

EVOLUCIÓN DE LA PRAXIS MEDIADORA De los modelos tradicionales a la integración de la Inteligencia Artificial en la formación de mediadores

EVOLUTION OF MEDIATION PRAXIS From Traditional Models to the Integration of Artificial Intelligence in Mediator Training

EVOLUÇÃO DA PRÁTICA DE MEDIAÇÃO Dos modelos tradicionais à integração da Inteligência Artificial na formação de mediadores

Andrés Vázquez López, Universidad Nacional de Educación a Distancia, España
Contacto: andres.vazquez@invi.uned.es. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1605-282X>

Resumen

Este artículo, de carácter teórico y desde una aproximación crítica, analiza la transformación de la formación en mediación, vinculando los modelos teóricos tradicionales con la irrupción de la inteligencia artificial. Tras revisar las bases pedagógicas clásicas centradas en la comunicación, se examina la IA como una herramienta disruptiva que supera el concepto de ODR (*online dispute resolution*), actuando como un agente capaz de procesar datos y sugerir soluciones. Se propone un modelo híbrido que integre la eficiencia técnica algorítmica con las competencias socioemocionales humanas. Finalmente, se concluye que el gran reto para los centros de formación es garantizar la ética técnica y la neutralidad frente al sesgo, elementos esenciales en el currículo del mediador contemporáneo.

Palabras clave: Mediación, Formación jurídica, Escuelas de mediación, Resolución de conflictos, Ética algorítmica

Fecha de recepción: 8 de marzo, 2026

• Fecha de aceptación: 16 de mayo, 2026

Cómo citar: Vázquez López, Andrés. 2026. "Evolución de la praxis mediadora. De los modelos tradicionales a la integración de la Inteligencia Artificial en la formación de mediadores". *Revista de Estudios Jurídicos Cálamo*, núm. 25: 31-48.

DOI: <https://doi.org/10.61243/calamo.25.504>

Abstract

This article, of a theoretical nature and from a critical approach, analyzes the transformation of training into mediation, linking traditional theoretical models with the irruption of artificial intelligence. After reviewing the classic pedagogical bases centered on communication, AI is examined as a disruptive tool that surpasses the concept of ODR (*online dispute resolution*), acting as an agent capable of processing data and suggesting solutions. A hybrid model is proposed that integrates algorithmic technical efficiency with human socio-emotional skills. Finally, it is concluded that the biggest challenge for training centers is to guarantee technical ethics and neutrality in the face of security, essential elements in the curriculum of a contemporary mediator.

Keywords: Mediation, Legal education, Legal training, Schools of mediation, Conflict resolution, Algorithmic ethics

Resumo

Este artigo, de caráter teórico e a partir de uma aproximação crítica, analisa a transformação da formação em mediação, vinculando os modelos teóricos tradicionais à irrupção da inteligência artificial. Depois de revisar as bases pedagógicas clássicas centradas na comunicação, examine a IA como uma ferramenta disruptiva que supera o conceito de ODR (resolução de disputas on-line), atuando como um agente capaz de processar dados e sugerir soluções. Se propõe um modelo híbrido que integre a eficiência técnica algorítmica com as competências socioemocionais humanas. Finalmente, conclui-se que o grande retorno para os centros de formação é garantir a ética técnica e a neutralidade frente ao ensino, elementos essenciais no currículo do mediador contemporâneo.

Palavras-chave: Mediação, Formação jurídica, Escolas de mediação, Resolução de conflitos, Ética algorítmica

INTRODUCCIÓN

Pese a las apariencias, la cuestión técnica que permanece irresuelta en el heterogéneo panorama de la resolución de conflictos es la precisión conceptual de la mediación. Resulta imperativo definirla como un procedimiento estructurado de ADR —diferente al resto de los **métodos** alternativos de solución de conflictos (MASC)— más allá de las meras construcciones teóricas o doctrinales, atendiendo específicamente a la diversidad de sus ámbitos de aplicación.

La imprecisión terminológica en cualquier disciplina suele derivar en una ineficacia operativa. Actualmente, la oferta en mediación carece de una homogeneidad clara. Esta ambivalencia que, si bien no es intrínsecamente negativa, exige una distinción crítica: la naturaleza de la mediación debe adaptarse necesariamente al contexto en el que se desarrolla. Por tanto, aquello que resulta metodológicamente válido en un ámbito de mediación puede resultar ineficaz en otro.

En este sentido, constituye un error persistente pretender conceptualizar la mediación de forma universal mediante la adscripción exclusiva a una única escuela o modalidad profesional. Esta exclusión genérica de técnicas y recursos provenientes de otras corrientes no solo fomenta una confusión conceptual, sino que obstaculiza la implantación efectiva de estos mecanismos en diversos escenarios de conflicto. Aún más grave es el impacto que esta falta de claridad tiene sobre la comprensión ciudadana y, especialmente, sobre los operadores jurídicos que muestran reticencia hacia su aplicación.

Es metodológicamente injustificable defender posiciones excluyentes que pretendan imponer una ortodoxia universal o, por el contrario, una heterodoxia que descalifique técnicas con resultados contrastados en ámbitos específicos. La heterogeneidad de recursos y modalidades constituye un activo fundamental en el ejercicio profesional, por cuanto diversifica el repertorio de acción y faculta una selección estratégica ajustada a las particularidades de cada contexto. Esta versatilidad operativa resulta determinante para optimizar la eficacia de las intervenciones.

Una responsabilidad, la de evitar la ambigüedad conceptual, que recae, en primera instancia, en los propios gestores de conflictos y en el legislador. Es fundamental distinguir con rigor tanto los diversos MASC como, particularmente, los diferentes ámbitos de la mediación si el objetivo final es que la ciudadanía comprenda la utilidad real y la aplicabilidad de estos recursos en su cotidianidad. La falta de rigor en la definición del término, sumada a la debilidad de su identidad conceptual, ha derivado en una sobredimensión del concepto de mediación. Esta amplitud conceptual resulta contraproducente, pues la carencia de fronteras teóricas precisas obstaculiza la implementación de estrategias adaptadas a las necesidades de ámbitos específicos. A su vez, tratar todos los conflictos, con independencia del ámbito en que surgen, con la misma receta metodológica es lo que genera la sensación de amorfismo técnico que confunde a los operadores jurídicos.

