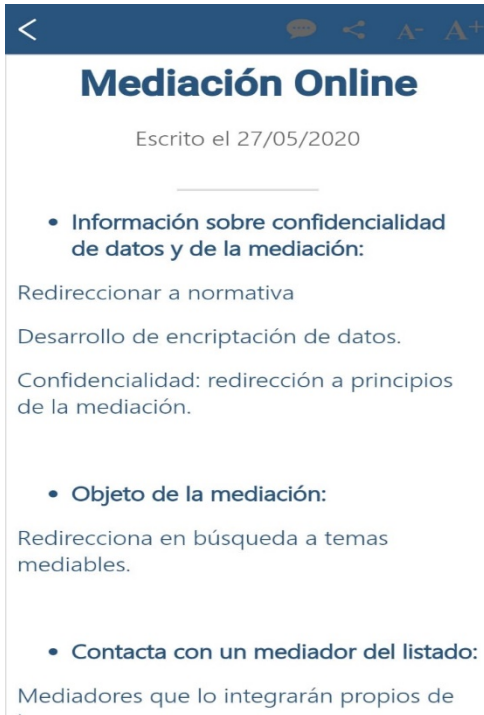


Figura 19



Figura 20

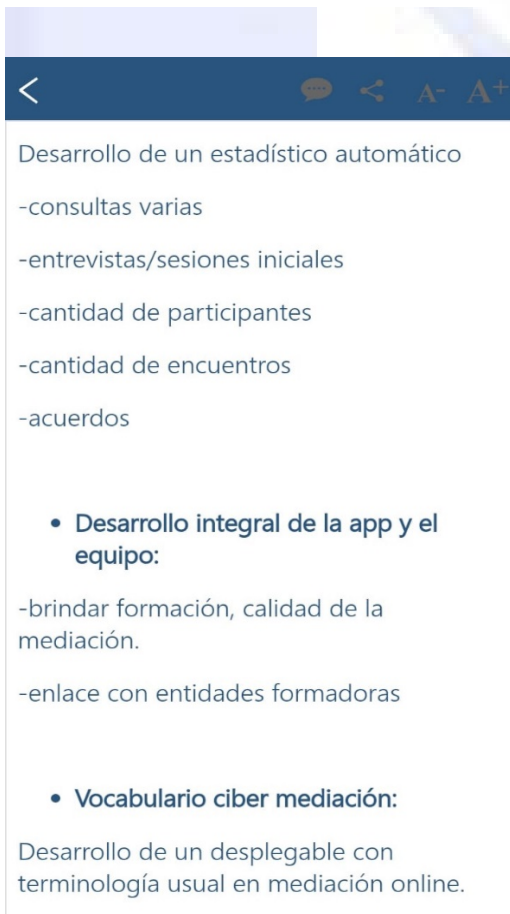


Figura 20

11 RECURSOS

Los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto y conseguir los objetivos se infieren de las tareas previstas.

Humanos: Formado por un equipo de 6 miembros, autónomo y multidisciplinar (2 Abogadas, 1 Mediadora, 1 Socióloga, 2 Trabajadoras sociales) con responsabilidades compartidas, que piensan juntas formando sinergias que permiten la colaboración creativa y se nutre de las diferentes experiencias, conocimientos, capacidades y habilidades de todas.

Técnicos: Refiere los conocimientos o técnicas adecuados y suficientes para el desarrollo de la App: técnicas de planificación, gestión, organización, evaluación y programación informática.

Los procesos e instrumentos utilizados en este proyecto incrementarán la eficiencia del trabajo de equipo, resolverán los problemas que se presenten, así como harán posible la ejecución de las tareas planificadas.

Tecnológicos: Son aquellos medios de los que se vale la tecnología para cumplir con su propósito. Suponen un valor agregado al proyecto ya que optimiza el resto de los recursos disponibles. Los recursos tecnológicos utilizados en este proyecto podemos clasificarlos según su naturaleza en:

- Tangibles: ordenadores y periféricos y smartphone.
- Intangibles: Sin soporte físico, basados en la información y el conocimiento, por lo que distinguimos entre intangibles de comunicación, información, programación y diseño.
- De comunicación: Meet, Skype, WhatsApp, Drive, email.
- De información: Office 365.
- De programación y diseño: GoodBarber, Adobe Illustrator, VideoScribe y Camtasia

Económicos: Descritos en el presupuesto.



