



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Mecanismos Alternativos a la Firma Digital para Validar Acuerdos
Conciliatorios Virtuales**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Neciosup Sabino, Ismael David (orcid.org/0000-0002-3278-0916)

ASESORES:

Dra. Alcantara Francia, Olga Alejandra (orcid.org/0000-0001-9159-1245)

Mg. Fernandez Fernandez, Cesar Aníbal (orcid.org/0000-0002-5191-5636)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Civil

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Al Señor Ezequiel Jonás Ataucusi Molina, quien en todo momento nos ayuda cuando nos sentimos de caer y nos da las esperanzas de seguir adelante. A mi madre que con su gran amor y apoyo he llegado hasta donde estoy. Y por último a todas las personas que están siempre a mí alrededor, que con todo su apoyo he podido salir adelante.

Agradecimiento

Gracias a mi finado padre Emilio Manuel, Neciosup Rojas que a pesar de su deceso nos sigue apoyando y a mi madre Hilda, Sabino Vásquez por apoyarme en todo aspecto, incluyendo lo espiritual para poder culminar mis estudios.

A mis asesores Cesar Aníbal Fernández Fernández y Olga Alejandra Alcántara Francia, que con su gran aporte de conocimientos pude superar este gran reto.

Y por último al abogado Aldair Aguilar Nación quien contribuyo con su Centro de Conciliación para las entrevistas de mi investigación.

Índice contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice contenido	iv
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Summary	ix
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: DESARROLLO HISTÓRICO DE LA CONCILIACION	12
1.1. Inicios de la Conciliación Extrajudicial en el Derecho Romano	12
1.2. La Conciliación en el Derecho Canónico.....	13
1.3. Origen de la Conciliación en el Perú:	14
1.4. Evolución de la Conciliación Extrajudicial en la Legislación Extranjera ...	19
1.4.1. En el gobierno Colombiano	19
1.4.2. En el gobierno Español.....	22
1.4.3. En el gobierno de Bolivia	25
1.4.4. En el gobierno de Ecuador	26
1.4.5. En el gobierno de Argentina	26
1.5. Naturaleza Jurídica de la conciliación Extrajudicial en el Peru.....	28
1.5.1. Análisis de la Ley de conciliación N°26872-1997	28
1.5.2. La Ley de conciliación N° 31165-2021	30
1.5.3. Decreto Supremo 008-2021- JUS Reglamento de la conciliación	34
CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES DE LA CONCILIACIÓN	36
2.1. Concepto de conciliación	36
2.1.1. La naturaleza autocompositiva de la conciliación	38
2.1.2. Las materias conciliables.....	39
2.1.3. Etapas de la conciliación	40
2.1.4. Principios de la conciliación	41
2.1.5. Eficacia jurídica de la conciliación Extrajudicial	43
2.1.6. Características de la conciliación Extrajudicial según el reglamento vigente	44

2.2.	Herramientas procedimentales	45
2.2.1.	El rol del conciliador	46
2.2.2.	Tipos de actas de conciliación	47
2.2.3.	La audiencia de conciliación	50
2.3.	Tipología de la Conciliación extrajudicial.....	51
2.3.1.	Conciliación extrajudicial presencial.	52
2.3.2.	Conciliación extrajudicial virtual.	53
2.4.	Los medios tecnológicos a emplear en la conciliación virtual.	54
2.4.1.	La firma digital y electrónica	54
2.5.	Mecanismos alternativos a la firma digital	59
2.5.1.	La Grabación de Acuerdos.	60
2.5.1.1.	Posturas a favor de la Grabación de Acuerdos.	61
2.5.1.2.	Postura del Autor.	64
2.5.2.	Plataforma exclusiva para la conciliación Extrajudicial.	68
2.5.2.1.	Beneficios de la plataforma virtual	68
2.5.2.2.	Posturas a favor o en contra de la Plataforma exclusiva para la conciliación Extrajudicial.	69
2.5.3.	Diferencias entre los Mecanismos Alternativos y la firma digital.....	72
2.5.3.1.	Diferencia entre la grabación de audiencia y la firma digital	72
2.6.	La nueva responsabilidad de los Centros de conciliación	91
2.6.1.	Tramitación de la solicitud en la conciliación virtual	92
2.6.2.	Protocolo de inicio de audiencia virtual.....	92
2.6.3.	Críticas a la conciliación virtual	93
CAPÍTULO III: METODOLOGIA		94
3.1.	Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	94
3.2.	Escenario de estudio.....	95
3.3.	Participantes	95
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	96
3.5.	Procedimientos	97
3.6.	Rigor Científico.....	97
3.7.	Método de análisis de la información	99
3.8.	Aspectos éticos.	99
CAPÍTULO IV: DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS		101