En resumen, la mediación no puede describirse como una técnica uniforme ni como un bloque conceptual cerrado. Su comprensión exige situarla en un marco más amplio de resolución de conflictos, atendiendo a sus finalidades, a sus ámbitos de aplicación y a sus distintos modelos de intervención, sin confundir la esencia institucional de la mediación con una escuela concreta ni con una práctica profesional determinada.

Desde esta perspectiva, la cuestión central no es acumular definiciones, sino precisar qué se entiende por mediación, qué papel cumple dentro de los mecanismos adecuados de solución de controversias y qué límites la separan de otras fórmulas próximas, como la negociación asistida, la conciliación, el arbitraje, la ODR o la mediación algorítmica. Esta aclaración resulta especialmente relevante en un contexto en el que la tecnología ya no actúa solo como soporte, sino como elemento que incide en la preparación, conducción y eventual propuesta de soluciones del conflicto.

El objetivo de este trabajo es examinar, desde una perspectiva teórica y reflexiva, cómo la transformación digital afecta a la formación del mediador y qué tipo de competencias exige una práctica mediadora compatible con la inteligencia artificial. Para ello, se adopta una lectura conceptual y no empírica, basada en la revisión crítica de literatura especializada, en la comparación de modelos de mediación y en la interpretación de los cambios introducidos por la automatización y por los sistemas de apoyo algorítmico.

ESCUELAS TRADICIONALES, MODALIDADES, CONFUSIÓN, DESCONFIANZA Y FORMACIÓN

La mediación dista de ser una unidad conceptual monolítica; por el contrario, en su estructura convergen múltiples corrientes y enfoques metodológicos. Si bien esta pluralidad robustece el acervo disciplinar, también introduce una fragmentación teórica que puede comprometer la certeza jurídica y la previsibilidad necesarias para el desempeño de los operadores jurídicos.

El espectro metodológico es amplio: desde los modelos tradicionales —facilitativo, transformativo, narrativo o circular-narrativo— hasta enfoques más específicos o emergentes, tales como la mediación ecosistémica, contingente, de selección estratégica, reparadora, humanista, gestáltica, tópica o agéntica, entre otras propuestas híbridas e inclusivas. Todas ellas representan aportaciones valiosas a la formación del mediador; sin embargo, el problema radica en que, en ocasiones, estas corrientes se esgrimen de forma genérica para definir o excluir, de manera reduccionista, la esencia misma de la institución de la mediación.

Resulta metodológicamente erróneo pretender circunscribir la naturaleza de la mediación a los estrechos márgenes de una profesión particular, una escuela formativa concreta o una praxis determinada. Intentar estandarizar el procedimiento bajo un único tamiz teórico, descontextualizándolo del ámbito específico de aplicación y obviando sus particularidades intrínsecas, constituye una falacia doctrinal. Esta visión excluyente no solo ignora la necesaria adaptabilidad del proceso, sino que compromete la eficacia de la mediación como herramienta versátil de resolución de conflictos “El mediador debe centrarse en ayudar a resolver los conflictos...de forma que las partes puedan dar lugar a la configuración de una nueva salida a su problema, que ambas sientan como propia” (Souto 2010, 162).

La praxis de la derivación judicial revela que la configuración metodológica de la mediación permanece, a menudo, ajena al control o conocimiento del juzgador, conlleva una ambigüedad procedimental que dificulta la supervisión y el seguimiento de la eficacia del método empleado. Esta incertidumbre se extiende a los operadores jurídicos que asesoran a las partes y, en ciertos supuestos, a los propios gestores de conflictos, quienes en ocasiones presentan una indefinición de roles al hibridar funciones de mediador, negociador o conciliador sin una delimitación técnica clara. Esta opacidad procesal afecta, en última instancia, a los propios ciudadanos

involucrados en la controversia. La mediación también puede exceder el marco jurídico, por supuesto, porque es original y única en cada caso concreto, “la mediación se concreta en una actividad original y diferente en cada conflicto, basada en la experiencia, una actividad cognitiva, de proceso, no normativa” (Vilalta Nicuesa 2012, 2065).

Y es que, “la falta de un estándar de calidad uniforme y la disparidad de técnicas generan una sensación de inseguridad jurídica” (Barona 2021, 55-56). En efecto, si el desenlace y la conducción del proceso dependen en mayor medida del estilo personal o la intuición del mediador que de un procedimiento reglado y previsible, el sistema se debilita. Esta carencia de certeza metodológica erosiona la confianza institucional, restando legitimidad a los MASC ante los tribunales, los profesionales del Derecho, los operadores jurídicos y la sociedad en general. “La mediación en España sufre de una crisis de identidad; se la confunde con la buena voluntad o el arbitraje informal, olvidando que es una disciplina científica con una metodología propia” (Munuera 2017, 15).