12 PRESUPUESTO

Carlos Miret. Desarrollador informático
53 815 629 E

Presupuesto No. 1

Dirección: Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.
Campus de Somosaguas, Madrid

Madrid

Código Postal: 28223

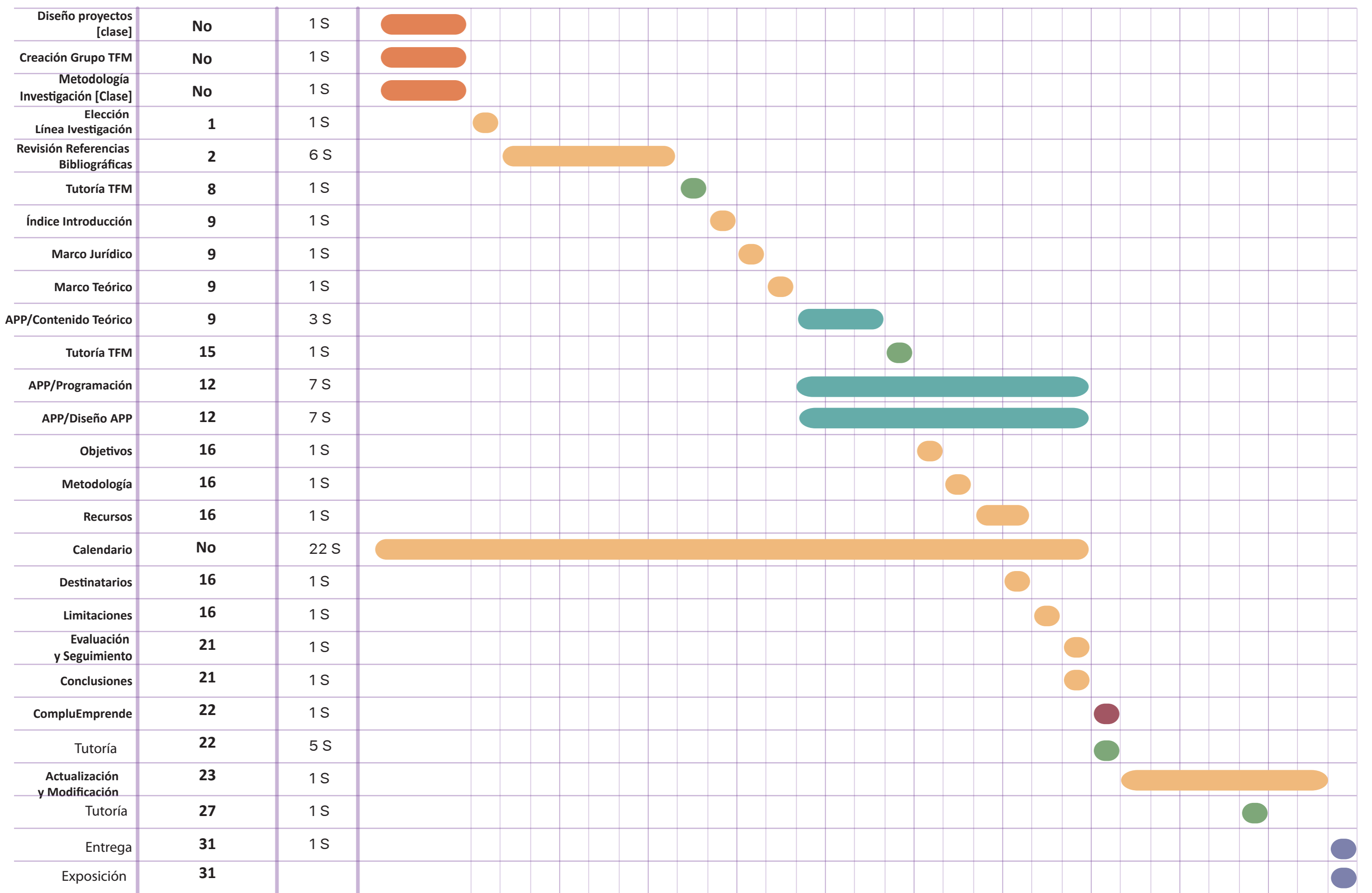
Teléfono: 658 957 499

Fecha Solicitud	01-01-20
Número de Cliente	006
Método de Pago	Contado

Solicitado por: Alumnas Máster de Mediación. Universidad Complutense de Madrid

	Cantidad	Descripción	Unidades	Precio / unidad	Precio
1		Asesoramiento tecnológico. Planteamiento proyecto	1	25,00 €	25,00 €
2		Licencia para maqueta App	1	100,00 €	100,00 €
3		Diseño maqueta, elaboración de menús y pestañas (no incluye identidad corporativa)	1	275,00 €	275,00 €
4		Licencia App Store	1	100,00 €	100,00 €
				Subtotal	500,00 €
* Precio por hora de trabajo: 25€/h					0,00 €
				Total	500,00 €

ACTIVIDADES	PRECEDENTES	TIEMPO (Semanas)	NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO													
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28



14 EVALUACIÓN

Evaluación de Resultados

Desarrollar una App móvil y ponerla a disposición de la comunidad significa que se ha completado la primera etapa de proyecto. Ha de evaluarse el seguimiento de su implantación con el objetivo de medir y optimizar los diferentes indicadores del funcionamiento de la aplicación que indicarán los puntos de mejora. El modelo de evaluación guiada por los resultados (Scriven, 1973) ha sido el de elección para realizar la evaluación de la aplicación. El propósito del proceso evaluativo es averiguar de forma global los efectos de la App, contrastando los resultados obtenidos en el proceso de evaluación con la necesidades de la población que generaron el desarrollo de este proyecto.

Esta tarea se realiza a través de métricas útiles que refieren el grado en que un sistema, componente o proceso posee un atributo dado e incluye el método de medición. Las métricas para la evaluación de la App *La mediación en tu mano* son:

- Descargas de la App
- Usuarios activos (por mes, por semana, al día). Cálculo de la tasa de adherencia.
- Retención
- Tasa de cancelación
- Valoraciones y revisiones de la App
- Abandono de la App
- Virabilidad: Número de nuevos usuarios que cada usuario medio lleva hasta la App.

Esta tarea se realizará con herramientas especializadas de analítica web como *Google Analytics* o *Adobe Analytics*, instrumentos de marketing digital que ofrecen información agrupada del tráfico la audiencia y adhesión, y comportamiento de la App.



Evaluación del Proceso

La ejecución del proyecto *La mediación en tu mano* se ha llevado a cabo a través de un proceso riguroso de planificación. La observación del progreso de la ejecución ha señalado el camino de la evaluación del proceso. Para ello, se aplicó un sistema de monitoreo (Alvira, 1991) que ha permitido ajustar del desarrollo del proyecto a la planificación, anticipando posibles desviaciones improcedentes y realizando ajustes necesarios (Gambara, & Vargas, 2007). La evaluación del proceso define el ajuste entre la ejecución de la intervención y su planificación, valora la adecuación del desarrollo del proyecto a los resultados previstos, señala qué aspectos de dicho proceso fueron los que incidieron en los resultados obtenidos y la forma en cómo afectaron en la consecución de los objetivos. Es además de una fuente de datos para elaborar la evaluación de resultados.

El sistema de monitoreo se adapta del decálogo de preguntas para la vigilancia del proceso (Alvira, 1997) y se cuantifica para su evaluación:

Evaluación de proceso	Inadecuado 1	Por mejorar 2	Satisfactorio 3	Excelente 4
¿La intervención se ejecuta como se había planeado?				
¿Se está orientando a la población prevista?				
¿Cuál es la demanda a la que responde el proyecto?, y ¿qué tanto se atiende?				
¿Es adecuada la importancia que se da a cada una de las actividades del proyecto?				