4.1. La validación de acuerdos a través de medios alternos.....	101
4.2. Acceso y eficacia en la plataforma virtual y grabación de audiencias....	104
4.3. La virtualidad en la conciliación colombiana.	106
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	108
5.1. RESULTADO	108
5.2. DISCUSIÓN	117
CONCLUSIONES	123
RECOMENDACIONES	124
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	125
ANEXOS	143

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de consistencia.....	131
Tabla 2. Matriz de validación del instrumento.....	132
Tabla 3. Matriz de validación del instrumento.....	134
Tabla 4. Matriz de validación del instrumento.....	142
Tabla 5. Procesamiento de datos.....	145
Tabla 6. Características de los participantes	96
Tabla 7. Resultados de entrevistas.....	108
Lineamiento para la atención de audiencias virtuales	
Procedimiento para la realización de audiencias de conciliación virtual en Colombia	

Resumen

La presente investigación analizó las ventajas de agregar medios alternativos para la validación de acuerdos conciliatorios, es así que se estudió la posibilidad de utilizar la grabación de acuerdos y la plataforma virtual como dichas medidas opcionales. Por ello se planteó como problema **¿En qué medida la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital, como la grabación de audiencia y la creación de una plataforma virtual, facilitarían a las partes validar los acuerdos conciliatorios virtuales?**, por lo tanto, se señaló como objetivo: Evaluar si la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital, como la grabación de audiencia y la creación de una plataforma virtual, facilitan la validación de acuerdos en el procedimiento conciliatorio, y de la misma forma se señaló como hipótesis: La aplicación de los mecanismos alternos a la firma digital facilita a las partes a validar los acuerdos conciliatorios virtuales, es así que se utilizó un enfoque cualitativo, de tipo aplicada y diseño de teoría fundamentada. Se concluyó que la grabación de audiencia y la plataforma virtual son medios eficaces para validar acuerdos conciliatorios virtuales, por lo cual se recomendó una modificatoria en la Ley Nro. 31165 para agregar en su art. 14 dichos medios alternativos.

Palabras clave: Conciliación, virtualidad, grabación de audiencia y plataforma virtual

ABSTRACT

The present investigation analyzed the advantages of adding alternative means for the validation of conciliation agreements, thus, the possibility of using the recording of agreements and the virtual platform as said optional measures was studied. Therefore, the problem was raised to what extent would the application of alternative mechanisms to digital signatures, such as hearing recording and the creation of a virtual platform, make it easier for the parties to validate virtual conciliation agreements? stated as objective: To evaluate if the application of alternative mechanisms to digital signature, such as hearing recording and the creation of a virtual platform, facilitate the validation of agreements in the conciliatory procedure, and in the same way it was indicated as hypotheses: The application of alternative mechanisms to the digital signature makes it easier for the parties to validate the virtual conciliatory agreements, which is why a qualitative approach, of an applied type and grounded theory design was used. It was concluded that the hearing recording and the virtual platform are effective means to validate virtual conciliation agreements, for which an amendment to Law No. 31165 was recommended to add in its art. 14 said alternative means.

Keywords: Conciliation, virtuality, audience recording and virtual platform

Introducción

La conciliación busca una solución, un resultado favorable para las partes del conflicto, si bien es cierto a veces es tedioso llegar a un acuerdo, pero no es imposible si de la mano del conciliador cumple su función de conminar al diálogo pacífico y que las partes conozcan que existe la comunicación para acceder a una buena administración de justicia, no se trata de buscar el interés por parte de una de las partes; sino tratar de buscar satisfacer el interés de ambas partes dentro de un marco de cultura de paz y dejar de lado la cultura conflictiva.