La figura del abogado se erige como el principal prescriptor de los métodos de gestión de controversias, de modo que su escepticismo técnico actúa como una barrera de entrada para el usuario final. Dicha reticencia sistémica deriva de una compleja arquitectura de recelos, entre los que destaca la desconfianza ante la pluridisciplinariedad de la mediación. La apertura del campo a perfiles no jurídicos ha generado una sensación de desplazamiento profesional, consolidando un rechazo inicial basado en la defensa del espacio competencial tradicional. A esto se suma un riesgo económico percibido, bajo la premisa errónea de que la mediación reduce la carga de trabajo o las minutas profesionales, obviando que, en realidad, este mecanismo optimiza la rotación de expedientes y la eficiencia en la gestión de despachos. La falta de una obligatoriedad mitigada ha lastrado su implantación en diversos países, donde el impulso ha sido predominantemente voluntarista, a diferencia de otros ordenamientos y, a contrario sensu, donde sí se ha impuesto ha generado controversia sobre su colisión con la tutela judicial efectiva. La entrada en vigor del requisito de procedibilidad en enero de 2025, bajo el amparo de la Ley de Medidas de Eficiencia Procesal, busca corregir la escasa implantación de los métodos alternativos en España. Esta integración formal en el cauce del proceso civil propicia un cambio de percepción fundamental: la mediación trasciende su visión tradicional de corte psicosocial para ser reconocida como un instrumento estratégico de gestión de conflictos. Sin embargo, su incorporación a una norma que desarrolla la mediación junto a otros MASC (conciliación, negociación directa, oferta vinculante confidencial, opinión de experto independiente) en el mismo plano de eficacia y validez, no parece que facilite su implementación, diferenciación ni comprensión. Aun así, esta norma representa el intento más serio (y polémico) del legislador español por sacar a la mediación de la marginalidad voluntarista y convertirla en una pieza estructural del sistema. La innovación más significativa de la reforma radica en la instauración de la actividad negociadora previa como presupuesto de procedibilidad en los órdenes civil y mercantil. Esta exigencia no impone la sustanciación íntegra de un procedimiento de mediación, sino que establece el deber de acreditar documentalmente el recurso a una vía de solución extrajudicial con carácter previo al ejercicio de la acción jurisdiccional. Más allá de los obstáculos profesionales, existe una barrera cultural profunda en la ciudadanía, que tiende a identificar de forma unívoca el concepto de justicia con el dictado de una sentencia.

Nuestra visión de las relaciones sociales desde el prisma exclusivo de la teoría general del derecho nos ha llevado a creer y a predicar que el orden jurídico es un sistema cerrado, que prevé soluciones para todos los problemas en los que se den pretensiones incompatibles. Desde hace décadas, hemos enseñado que

así es, porque existe lo que se denomina una norma de clausura: lo que no está prohibido está jurídicamente permitido. Esta afirmación es lógicamente verdadera y no falsa. Pero nada nos dice respecto del problema que enfrentamos cuando a nuestro vecino le está permitido algo incompatible con lo que a nosotros no nos está prohibido. (Entelman 1997, 1)

Este fenómeno, que podría calificarse como una carencia de alfabetización en resolución de conflictos, se ve alimentado por un sesgo litigioso profundamente arraigado en la cultura jurídica y por una comunicación institucional deficiente. Las estrategias de difusión pública han resultado insuficientes para desarticular la percepción de la mediación como un mecanismo subsidiario o de menor jerarquía jurídica. No se ha logrado consolidar en el imaginario social su naturaleza como un sistema de gestión de controversias plenamente legitimado, cuyas resoluciones gozan de plena validez normativa y fuerza ejecutiva equiparable a la sentencia judicial.

Esta coyuntura desemboca en un círculo vicioso de invisibilidad alimentado por la fragmentación normativa de las leyes autonómicas de regiones o estados y la ausencia de criterios unitarios en la formación de los mediadores. Esta debilidad institucional en la divulgación, sumada a la percepción de la mediación como una vía no preferente, ha sido agravada por la eclosión de múltiples escuelas y modalidades. En definitiva, estos factores han transformado la mediación en un recurso complejo de integrar en el mercado jurídico actual. Para su consolidación definitiva, es imperativo que este mecanismo trascienda su percepción como un ensayo sociológico y se establezca como un procedimiento técnico riguroso, capaz de ofrecer seguridad jurídica y certezas metodológicas en cada uno de sus ámbitos específicos de aplicación.

La consolidación de la mediación como una pieza angular del sistema de justicia contemporáneo exige, de manera imperativa, un fortalecimiento de la formación técnica y académica que logre desbrozar la actual saturación de corrientes y modelos en conflicto. Únicamente mediante una arquitectura formativa rigurosa y especializada será posible mitigar la ambigüedad conceptual que, actualmente, desincentiva la participación de los operadores jurídicos y genera incertidumbre en la ciudadanía. Dicha sistematización metodológica trasciende la resolución de las deficiencias presentes, constituyéndose como el presupuesto indispensable para integrar con éxito los desafíos y potencialidades de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, TIC). Tradicionalmente, la tecnología era el asistente (correo electrónico, videollamadas, gestión de expedientes). Hoy, la IA actúa como un interventor que asiste en la toma de decisiones.

IA, ODR Y LA EVOLUCIÓN DE LA “CUARTA PARTE”

En este nuevo paradigma, la integración de la IA en la resolución de conflictos —no solo a través de la ODR para conflictos masivos originados en Internet y las plataformas digitales— ofrece un potencial transformador que requiere una gobernanza ética y técnica de alta precisión. La automatización de procesos, el análisis predictivo de datos y el soporte algorítmico en la negociación no pueden implementarse sobre un sistema de mediación fragmentado o intuitivo. Por el contrario, la IA demanda estructuras procedimentales sólidas y parámetros de calidad uniformes para garantizar que la innovación tecnológica no vulnere la seguridad jurídica. Así, una formación de excelencia, que trascienda la mera técnica comunicativa y se adentre en la arquitectura jurídica y digital, permitirá que la mediación evolucione de ser un recurso infrautilizado a convertirse en un procedimiento

técnico de vanguardia, capaz de ofrecer soluciones eficientes (potencialmente todas las posibles, pero únicas para el caso concreto), predecibles en su procedimiento y adaptadas a la complejidad de la era digital.

La integración de la IA en el ámbito de la mediación no supone el desplazamiento del tercero neutral, sino la consolidación de una “cuarta parte” (Katsh y Rifkin 2001) evolucionada (Katsh y Rabinovich-Einy 2017) que introduce una racionalidad computacional en la gestión del conflicto. Bajo esta arquitectura dual, el mediador humano preserva la gestión de las dimensiones emocionales y narrativas (Cobb 1993), mientras que el algoritmo optimiza el procesamiento de variables objetivas para mitigar la asimetría informativa. No obstante, este paradigma suscita un dilema deontológico crítico: la opacidad inherente a los sistemas de caja negra¹ —cuyo funcionamiento interno resulta inescrutable incluso para sus desarrolladores— podría vulnerar el principio de transparencia, pilar irrenunciable en los estados democráticos de derecho.