¿Cómo se realizan las actividades?				
¿Los recursos del proyecto son suficientes y adecuados?				
¿cómo se puede optimizar la utilización de esos recursos?				
¿Cómo funciona el equipo del proyecto?				
¿Cómo es la comunicación entre sus miembros y cómo resuelven los conflictos?				
¿Están bien organizadas y distribuidas las actividades y tareas del proyecto?				
¿Existe interacción entre los miembros del equipo con los beneficiarios del proyecto?				
¿Cómo fueron ejecutadas las actividades del programa?				
¿Quiénes participaron en el proceso de ejecución?				
¿Cómo se invirtieron los recursos destinados al proyecto?,				
¿Se contaba con la capacitación requerida para ejecutar las acciones y del proyecto?				
¿Los responsables del proyecto tenían claros los objetivos?				
¿Compartía el equipo el marco de referencia teórico o conceptual que fundamenta el proyecto?				

15. CONCLUSIONES

La APP de “La mediación en tu mano”, es producto de un proceso reflexivo profundo, discutido, sopesado y ampliamente analizado. Como todo proceso se fue dando en pasos, quizás de pensarnos en un mundo tecnológico sincrónico y asincrónico, con migrantes digitales y los nacidos en la digitalización. En el recorrido nos encontró la pandemia, la alarma, la cuarentena.

Lo que estaba en un proyecto de Trabajo de fin de Máster con la idea de brindar una propuesta de gestión de conflictos por medios tecnológicos, y que hasta ese momento era una excepción, en el transcurso del proceso devino en la regla. Aquello que parecía algo que podría dar soporte a lo ya existente, se volvió en nuestro entendimiento de ineludible utilidad y de casi primera necesidad o “esencial” tal el término utilizado para distinguir los servicios y su uso en plena cuarentena.

Como todo proyecto está atravesado por varios ejes y factores de construcción. En el caso concreto por la tecnología en sí misma, la interdisciplina de quienes conforman el grupo emprendedor y sus diversos puntos de vista, el profesional especializado para el desarrollo técnico propiamente, el desarrollo y decisión del contenido a darle, y el producto final hasta donde el presupuesto económico alcanzó.

La App diseñada y propuesta tiene como límite el cielo. Ya que con los soportes técnico disciplinares plasmados, y contando con presupuesto, puede ser útil para más accesos y colaboraciones en el ámbito de gestión de conflictos. Por dar algunos ejemplos, puede ser un soporte para seguimiento de mediaciones y para el proceso de Coordinación de Parentalidad.

La App forma parte tanto de lo que significa la Responsabilidad Social como al concepto de “acceso de la ciudadanía a la justicia”. El acceso a la justicia es tanto el espacio propio donde se encuentra la judicatura como lo que implica la gestión de



conflictos y su resolución por un tercero que es el juez, como el acceso a métodos autocompositivos.

Esta aplicación aspira a contextualizar a los miembros de la comunidad en los puntos claves en los cuáles encontrar oficinas de mediación como contar con información básica sobre la mediación, sus principios y profesional de la mediación.

La continuidad para la que está preparada es que cualquier persona desde esta aplicación pueda acceder al proceso de mediación completo, desde contactar a un mediador hasta mantener la sesiones de mediación de manera sincrónica que sean necesarias para la gestión del tema llevado a mediación. La tecnología de la comunicación y de la gestión participativa de conflictos, más allá de que se modifiquen las condiciones de salud mundial y se pueda retornar a las actividades que se desarrollaban presencialmente, seguirá vigente y con mayor adaptabilidad y acceso a la comunidad.

La APP se enmarca en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y como un espacio esencial para la ciudadanía, en el que pueda acceder a la gestión de sus malestares de manera ágil, rápida, económica y con profesionales y proceso de calidad. una manera de contribuir tal era la expectativa en el año 2015, a la concreción de los ODS 2030. Es un aporte que tendrá efectos multiplicadores, saludables y poderosos, cuya dimensión expansiva es ilimitada, tanto como la mirada de colaboración en la gestión de conflictos se puedan imaginar.