En esa línea de ideas, por medio de la presente investigación se realizó un análisis y búsqueda de mecanismos alternativos a la firma digital para poder validar un acuerdo de conciliación virtual, teniendo en cuenta que la Ley Nro. 31165 modificó la Ley de Conciliación D.L Nro. 1070 abriendo la posibilidad de realizar conciliaciones virtuales, tales es así que en su artículo 12 señala que para la conformidad de un acuerdo virtual debe usarse firmas electrónicas o digitales, sin embargo, nos preguntamos si existe la posibilidad de crear otros instrumentos para garantizar y realizar un acuerdo de esta naturaleza.

Debemos tener en cuenta que la creación de la Ley Nro. 31165 se dio como consecuencia de la COVID 19, con la finalidad de que los centros de conciliación continúen funcionando y las personas puedan acceder a los procesos judiciales que requieren una previa audiencia de conciliación, es por ello que, era necesario que el estado emita un método para solucionar este problema.

La emisión de la Ley Nro. 31165 otorgó la posibilidad de realizar audiencias de conciliación utilizando los medios digitales, de la misma forma, dieron ciertos requisitos que los conciliadores y las partes deberán de aceptar para realizar eficazmente la conciliación, uno de estos requisitos es el uso de una firma digital o electrónica, sin embargo, el legislador no contempló otros medios para graficar física o digitalmente la manifestación de voluntad, en tal sentido este trabajo de investigación estudió los mecanismos alternativos a la firma digital y electrónica para validar acuerdos conciliatorios virtuales, debido a que el procedimiento conciliatorio se caracteriza por dar una solución pronta y económica a los

conflictos entre las partes, además de solicitar requisitos mínimos para su admisión.

Es así que el presente trabajo plantea como problema general: ¿En qué medida la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital, como la grabación de audiencia y la creación de una plataforma virtual, facilitarían a las partes validar los acuerdos conciliatorios virtuales?

De tal manera planteamos como objetivo general: Evaluar si la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital, como la grabación de audiencia y la creación de una plataforma virtual, facilitan la validación de acuerdos en el procedimiento conciliatorio, de la misma forma señalamos los siguientes objetivos específicos: Determinar las diferencias que existe entre la firma digital y los mecanismos alternativos para validar los acuerdos conciliatorios virtuales, determinar la validez y eficacia jurídica de los mecanismos alternativos a la firma digital respecto a los acuerdos conciliatorios virtuales, verificar que tan eficaces son estos mecanismos alternativos en otras legislaciones para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.

Finalmente como hipótesis se ha planteado: La aplicación de los mecanismos alternos a la firma digital facilita a las partes a validar los acuerdos conciliatorios virtuales y como hipótesis específicas señalamos que: Las diferencias que existen entre la firma digital y los mecanismos alternativos de validación son la facilidad de acceso y eficacia, los mecanismos alternativos son eficaces y válidos para validar un procedimiento conciliatorio virtual y los métodos alternos colombianos son 100% eficaces para validar los procedimientos conciliatorios virtuales.

CAPÍTULO I: Desarrollo Histórico

1.1. Inicios de la conciliación extrajudicial en el Derecho Romano

Hablar acerca de la conciliación no es de hoy, sino que su origen histórico que se remonta en el Derecho Romano; desde aquel entonces los medios de solución de conflictos han evolucionado al mismo ritmo que evolucionó la humanidad, desde siempre la humanidad ha intentado perfeccionar los métodos existentes para arreglar un problema o decidir “quién tiene la razón, es así que Torres (2017) indicó que en la antigüedad los hombres solucionaban sus problemas de forma directa, con enfrentamientos, retos, golpes, etc. Este método es conocido como autotutela, sin embargo, con el paso del tiempo y el avance de la sociedad, la humanidad buscó mejores métodos para solucionar sus conflictos, y es aquí cuando aparece la figura del tercero.

Es así que el avance social que tuvo nuestra sociedad, con el avance cultural e ideas religiosas las personas se cansaron del uso de la autotutela, que normalmente usaba la violencia como método de solución, es así que buscaron la intervención de personas más sabias, ancianos con experiencia, familiares de confianza o cualquier persona a la cual dotaban de cierto poder de decisión para que tomara una decisión de forma pacífica. Por su parte, Eyzaguirre (2020) indicó que los medios alternativos aparecieron incluso antes de lo que conocemos como “juicio” ya que la idea de llegar a acuerdos siempre estuvo en la naturaleza humana, sin embargo, el conflicto superó el problema y originó la participación de un tercero con poder. Resulta muy interesante como la humanidad empezó a depender de un “ajeno” para la solución de su conflicto, también cómo evolucionó poco a poco la intervención de este tercero.