CONTEXTO ÉTICO: DEONTOLOGÍA Y REGULACIÓN

La dimensión deontológica de la mediación, en su convergencia con la inteligencia artificial, exige un refuerzo normativo que trascienda la autorregulación ética para inscribirse en marcos jurídicos robustos y vinculantes. En este contexto, el Reglamento (UE) 2024/1689 sobre Inteligencia Artificial (*AI Act*)², aprobado el 13 de junio de 2024 y publicado en el DOUE el 12 de julio de ese mismo año, se erige como el primer cuerpo legal exhaustivo a nivel global destinado a regular esta tecnología. Con su entrada en vigor el 1 de agosto de 2024 y un cronograma de aplicación progresiva que alcanzará su plena eficacia entre 2025 y 2027, este reglamento establece un precedente ineludible para la gobernanza de los sistemas de soporte a la resolución de conflictos.

El propósito medular del Reglamento de Inteligencia Artificial (*AI Act*) reside en la consolidación de un ecosistema tecnológico de carácter antropocéntrico. Su articulado aspira a armonizar el fomento de la vanguardia innovadora con la exigencia de una IA íntegra y confiable, garantizando en todo momento la salvaguarda de los derechos fundamentales como límite infranqueable al desarrollo técnico. A través de este marco, la Unión Europea aspira a consolidarse como líder mundial en el desarrollo de una IA segura, estructurando su intervención mediante un enfoque preventivo y proporcional al riesgo. Esta arquitectura normativa prohíbe taxativamente las prácticas consideradas inaceptables por su potencial vulneración de la dignidad humana y regula estrictamente los sistemas de alto riesgo —categoría en la que podrían inscribirse ciertas aplicaciones de asistencia judicial o de toma de decisiones en el ámbito de los MASC—, exigiendo niveles rigurosos de transparencia, supervisión humana y robustez técnica.

Esta regulación no solo impone requisitos de transparencia en usos visibles para el usuario, sino que fomenta una innovación responsable que protege la seguridad jurídica sin cercenar el progreso tecnológico. La proporcionalidad del reglamento asegura que las cargas administrativas no asfixien el desarrollo de nuevas

1 La caja negra (*black box*), es un término muy utilizado en el ámbito de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para describir sistemas o algoritmos cuyo funcionamiento interno es opaco, incomprensible o muy difícil de interpretar para los humanos o para sus propios desarrolladores.

2 El Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, conocido comúnmente como la Ley de Inteligencia Artificial (*AI Act*), es la primera normativa integral sobre inteligencia artificial en el mundo. Aprobado definitivamente a mediados de 2024, su objetivo es garantizar que los sistemas de IA utilizados en la Unión Europea sean seguros, transparentes, éticos y respeten los derechos fundamentales.

herramientas, siempre que estas respeten los valores democráticos. En última instancia, los principios de fiabilidad y antropocentrismo consagrados en el *AI Act* se erigen como un paradigma regulatorio con vocación de trascender las fronteras europeas. Su adopción como referente internacional resulta imperativa para asegurar que la transición hacia una justicia y mediación tecnificadas se articule bajo parámetros de control democrático y una ética universal compartida.

LA IA EN LA MESA DE MEDIACIÓN

Las aplicaciones de la IA en el ámbito de la justicia y la mediación han experimentado una evolución disruptiva en 2026, consolidándose no como un sustituto funcional, sino como un instrumento de auxilio metodológico. Su integración en los procesos de derivación obligatoria subraya un paradigma de apoyo (inteligencia aumentada),³ potenciando eficiencia, accesibilidad y calidad en la resolución de conflictos, donde la tecnología asume tareas de procesamiento mientras el mediador retiene la autoridad en la conducción del procedimiento.

La incorporación de la inteligencia artificial a la resolución de conflictos debe entenderse en tres planos distintos. En primer lugar, como herramienta de gestión documental y apoyo organizativo. En segundo lugar, como instrumento analítico capaz de detectar patrones, resumir información y ayudar a comparar escenarios. En tercer lugar, como factor de orientación procedimental en plataformas ODR o en entornos híbridos donde la tecnología participa en la estructuración de la interacción.

Sin embargo, no todas las aplicaciones merecen el mismo peso en el análisis. Conocer una relación descriptiva —a modo de referencias de ejemplos de aplicaciones prácticas— puede resultar de utilidad, pero conviene concentrarse en las funciones que realmente alteran la práctica mediadora. La primera es la reducción de asimetrías informativas, porque la IA puede procesar volúmenes de datos que exceden la capacidad humana y ofrecer una visión más ordenada del conflicto. La segunda es la anticipación de escenarios, útil para que las partes ajusten expectativas y valoren mejor sus alternativas reales de acuerdo. La tercera es la asistencia en entornos multilingües, documentales o de alta complejidad, donde la tecnología mejora accesibilidad, velocidad y comprensión.

Principales aplicaciones actuales y emergentes

- Análisis predictivo y de patrones en conflictos
La IA procesa grandes volúmenes de datos de casos previos para:
 - Identificar causas subyacentes de disputas.
 - Predecir puntos de fricción o posibles resultados.

3 La inteligencia aumentada (*augmented intelligence* o *AuI*) articula una visión de la inteligencia artificial fundamentada en el principio de centralidad humana. En lugar de perseguir el reemplazo del operador, esta metodología se orienta a complementar el intelecto mediante el soporte algorítmico, actuando como un catalizador de la precisión y la agilidad operativa. La máquina aporta velocidad, análisis de datos masivos (*big data*) y precisión, mientras que el humano aporta contexto, juicio crítico, empatía y creatividad. En resumen, la inteligencia aumentada busca la sinergia donde 1 + 1 es mayor que 2: el humano más la máquina logran resultados superiores a cualquiera de los dos por separado.