16. REFERENCIAS

Aguaded Gómez, J. & Cabero Almenara, J. (2014). *Tecnologías y medios para la educación en la e-sociedad*. Madrid: Larousse - Alianza Editorial.

Alvira, F. (1991). *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid: CIS.

Elisavetsky, A & Almirón, D.P. (2019). *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías*. Buenos Aires: ERREIUS

Gambara, H. & Vargas, E. (2007). Evaluación de programas de intervención psicosocial. En A. Blanco & F.J. Rodríguez (Coords.). *Intervención psicosocial*. Madrid: Pearson.

Khaddage, F., Müller, W. & Flintoff, K. (2016). Avanzar en el aprendizaje móvil en entornos formales e informales a través de la tecnología de la aplicación móvil: ¿hacia dónde y cómo? *Revista de Tecnología Educativa y Sociedad*, 19(3), 16-26

Villaluenga, L.G., & De Castro, E. V. (2015). La mediación a debate en Europa ¿hacia la voluntariedad mitigada? *Anuario de mediación y solución de conflictos* 3, pp. 21-36. (está repetido en el marco teórico, por eso lo dejo en los dos)

INE (2019). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (TIC-H'19)*. Recuperado de <https://www.ine.es/metodologia/t25/t25304506618.pdf>.

17. ANEXOS

CONTRATO DE DESARROLLO DE SOFTWARE

En Madrid a 16 de abril de 2020

De una parte, D. Carlos Miret, mayor de edad, con DNI no 53815629E, en su propio nombre y representación, en adelante el Desarrollador

De otra parte, Dña. Ana Isabel Corchado Castillo, mayor de edad, con DNI no 51646230-Y en su propio nombre y representación, Dña. Susana Mesa Morales, mayor de edad, con NIE no Y6640488-B, en su propio nombre y representación, Dña. Raquel Montero Picó, mayor de edad, con DNI no 51992744-W en su propio nombre y representación, Dña. Sonia Pérez Méndez, mayor de edad, con DNI no 00816940-A, en su propio nombre y representación, Dña. Daniela Patricia Almirón mayor de edad, con NIE no Y5767845-B, en su propio nombre y representación y Dña. Noelia Alejandra Malarino Vega, mayor de edad, con DNI no 54884135-V, en su propio nombre y representación, en adelante las Contratistas

El desarrollador y las Contratistas, en adelante las Partes, reconociéndose mutuamente la capacidad jurídica necesaria para contratar y obligarse, y en especial para el otorgamiento del presente CONTRATO DE DESARROLLO DE SOFTWARE, en adelante el Contrato.

EXPONEN

Que el desarrollador dispone de los conocimientos y medios necesarios para el diseño y codificación de programas informáticos o aplicaciones. Que las contratistas desean el desarrollo de un programa informático, en adelante el

Software con una serie de características y funcionalidades que han sido comunicadas al desarrollador. Que, con el fin de desarrollar el Software, las contratistas han negociado un plan de trabajo y un presupuesto para el desarrollo de este.



ESTIPULACIONES

PRIMERA. - Objeto del Contrato Mediante el presente contrato, el desarrollador se compromete a diseñar, estructurar y codificar el software en favor de las contratistas, dentro del tiempo y presupuesto pactado previo a la firma del presente contrato, cuya titularidad y propiedad intelectual corresponderá en su integridad a las Contratistas. El diseño, estructuración y codificación del Software se ceñirá a lo establecido en las estipulaciones de este Contrato.

SEGUNDA. - Funcionalidades del Software Siguiendo las directrices de las Contratistas y de acuerdo a lo negociado entre las partes, el Desarrollador se compromete al desarrollo del software de acuerdo a las siguientes funcionalidades o características: . Producción de una aplicación software para móvil donde se recoja los principios de la mediación y mediación online. La APP estará desarrollada en los lenguajes nativos respectivos tanto Android como iOS. Versiones para iOS y Android, tanto para smartphones como para tablets (Android).