Del mismo modo, Torres (2017) indicó que con el paso del tiempo se crearon leyes que apoyaban a estos terceros con la finalidad de que su autoridad se haga cumplir, es así, que en Grecia los thesmotetas otorgaban poder ejecutivo a las conciliaciones realizadas antes de ir a juicio, incluso obligaban a la parte interesada a intentar una conciliación antes de solicitar un juicio. Por otro lado, en la antigua Roma se utilizaba la Ley de las XII Tablas y ahí se señalaba los

acuerdos de los contrincantes que se celebraban usando el convenio, de la misma forma, alentaban a este tipo de solución para evitar los largos juicios.

En esa línea de ideas afirmo que la historia de la humanidad ha demostrado en muchas situaciones la necesidad de la intervención de un tercero para solucionar sus conflictos, ya sea la iglesia en una guerra armada, o un anciano sabio para tomar una decisión dentro del pueblo. Existe la necesidad continua de satisfacer nuestras necesidades y problemas realizando contratos o aplicando acuerdos, pero no siempre las partes estarán en concordancia con el momento y modo para satisfacer sus necesidades, lo cual ocasiona el conflicto. Por su parte Forno (2016) explicó que hemos encontrado tres formas de solución de conflictos:

- a. La autotutela: Cuando defiendes tu derecho con tu propia mano.
- b. La autocomposición: Cuando las partes solucionan su conflicto entre ellos.
- c. La heterocomposición: Cuando las partes utilizan un tercero imparcial.

1.2. La conciliación en el derecho canónico

A partir del medioevo la humanidad centró su fe y esperanza en la religión, los curas, padres y demás autoridades eclesiásticas obtuvieron mucho poder político y social, se perseguía la idea de Dios como última instancia jurídica, de esta manera es que obtuvieron poder para decidir sobre lo que era justo o no, es por ello que Peñafiel (2020) señaló que el avance cultural y el dominio de la iglesia entre los pueblos, el derecho Canónico empezó a utilizar la conciliación como método principal para la solución de conflictos, se evitaba lo más que se pudiese los juicios y se persuadía a las partes a buscar una solución pacífica a su conflicto.

Se utilizaban enseñanzas para que las partes entendieran que el conflicto era innecesario cuando el problema tenía una solución “sencilla”, por ello el litigio era mal visto, daba a entender que una o ambas partes no entendían las enseñanzas religiosas y preferían el enfrentamiento, sin embargo, ofrecían la posibilidad de que el juicio se interrumpiera en cualquier momento para llegar a un acuerdo justo.

En ese sentido era importante atender lo que decían los ancianos sabios de la iglesia madre, tal es así que Peñafiel (2020) señaló que las autoridades de la conciliación eran las mismas autoridades eclesiásticas quienes escuchaban a las partes y, a diferencia del principio conciliatorio actual, buscaban la forma de convencer a las partes de llegar a un acuerdo, para que ambos se aseguren el cumplimiento de sus obligaciones. Estos acuerdos eran de vital importancia para mantener el orden y la paz dentro de la sociedad.

Es por ello que la religión se convirtió entonces en un soporte para la sociedad, y sus autoridades en terceros que tenían el poder de decidir por otros, sin embargo, era necesario aplicar una función que permitiera a las partes solucionar sus conflictos de forma interna, para esto las mismas autoridades eclesiásticas o sus representantes acompañaban la sesión y buscaban que los acuerdos no vulneren las leyes de Dios, es así que Peñafiel (2020) señaló que el principio de todo juicio era que primero debían intentar llegar a un acuerdo, este acuerdo no atentaría contra las leyes de Dios y respetarían la costumbres conocidas, de llegar a un acuerdo este sería de carácter obligatorio para ambas partes teniendo a Dios como testigo de su acuerdo.

1.3. Origen de la conciliación en el Perú:

La conciliación se presentó mundialmente como el método más equitativo para solucionar un conflicto puesto que era rápido, eficiente y justo ya que las partes eran quienes tomaban la decisión, es por ello que el estado peruano empieza a mostrar poco a poco leyes conciliatorias, y la primera la observamos en el art. 282 de la Constitución de 1812 que señala: El alcalde de cada pueblo conocerá en él oficio de la conciliación, y aquel que quiera demandar un derecho civil o injurias deberá presentarse a él con este objeto. Es así que ya desde la Constitución de la monarquía española ya se había utilizado la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos, sin embargo, en esta fecha era de carácter obligatorio para presentar cualquier proceso civil o de injuria.