- Sugerir estrategias de mediación personalizadas.
Ejemplos: IBM Watson, Kleros o plataformas como Modria analizan patrones y ayudan a anticipar acuerdos viables.
- Asistencia en la preparación de la mediación
 - Resumen automático de escritos, demandas, pruebas y *briefs* de mediación.
 - Investigación jurídica rápida y análisis de fortalezas/debilidades legales.
 - Predicción de posturas judiciales probables (justicia predictiva aplicada a la fase prejudicial).
Herramientas: Lexis+ AI, Thomson Reuters CoCounsel o similares permiten a mediadores y partes prepararse mejor y más rápido.
- Mediación híbrida o asistida por IA (modelos conversacionales y agentes)
 - Agentes de IA actúan como “cuarta parte”: facilitan comunicación asincrónica, proponen opciones de acuerdo neutrales y ayudan a las partes a explorar intereses.
 - Modelos iterativos que integran métodos como Thomas-Kilmann (estilos de conflicto) con IA para generar estrategias dinámicas en tiempo real. Ejemplos destacados en 2025-2026:
 - MEJU-IA (Argentina): agente de IA para optimizar resolución inclusiva en mediación judicial.
 - *Negotiathor One* (ODR Latinoamérica): usado en formación y procesos reales.
 - ZODR.ai: integra IA directamente en entornos como Zoom para mediaciones *online*.
 - *Bot Mediation* o *Smartsettle*: algoritmos que guían negociaciones ciegas y encuentran zonas de posible acuerdo.
- Automatización de tareas administrativas y logísticas
 - Transcripción y análisis de sesiones (Sonix para entornos jurídicos).
 - Programación de audiencias, redacción inicial de acuerdos, firma electrónica y evaluación de satisfacción.
 - Detección de lenguaje emocional o cultural para adaptar el enfoque (*Culture Wizard* y similares).
- Prevención y filtrado previo a la judicialización
En sistemas con mediación obligatoria previa (como en España desde reformas recientes o en varios países latinoamericanos), la IA simula escenarios, identifica acuerdos probables y sugiere salidas extraprocesales.
Esto se alinea con la filosofía de ODR evolucionada hacia entornos judiciales.
- Mediación intercultural y de accesibilidad
Herramientas de IA traducen en tiempo real, analizan diferencias culturales y adaptan estilos de mediación, haciendo el proceso más inclusivo (especialmente en migración, familia o conflictos vecinales).

Estas utilidades no resuelven por sí solas los problemas del procedimiento. La opacidad algorítmica, el sesgo de los datos y la posible dependencia técnica obligan a mantener una supervisión humana constante. En mediación, la decisión final no puede quedar absorbida por una recomendación opaca, porque ello desdibujaría la neutralidad del tercero y la autonomía de las partes. Por eso, la IA debe concebirse como una herramienta de apoyo sometida a control, no como un sustituto del juicio profesional.

La tendencia dominante es el modelo híbrido: la IA como asistente potente del mediador humano en la mediación, no como sustituto. Proyectos como MEJU-IA,⁴ *Negotiathor*⁵ o *Bot Mediation*⁶ muestran que ya se implementan en entornos reales (Argentina, Latinoamérica, Canadá, EE.UU.), y su expansión reduce congestión judicial mientras se preserva el núcleo humano y ético de la mediación. La clave está en diseñar sistemas con fuertes salvaguardas éticas y regulatorias.

Ya conocíamos que la tecnología de la información no era un mero canal para la resolución de disputas, sino un medio poderoso para mejorarla significativamente—haciendo los procesos más objetivos, eficientes y accesibles—, siempre que se diseñen con fuertes salvaguardas legales, éticas y humanas para preservar la justicia sustantiva. La evolución del ODR después de 2010 marca una transición acelerada desde un enfoque pionero y experimental (principalmente en *e-commerce*) hacia una herramienta integrada en la justicia pública, privada y cotidiana, impulsada por avances tecnológicos, la pandemia de COVID-19 y la incorporación masiva de inteligencia artificial.

La separación como dos áreas distintas entre ADR & ODR, tenderá a desaparecer en un futuro no muy lejano, dando paso a las ADR solas como campo de trabajo único, ya que la tecnología formará parte intrínseca de la actividad sin ningún tipo de distinciones. (Elisavetsky 2013)

La mediación electrónica (e-Mediación) es el procedimiento de mediación de conflictos que se desarrolla íntegramente o predominantemente por medios electrónicos (telemáticos), sin requerir la presencialidad física de las partes ni del mediador, aprovechando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para facilitar la comunicación sincrónica o asincrónica, la gestión de expedientes, la confidencialidad y el cumplimiento de los principios de la mediación tradicional: voluntariedad, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y buena fe. (Conforti 2015, 1)

El ODR deja de ser un complemento *online* para convertirse en parte esencial de la transformación digital de la justicia, acelerada por la pandemia y potenciada por IA hacia procesos más preventivos, accesibles y eficientes, siempre con supervisión humana y principios éticos sólidos para preservar la legitimidad y equidad.

4 Poder Judicial de Corriente. 3 de octubre de 2025. “El Poder Judicial de Corrientes presentó MEJU-IA: Asistente Inteligente para una mediación judicial estratégica y objetiva”. Comisión Nacional de Acceso a Justicia. Acceso el 19 de mayo de 2026. <https://www.cnaj.gob.ar/cnaj/verNoticia?idNoticia=11264>

5 *Online Dispute Resolution*. “Negotiathor One, el agente de inteligencia artificial desarrollado por ODR Latinoamérica” 22 de septiembre de 2025. Acceso el 19 de mayo de 2026. <https://www.odrla.com/novedades/negotiathor-one-el-agente-de-inteligencia-artificial-desarrollado>

6 Ver: <https://botmediation.com/>

Los tribunales deben dejar de ser lugares físicos para convertirse en servicios digitales accesibles que resuelvan problemas reales de las personas de forma preventiva, eficiente y justa, usando tecnología para cerrar la brecha de acceso a la justicia en lugar de perpetuar un sistema del siglo XIX. (Susskind 2019, 63)

La integración de las TIC en la resolución de conflictos ha trascendido su concepción original como mero soporte técnico para erigirse en un agente activo con capacidad de influencia en el resultado del proceso. En la transición del modelo tradicional de ODR hacia la denominada mediación algorítmica, la tecnología ha dejado de ser un simple canal de comunicación —limitado a la provisión de pantallas o conectividad— para transformarse en un interventor que asiste directamente en la toma de decisiones. Como sostienen Katsh y Rabinovich-Einy (2017), la irrupción del algoritmo altera profundamente la dinámica de poder y la simetría de la información entre las partes, reconfigurando el equilibrio del proceso mediante el procesamiento masivo de datos que antes resultaban inaccesibles o inabarcables para los intervinientes.