TERCERA. - Precio y Forma de pago. Las Partes acuerdan el pago de una remuneración a determinar al finalizar el desarrollo de la aplicación y en función de su resultado.

CUARTA. - Originalidad el software. El Desarrollador exonera a las contratistas de toda responsabilidad frente a terceros que aleguen una violación de sus derechos de propiedad intelectual que puedan tener sobre el software.

QUINTA. - Modificación del Software. Las Contratistas podrán solicitar al Desarrollador la introducción de cambios, modificaciones o mejoras en el Software durante su desarrollo y antes, en todo caso, de su finalización.

SEXTA. - Propiedad del Software. El Desarrollador reconoce de forma expresa que las Contratistas serán las titulares de pleno derecho de la propiedad intelectual del



Software. De esta forma el Desarrollador renuncia, expresa y totalmente a cuantos derechos de propiedad intelectual pudieran generarse como consecuencia del desarrollo del Software.

Las contratistas podrán decidir libremente llevar a cabo la inscripción del Software o no en el Registro de la Propiedad Intelectual.

La cesión de los derechos de propiedad intelectual en favor de las Contratistas previsto en el presente contrato no tiene ámbito geográfico determinado, es decir, se extiende a todos los países del mundo sin limitación geográfica de ninguna clase.

SEPTIMA. - Cesión del contrato. Las Partes no podrán ceder su posición en el presente contrato, ni tampoco los derechos u obligaciones que de él emanasen.

OCTAVA. - Las Partes declaran de forma expresa que a todos los efectos legales, el Desarrollador desempeña su actividad de forma totalmente independiente, siguiendo su propia organización y con sus medios personales y técnicos. De esta forma las Partes reconocen la inexistencia de relación laboral alguna, según lo establecido en el art 1 y siguientes del Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores. No será por lo tanto de aplicación la normativa laboral ni cabrá por ninguna de las partes la posibilidad de ejercer reclamación alguna en esta materia.

NOVENA. - Obligación de no competencia. El desarrollador de la aplicación se compromete a no mantener ni directa ni indirectamente, intereses o a participar en actividades, proyectos o empresas que supongan una competencia directa o indirecta con el uso, explotación o desarrollo del Software La Mediación en mano en cualquier zona geográfica. El Desarrollador no podrá, ni de forma directa ni indirecta, compartir ningún tipo de información a la que hubiera tenido acceso.



DÉCIMA. - Secreto y confidencialidad. Las Partes reconocen que toda la información a la que se pueda tener acceso en el marco del contrato tiene carácter confidencial. Las Partes acuerdan no divulgarla y mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información. Ninguna de las Partes podrá reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información, sin previa autorización por escrito y expresa de la otra parte.

UNDÉCIMA. Protección de Datos. Las Partes de este contrato conocen y se obligan a cumplir el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) así como la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo.

Así, las Partes se comprometen a que estos datos personales no serán comunicados en ningún caso a terceros, aunque si se diese el caso de que fuera a realizarse algún tipo de comunicación de datos, se comprometen a solicitar el consentimiento expreso, inequívoco e informado de la Parte que es titular de dichos datos, indicando la finalidad concreta para la que se realizará la comunicación de los datos.

DUODÉCIMA. Ley aplicable y jurisdicción competente. Este contrato se interpretará y registrará conforme a la legislación española y en concreto, al Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual. Las Partes intervinientes acuerdan libre y voluntariamente que todas las desavenencias, controversias, divergencias o cuestiones litigiosas que deriven del presente contrato, se resolverán, antes de recurrir al arbitraje, procedimiento judicial u otro procedimiento de resolución de conflictos, a través de mediación que se administrará por las personas o Centro que acuerden las Partes.



Y en prueba de conformidad, las Partes firman el presente contrato en el lugar y fechas indicados en el encabezamiento.

EL DESARROLLADOR

LAS CONTRATISTAS