Para comprender la evolución histórica de la Conciliación en el Perú es importante revisar los antecedentes normativos de antaño en ese sentido, Pinedo (2015)

señaló que la Constitución de 1812 en su art. 282 señaló que el alcalde deberá cumplir con el deber conciliatorio cuando existan conflictos civiles en su jurisdicción, de la misma forma, en los artículos siguientes señala que se deberá escoger a dos personas confiables, cada uno escuchará a una parte en específico y estos con la autoridad tomarán una decisión para finalizar el conflicto, después se les presenta la solución a las partes quienes decidirán si lo aceptaban o no.

Es importante recordar lo que estipulaba, el art. 120 de la Constitución del Perú de 1823 señaló que: No podrá entablarse demanda alguna civil, sin haberse intentado la conciliación ante el Juez de paz. Es así que observamos que la autoridad legislativa decidió que la conciliación no podría ser un requisito para iniciar un proceso de injuria, pero sí para los procesos civiles, sobre derechos disponibles y negociables.

De la misma manera Pinedo (2015) indicó que la Constitución de 1823 reconoció que la conciliación tenía un carácter obligatorio para todo proceso civil, es decir, que los jueces no iban a admitir ningún proceso civil que no haya pasado previamente por una conciliación ante juez de paz. Se debe tener en cuenta que los alcaldes de cada municipalidad eran los jueces de paz de su propia población puesto que se asumía que eran ellos quienes tenían un contacto más directo con los conflictos comunes de sus ciudadanos. En esa línea de idea el autor enfatizó la Conciliación como requisito de procedibilidad antes de acudir a la vía Judicial.

Por otro lado, esto cambia en la Constitución de 1826 en su art.112 que señaló: Habrá Jueces de Paz en cada pueblo para las conciliaciones; no debiéndose admitir demanda alguna civil, o criminal de injurias, sin este previo requisito. Podemos notar como nuevamente la autoridad legislativa reconoció a la conciliación como un efectivo medio alternativo para solucionar conflictos, por ello nuevamente la colocó como requisito para interponer una denuncia de calumnia.

Por su parte, Arboleda (2019) señaló que la figura del conciliador era administrada por el ministerio de conciliadores y dejaba de ser una función exclusiva de los alcaldes, además que las materias aumentaron ya que no solo podían conciliarse materias civiles, sino que también se permitían conciliar las injurias, y nuevamente se señaló su carácter obligatorio antes de presentar las denuncias ante el juez

respectivo. Es en esta época que se dotó a la conciliación de un carácter informal, puesto que para llegar a acuerdos el conciliador utilizaría la lógica habitual, ignorando parcialmente algunos dispositivos legales.

Hasta este entonces la conciliación era obligatoria, era una etapa previa y se realizaba ante juez de paz, sin embargo, en el Código de Procedimientos Civiles de 1912 en su art. 323 señaló: Las partes pueden conciliar su conflicto de intereses en cualquier estado del proceso, siempre que no se haya expedido sentencia en segunda instancia. Es así que el procedimiento conciliatorio dejó de ser obligatoria para presentar una demanda civil, y pasó a ser una alternativa, pero las partes no tendrían que invocarla como un procedimiento prejudicial, es por eso que se les dio la oportunidad de conciliar incluso cuando el proceso ya había iniciado.

Conforme transcurría el tiempo la Conciliación sufrió una metamorfosis normativa, para ese entonces se reguló que la conciliación no sería de carácter obligatorio para los procesos civiles, puesto que, retrasaba más la solución de conflictos en vez de promoverla, es por ello que se autorizó a los jueces de primera instancia a conocer la conciliación entre las partes en cualquier etapa del proceso antes de la sentencia de primera instancia. Este drástico cambio trajo consecuencias fatales para la búsqueda de paz social, puesto que la conciliación disminuía en gran medida los conflictos y la carga procesal en los juzgados.