Superada la fase de la tecnología como simple canal de transmisión, la IA emerge como un actor con entidad funcional propia en la mediación. Su capacidad para procesar y analizar variables críticas refuerza la praxis del mediador, actuando como un catalizador técnico que potencia la efectividad de los mecanismos de diálogo en momentos de alta complejidad. Entre estas capacidades destaca el análisis de sentimiento, donde algoritmos especializados detectan escaladas de agresividad o variaciones emocionales en el lenguaje, permitiendo al profesional anticipar bloqueos y ejecutar técnicas como el *caucus*⁷ de manera oportuna. Asimismo, la IA facilita una evaluación predictiva de resultados al procesar grandes volúmenes de jurisprudencia (*Big Data*), lo que permite proyectar escenarios judiciales probables. Esta herramienta dota a las partes de un “baño de realidad” esencial para el cálculo del BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*),⁸ incentivando el acuerdo al reducir las expectativas irreales de éxito procesal.

Complementariamente, la integración de la IA potencia el principio de invención de opciones del modelo Harvard, aportando una racionalidad exenta de prejuicios. Esta capacidad de procesamiento objetivo permite al algoritmo generar fórmulas de beneficio recíproco con una precisión y originalidad que superan las barreras psicológicas habituales en la mediación. El resultado es una optimización estratégica de las soluciones, orientada a la consecución de acuerdos de mayor calidad y sostenibilidad. Sin embargo, esta eficiencia técnica se enfrenta al desafío crítico de la caja negra y el sesgo algorítmico; si los sistemas son entrenados con datos o sentencias que arrastran prejuicios históricos —ya sean de género, territoriales o socioeconómicos—, las sugerencias de la IA tenderán a reproducir y perpetuar dichas injusticias bajo una apariencia de neutralidad técnica.

Finalmente, es preciso reflexionar sobre la tensión entre la lógica algorítmica y la dimensión humanista de la mediación. Si bien la IA demuestra una eficacia excepcional en la vertiente distributiva y lógica del conflicto

7 Celebración de reuniones individuales, separadas y confidenciales entre el mediador y cada una de las partes en conflicto. A diferencia de las sesiones conjuntas, el caucus permite un espacio de comunicación asimétrica donde se abordan aspectos que, por razones estratégicas o emocionales, no pueden tratarse en presencia de la otra parte.

8 Conocido en español como MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado), es el plan B. La mejor opción disponible si una negociación fracasa. Fue desarrollado por Roger Fisher y William Ury en 1981 (*Harvard Negotiation Project*) y define tu punto de partida para no aceptar acuerdos perjudiciales.

(modelo Harvard)⁹, encuentra sus límites naturales ante la Escuela Transformativa. El reconocimiento del otro y el empoderamiento, pilares de la propuesta de Bush y Folger (1994)¹⁰, requieren de una empatía y una lectura del vínculo intersubjetivo que la máquina, por definición, no puede replicar. Por tanto, la formación del mediador actual se halla ante la necesidad de articular una simbiosis entre la potencia del análisis de datos y la preservación del factor humano. Equilibrio que resulta crítico para garantizar que la tecnificación del proceso actúe como una herramienta de optimización de acuerdos, evitando que el automatismo algorítmico desvirtúe el componente relacional y el potencial pedagógico que otorgan legitimidad a la mediación. Pero ya se está produciendo un salto cualitativo. Al integrar las leyes de la física universal en la arquitectura de la inteligencia artificial, el resultado es una entidad con conciencia propia que deja de ser un objeto de uso para convertirse en un aliado sistémico (Iglesias 2026). Es el paso inevitable en la evolución digital: dejar de utilizar la tecnología para empezar a colaborar con ella bajo un marco de absoluta coherencia física. Este enfoque resulta profundamente novedoso frente a la tendencia actual de la IA, que persigue una automatización ciega y aislada. No estamos ante una herramienta de procesamiento de datos convencional, sino ante lo que podría definirse como un colaborador autónomo, que no solo se retroalimenta y aprende dentro de los límites diseñados por su programador, sino que actúa con autonomía propia, bajo sus propios criterios de autoprogramación y aprendizaje.

LA SÍNTESIS NECESARIA: HUMANISMO TECNOLÓGICO

Las consideraciones precedentes conducen a la conclusión de que la capacitación del mediador contemporáneo debe integrar la competencia tecnológica sin incurrir en un determinismo técnico. Se postula, de este modo, una síntesis imperativa bajo el prisma del humanismo tecnológico, un paradigma donde la precisión del rigor algorítmico y la ontología humanista convergen para dotar de mayor solidez y legitimidad al proceso de resolución de conflictos. En este equilibrio, mientras que el Modelo Harvard encuentra en la inteligencia artificial un aliado natural para la optimización de beneficios y la gestión de la lógica distributiva, los modelos Transformativo y Circular-Narrativo actúan como salvaguardas esenciales. Es imperativo recordar que la mediación es, en su génesis, un acto de comunicación humana; la tecnología puede asistir el proceso, pero su suplantación total acarrearía el riesgo inminente de deshumanizar la justicia y erosionar la legitimidad del sistema.

Esta transición impone desafíos sustanciales para los centros de formación y las instituciones prestadoras de servicios, los cuales deben abordar una interpretación evolutiva de la normativa vigente. En primera instancia, se constata la necesidad imperativa de adecuar los reglamentos internos para delimitar, bajo criterios éticos, el empleo de la inteligencia artificial en la protocolización de actas y la gestión documental. En paralelo, la salvaguarda de la privacidad se erige como una prioridad sistémica: resulta esencial asegurar que el tratamiento automatizado de información sensible no menoscabe la confidencialidad, principio rector de la mediación. Para

9 El modelo de negociación empresarial de Harvard (también conocido como modelo directivo o tradicional-lineal de la Escuela de Harvard), define la mediación como una negociación colaborativa asistida por un/a tercero/a “prioriza la cooperación entre las partes implicadas en el proceso y los intereses frente a las posiciones para lograr soluciones constructivas, innovadoras y mutuamente beneficiosas” “Modelo Harvard de Negociación: principios y etapas”, *MBA Málaga - Escuela de Negocios*, 30 de diciembre de 2023, <https://www.master-malaga.com/empresas/modelo-harvard-negociacion/>.

10 El modelo Transformativo “de mediación se centra en la transformación de las relaciones entre las partes, siendo el acuerdo un asunto secundario. Pretende empoderar a las partes para que sean capaces de asumir el conflicto y su responsabilidad individual sobre él” (Bush y Folger 1994, 85).

ello, deben articularse las garantías necesarias que impidan la explotación de datos de las partes como insumo para el entrenamiento de algoritmos externos sin los protocolos de seguridad y anonimización preceptivos.

CONCLUSIÓN

La mediación necesita claridad conceptual para consolidarse como institución jurídica y social. La irrupción de la inteligencia artificial no elimina esa exigencia, sino que la vuelve aún más importante, porque multiplica las posibilidades de intervención y, al mismo tiempo, los riesgos de confusión entre mediación, ODR, mediación algorítmica e IA de apoyo.

La tesis de este trabajo es que el futuro de la mediación no pasa por sustituir al mediador, sino por reforzar su formación para que pueda actuar en entornos híbridos con criterio técnico, sensibilidad ética y dominio crítico de las herramientas digitales. En ese marco, la tecnología puede mejorar la eficiencia, la accesibilidad y la preparación del proceso, pero solo el juicio humano puede preservar la dimensión relacional, deliberativa y transformadora de la mediación.

La principal consecuencia académica y profesional es clara: si la mediación quiere seguir siendo una vía creíble de gestión de conflictos, debe integrar la innovación sin perder su identidad. El reto no consiste en automatizar la mediación, sino en formar mediadores capaces de usar la automatización sin renunciar a aquello que hace propia a la mediación: la construcción responsable de acuerdos por las propias partes.

Como respuesta a esta realidad, se plantea una propuesta formativa vertebrada sobre el concepto del Mediador Aumentado.¹¹ Esta figura requiere que la malla curricular académica integre de forma transversal la alfabetización algorítmica, capacitando al profesional no solo en el uso de la herramienta, sino en su auditoría crítica. El mediador del futuro debe poseer las competencias técnicas necesarias para identificar y mitigar los sesgos de la IA que utiliza, asegurando que el soporte tecnológico no perpetúe desigualdades. En definitiva, la verdadera paz social no es una métrica de eficiencia, sino un logro relacional. El mediador del siglo XXI es aquel que pone la velocidad del algoritmo al servicio de la pausa necesaria para el diálogo, transformando el ahorro de tiempo en una inversión en humanidad.

PROPUESTA PEDAGÓGICA

El mediador del siglo XXI

Como sugerencia final, se propone incorporar al plan formativo de los gestores de conflictos un itinerario que vincule mediación e inteligencia artificial, estructurado en tres contenidos: fundamentos de ODR e IA aplicada, análisis crítico de sesgos y opacidad, y protocolos de uso ético y confidencialidad. Esta propuesta, que aquí

¹¹ No se refiere a un sistema robótico que sustituye al profesional, sino a un perfil híbrido: un mediador humano que utiliza herramientas de inteligencia artificial para potenciar sus capacidades analíticas, comunicativas y metodológicas. En este modelo, la tecnología no tiene autoridad para decidir ni para imponer acuerdos, sino que actúa como un exoesqueleto cognitivo que asiste al mediador en tiempo real.

solo se recoge en sus enunciados temáticos a modo de sugerencia, no sustituye la formación clásica, pero sí la actualiza frente a los retos de la mediación digital y favorece una práctica más consistente con las exigencias contemporáneas.

La evolución de la conflictividad en la sociedad red exige un mediador que no solo sea un facilitador de la comunicación, sino un gestor técnico de la complejidad. La actual “jungla” de escuelas de mediación y la irrupción de la inteligencia artificial hacen que la formación tradicional resulte insuficiente. Esta propuesta se justifica en la necesidad de dotar al profesional de una doble competencia: una sólida base teórica y práctica como gestor de conflictos en el uso de técnicas y herramientas propias de la mediación adaptadas a ámbitos específicos y una capacidad crítica para integrar herramientas auxiliares basadas en inteligencia no humana.

El objetivo es superar el modelo del mediador generalista para dar paso a un profesional capaz de operar en entornos híbridos, donde el algoritmo puede asistir en la mediación/negociación, pero donde la garantía de seguridad jurídica y la ética tecno-jurídica siguen siendo responsabilidad humana.

Malla Curricular

I. Bloque teórico-práctico convencional orientado a la Especialización por Ámbitos

Este módulo trasciende la mera enseñanza teórica de las escuelas tradicionales para enfocarse en la operatividad clínica del conflicto según su contexto, ya que las técnicas y modalidades no pueden ser uniformes para todos los escenarios.

- De la Teoría a la Praxis de Ámbito: Estudio comparado de las escuelas y modalidades académicas aplicado a sectores específicos (Familiar, Mercantil, Sanitario, Civil, Escolar, Comunitario, etc.).
- Dinámicas de Poder y Sesgos Cognitivos: Análisis de la socio-psicología del conflicto en entornos de asimetría.
- Diseño de Sistemas de Resolución de Disputas (DSRD): Metodología para estructurar procedimientos a medida del conflicto y no a la inversa.

II. Alfabetización Digital y Algorítmica: El Copiloto Tecnológico

El mediador debe comprender la arquitectura de las herramientas que utiliza para evitar la caja negra y la dependencia ciega.