Por el contrario, Arboleda (2019) indicó que este nuevo código regula la institución de la conciliación, pero con el carácter de ser una audiencia obligatoria que tiene que realizar el Juez en el interior del proceso, perdiendo el carácter de pre-procesal. Una vez puesta en vigencia se determinó que la conciliación procesal en el Perú presenta las siguientes características: Se realiza en el proceso, se realiza de forma obligada como requisito de admisibilidad, se hace antes de litigio y se puede hacer antes de la sentencia.

En ese sentido la Conciliación consta de dos etapas: La primera parte se envía a considerarla como una de las formas particulares de conclusión del proceso (que va incluido con allanamiento y reconocimiento, la transacción judicial, el desistimiento de la acción y pretensión y el abandono), las partes tienen la

posibilidad de conciliar su conflicto de interés en cualquier momento independientemente de la situación del proceso, sin embargo, debe hacerse antes de la sentencia, por otra parte, solamente será aprobada la conciliación que trate sobre derechos disponibles, con lo que se concluye el proceso con el mismo efecto de una sentencia en el sentido de tener la autoridad de cosa juzgada. También se dio la oportunidad a las partes para que realicen una conciliación parcial, quedando en manos del juez resolver sobre los temas pendientes.

El otro tipo de conciliación es la extrajudicial la cual se realiza antes del proceso, y que, de llegar a un acuerdo total o parcial, tendrá valor de cosa juzgada. La conciliación extrajudicial es requisito de admisibilidad cuando se trata de procesos civiles.

Ya remontándonos a la década de los noventa, Rúa y Arellano (2017) indicaron que, a nivel Legislativo, la Ley de Conciliación N° 26872 surgió por las propuestas legislativas de los señores congresistas doctores Jorge Muñiz Siches, Jorge Avendaño Valdez y la doctora Lourdes flores Nano, y el segundo por el doctor Oscar Medelius Rodríguez y que dieron origen a un texto sustitutorio aprobado en el dictamen en mayoría de la Comisión de Justicia. Los puntos relevantes importantes del Proyecto N° 2565 / 96-CR radicaban en el hecho de basarse a la conciliación en el principio de la autonomía de la voluntad, luego de enumerar los principios éticos en los que reposa tales como, la equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, legalidad, celeridad y economía procesal. Es menester precisar que, la conciliación debía realizarse de manera obligatoria previa al inicio de un proceso judicial en los Centros de conciliación creados particularmente para tal fin y sobre aquellas controversias que se puede conformaran pretensiones sobre derechos disponibles, siendo así que, de llegarse a un acuerdo, el acta que los contiene era susceptible de ser ejecutado en caso de incumplimiento mediante el procedimiento de ejecución de resoluciones judiciales.

Otro punto relevante de este proyecto se encontraba en el hecho de que el conciliador podía proponer formulas conciliatorias no obligatoria, a la vez que se estipula que la creación y supervisión de los centros de conciliación, dependía del Ministerio de Justicia a la vez que se considera la creación de la Junta.

Es así que en 1997 se legisló la ley Nro. 26872 Ley de Conciliación, la cual entró en vigencia recién en 2001 debido a que en esa época era imposible su aplicación en todo el Perú, esta ley se caracterizó por lo señalado en su art.6 que señalaba: La Conciliación es un requisito de procedibilidad necesariamente previo a los procesos a que se refiere el Artículo 9°; y en su art. 9 señaló que las materias conciliables en carácter civil eran todos aquellos que versen sobre derechos disponibles y en familia sobre alimentos, tenencia, régimen de visitas y violencia familiar. Es así que esta ley trajo la novedad de definir los principios de conciliación y las materias conciliables, además de nuevamente hacer de la conciliación un requisito fundamental para la admisión de demandas.

Es así que Aguilar (2019) indicó que la ley Nro.26872 dotó de poder a la conciliación, haciendo que sea de carácter obligatorio para la gran mayoría de procesos civiles y familiares, incluso agregando la materia de violencia familiar, esto se debió a la gran cantidad de conflictos familiares que fueron descubiertos entre 1990 y los 2000, sin embargo, esto probaría haber sido un error por parte del legislador debido que las materias como alimentos necesitaban un actuar rápido y económico, pero esto no se cumplía puesto que el procedimiento conciliatorio ya tenía un plazo establecido y requería cierta inversión por la parte afectada. Lo señalado por el autor es de gran importancia, puesto que la conciliación funcionaba como una pre instancia, una pre etapa antes de llegar al verdadero proceso judicial, sin embargo, esto se convirtió en un procedimiento burocrático aprovechado por los incumplidos quienes usaban esta etapa para alargar más el proceso.