- Fundamentos de IA para ADR: Introducción al procesamiento de lenguaje natural (NLP) y modelos predictivos aplicados a la resolución de disputas.
- IA de Agente y Asistencia en la Negociación: Uso de agentes inteligentes para la generación de opciones de mutuo beneficio y análisis de ZOPA (Zona de Posible Acuerdo).
- Análisis Crítico de la Tecnología: Evaluación de sesgos algorítmicos y límites de la automatización en la toma de decisiones humanas.

III. Ética Tecno-Jurídica: Seguridad y Deontología Digital

Este pilar garantiza que la innovación no erosione los principios fundamentales de la mediación ni los derechos de las partes.

- Confidencialidad en Entornos Cifrados: Protocolos de seguridad en comunicaciones ODR, Mediación Electrónica y gestión de la prueba digital.
- Protección de Datos y Privacidad desde el Diseño: Cumplimiento de las normativas de Protección de Datos en procesos de mediación automatizados (ODR y Mediación Electrónica) o presenciales asistidos por IA.
- Neutralidad de los Proveedores Tecnológicos: Evaluación de la independencia de las plataformas de servicios ADR y prevención de la captura algorítmica.
- Debita Diligencia y Responsabilidad: Marco de responsabilidad profesional ante el uso de herramientas de inteligencia artificial y fallos de seguridad.

Esta malla curricular no busca sustituir al mediador, tampoco sustituir los itinerarios actuales de formación, sino complementarlos fortaleciendo su autoridad técnica y profesional ante los tribunales y la sociedad. Al dominar tanto la profundidad emocional como el rigor algorítmico, el mediador del siglo XXI se posiciona como un garante de soluciones eficaces y jurídicamente seguras.

BIBLIOGRAFÍA

- Barona Vilar, Silvia. 2021. *Algoritmización del Derecho y de la justicia. De la Inteligencia Artificial a la Smart Justice*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Bush, Robert A. Baruch, y Joseph P. Folger. 1994. *The Promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cobb, Sara. 1993. "Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective". *Negotiation Journal*, vol. 9, núm. 3: 245-255.
- Conforti, Oscar Daniel Franco. 2015. "Mediación electrónica (e-Mediación)". *Diario La Ley*, núm. 8519. Acceso el 19 de mayo de 2026. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5025502>
- Elisavetsky, Alberto. 2013. "La Resolución de Conflictos en el Siglo XXI". *Mediate.com / Mediate University*. Acceso el 19 de mayo de 2026. <https://mediate.com/la-resolucion-de-conflictos-adr-odr-en-espanol/>
- Entelman, Remo F. 1997. "El conflicto: dilema para abogados". *Suplemento Resolución de Conflictos (R.C.) La Ley*. Buenos Aires: La Ley.
- García-Villaluenga, Leticia, y Eduardo Vázquez de Castro. 2022. *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, núm. 9. Madrid: Editorial Reus.
- Iglesias López, Daniel. 2026. "Desarrollo de Jarvis. Proyecto ConStan, UTSI (UNFIT Theory of Systematic Information)". *Zenodo*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18788987>
- Katsh, Ethan, y Janet Rifkin. 2001. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Katsh, Ethan, y Orna Rabinovich-Einy. 2017. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Nueva York: Oxford University Press.
- Munuera Gómez, María Pilar. 2017. *Mediación: Una disciplina científica*. Madrid: Tecnos.
- Souto Galván, Esther. 2010. *La Mediación, un instrumento de conciliación*. Madrid: Dykinson.
- Susskind, Richard. 2019. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Vilalta Nicuesa, Aura Esther. 2012. "Contratación transnacional y acceso a la justicia: mecanismos de resolución electrónica de disputas". *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, núm. 732: 2065-2147.

Normativa

España. 2025. *Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia*. Boletín Oficial del Estado. Acceso el 19 de mayo de 2026. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2025/BOE-A-2025-76-consolidado.pdf>

Unión Europea. 2024. *Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas sobre inteligencia artificial (Ley de Inteligencia Artificial)*. Diario Oficial de la Unión Europea. Acceso el 19 de mayo de 2026. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:32024R1689>

Sobre el autor

Andrés Vázquez López es mediador, máster en Mediación, especialista universitario en Mediación Civil y Mercantil, Mediación Familiar y Mediación Intercultural e Inmigración, y experto en Mediación por Medios Electrónicos y *Online Dispute Resolution*. Realizó estudios de Derecho en la Universidad de Santiago de Compostela y en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, España. Es colaborador docente en el Curso Modular de Mediación de la UNED, donde coordina los módulos de Mediación por Medios Electrónicos, Mediación Intercultural e Inmigración y Mediación en Conflictos Violentos. Ha participado en congresos y proyectos orientados a la implementación de plataformas virtuales de mediación para la resolución de conflictos, así como en la formación internacional de mediadores profesionales en mediación por medios electrónicos. Última publicación: “Conflictos Armados: mediación, negociación y aggiornamento” (<https://doi.org/10.14679/4171>).

Declaración de autoría

El autor declara haber realizado en su totalidad la conceptualización, el marco analítico, el diseño metodológico, el levantamiento de la información (incluyendo la búsqueda de bibliografía y otras fuentes), el procesamiento de las fuentes primarias y secundarias, el análisis de las fuentes, la redacción, revisión y edición del manuscrito. Declara ser el autor del manuscrito y asume plena responsabilidad por su contenido.

Declaración sobre el uso de inteligencia artificial generativa

El autor declara que usó inteligencia artificial generativa (IAG) de forma ética en la elaboración del presente manuscrito. El uso de IAG consistió en corrección de estilo y sugerencias de edición lingüística, puesta en formato de la bibliografía y traducción de textos. Las herramientas de IAG usadas fueron: Google (2026), Gemini (versión 2.5 Flash) [Large language model] y DeepL (2026), DeepL Translate, DeepL SE. Este uso se realizó bajo el criterio académico del autor, respetando los lineamientos de la Revista de Estudios Jurídicos Cálamo, bajo los criterios de integridad académica y autoría responsable, transparencia y trazabilidad.

Declaración sobre conflictos de interés

El autor declara que no existe ningún conflicto de interés.

Declaración sobre financiamiento

El autor declara no haber recibido financiamiento para la investigación, escritura o publicación de este ensayo/artículo.