Es así que debido a la gran problemática y a los problemas sociales de esta ley de conciliación nació el Decreto Legislativo Nro. 1070 en junio del 2008 que trajo consigo cambios sustanciales y que se mantendrían hasta la actualidad, uno de estos cambios fue la de retirar la violencia familiar como materia conciliable y otro cambió se dio con la presentación de la Ley N° 27398 “Ley que modifica diversos artículos de la Ley de Conciliación” donde señaló en su art.1 que la conciliación no sería obligatorio en procesos laborales, de alimentos, tenencia y régimen de visitas, esto debido a que carecía de sentido obligar a las partes a que gasten

esfuerzos en un procedimiento infructuoso que solo demoraría más el resultado final.

De la misma forma Aguilar (2019) señaló que este cambio fue de gran importancia para el correcto funcionamiento de la conciliación, si bien es cierto ayuda a descongestionar el proceso judicial, también es acertado señalar que la conciliación no puede funcionar como una etapa burocrática que abuse de su obligatoriedad para limitar el accionar del del derecho, el acceso a la justicia debe estar garantizado para todos aquellos que ostenten un derecho que ha sido vulnerado, además que sería contradictorio puesto que por ejemplo debido al principio de interés superior del niño existen situaciones en las que la vía judicial será más efectiva que la búsqueda del acuerdo.

Finalmente se puede decir que este cambio es de gran importancia y continua vigente hasta la actualidad, incluso después de la pandemia COVID 19, las bases que se acentuaron con la ley Nro.26872 y su modificatoria con el Decreto Legislativo 1070 continúan vigentes, probando así que ha funcionado efectivamente, sin embargo, debido a la pandemia que azotó nuestro país en el año 2020 se inició con una nueva modificatoria que trajo consigo la virtualidad.

1.4. Evolución de la conciliación Extrajudicial en la legislación extranjera

1.4.1. En el gobierno colombiano

Uno de los países que impulsó el procedimiento conciliatorio fueron nuestros vecinos colombianos quienes, al igual que nosotros, abrazaron el procedimiento conciliatorio para descongestionar el proceso judicial y dar una pronta solución a conflictos que podrían ser negociado por las mismas partes.

La ley Nro.23 1991 “Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones”, siendo que en su art. 251 indicó que las partes pueden conciliar respecto podrán conciliar respecto a choques terrestres de tránsito. Este sería uno de los primeros acercamientos que tuvo el estado colombiano para usar la conciliación como un

método para negociar la reparación de daños económicos ocasionados por choques automovilísticos.

Por su parte, Cortes et al (2016) indicaron que en el país colombiano utilizó la conciliación como un método de solución de conflictos para darle solución a los choques vehiculares terrestres, esto fue una respuesta a la típica solución que las mismas personas encontraban cuando ocurrían accidentes sin un final trágico. Las partes estudiaban los daños causados, los días de incapacidad, el modo en que sucedieron los hechos y buscaban solucionar con un arreglo económico que restaurase los daños ocasionados por la parte culpable. Esto es muy importante, puesto que queda claro que la noción de conciliación es directamente proporcional a acuerdos económicos, dando a entender que la conciliación se encuentra limitada a darle solución a todo aquel conflicto de carácter oneroso que requiera un modo y plazo para su correcto cumplimiento.

Sin embargo, es con la Ley 446 de 1988 “Ley de conciliación y arbitraje” que el gobierno vecino dio una definición concreta de lo que significa conciliación, esto lo encontramos en su art.64 que señaló: La conciliación es un acuerdo entre las partes para dar por finalizado y resuelto un conflicto de carácter civil. Nuevamente observamos como la conciliación se encuentra limitada para aquellos conflictos civiles dentro de los cuales encontramos a los contractuales, patrimoniales, obligaciones, herencias, alimentos y demás, pero ya no solo vemos un espíritu económico de la conciliación, sino que amplía su uso para procesos familiares no patrimoniales como tenencia y régimen de visitas.

Por su parte, Cortes et al (2016) señaló que la Ley 446 fue de gran ayuda para el descongestionamiento de procesos judiciales, puesto que ya no se limitaba a simplemente conciliar accidentes de tránsito, sino que podían conciliarse desalojos, contratos, préstamos y demás relaciones contractuales y extracontractuales de la que las partes puedan disponer. Lo señalado por el autor es importante puesto que demuestra que la conciliación fue todo un éxito para dar solución a los conflictos de tránsito, por lo cual, y debido a la gran problemática que nacían de otras materias civiles, se expandió su uso hasta alcanzar al derecho de familia, contractual e indemnizatorio.

Es así que la conciliación va tomando forma como el método para efectivo para resolver conflictos, se muestra como una alternativa sencilla, económica y al alcance de las personas, se buscaba un tercero imparcial que indique las pautas a seguir y las partes conversaban en un ambiente sano.

Cortes et al (2016) señaló que es con la Ley 640 del 2001 que la conciliación adquiere más uniformidad respecto a las materias conciliables, sobre el procedimiento conciliador, la sala de audiencia y todas las acciones que deberá realizar el conciliador para que dicha acta de acuerdo o de falta de acuerdo tenga validez. Se detalla también la posibilidad de que las partes puedan designar un apoderado para que los represente en la conciliación.

Es importante señalar este punto puesto que desde esta ley se consideraba la posibilidad de que el invitado original no pueda asistir a la audiencia, en este caso, se utilizó la figura del apoderado para que pueda representar a la parte ausente, sin embargo, dicha medida no sería la única alternativa que existe actualmente.

Introduciéndonos a la actualidad a propósito de la pandemia que se inició en Latinoamérica el año 2020. Colombia también sufrió esta crisis sanitaria y confinamiento a raíz de la covid-19, que trajo en efecto la paralización temporal de la conciliación presencial; pero gracias a la oportuna respuesta de las políticas públicas se pudo dar paso a la conciliación por medios virtuales en los centros de conciliación cumpliendo los protocolos establecidos por las normas sanitarias. La Normativa que regula la conciliación actualmente después de haber sufrido algunas modificaciones de antaño, es La Ley 527, Ley de Conciliación Colombiana el cual permite llevar a cabo las audiencias a través de audio y vídeo: Esta Ley tiene rango Constitucional y está reglamentada en la Ley 640 del año 2001. Dicho sea de paso esta ley permite clasificar a la conciliación en Conciliación Extrajudicial y Conciliación Judicial.

Es así pues que sobre la crisis de la Conciliación debido a la pandemia del covid-19, Peña nos señala:

(...) Que la crisis de la Conciliación se clasificado en tres grupos de narrativas: la se denominaba las narrativas del derecho, la ley y la burocracia.

Explica el autor que la primera narrativa asocia a la Conciliación como un aspecto jurídico cuya finalidad es la descongestión de los procesos judiciales; es por eso que se le da el termino de alternativa a la justicia ordinaria lo que le hace ver como un servicio de segundo orden. La segunda narrativa que es la Ley, está precisamente tiene que ver con la Ley de la Conciliación Virtual la cual fue creada por Ley justamente para dar solución a los conflictos netamente jurídicos que se suscitaron a raíz de la cuarentena. La tercera y última narrativa tienen que ver con la burocracia en esta se premia la formalidad en el sentido que toda una vida hemos estado acostumbrado al documento escrito, a las actas de conciliación en físico por ejemplo se termina pensando que los documentos deben ser firmados por las partes; sin embargo, la ley no exige. Finalmente señala el autor que las tres narrativas el derecho, la ley y la burocracia han creado a juicio del autor un paradigma jurídico de la conciliación (2021).

Por otro lado, refiriéndose al tema de las plataformas, Bonilla señala:

(...) Que si bien es cierto la pandemia de la covid-19 ha paralizado la administración de justicia a nivel mundial, sobre todo en algunos países de Latinoamérica que tuvieron que implementar sorpresivamente las audiencias virtuales; sin embargo a Colombia no le sorprendió mucho esta modalidad porque ya estaba regulado por el gobierno nacional a través del Decreto Supremo 491-2020 el refiere sobre el uso de tecnologías de la comunicación y la información dentro del cual se encuentra la plataforma SICAR (sistema de información de la conciliación el arbitraje), ésta es una plataforma de fácil acceso y gratuita, diseñada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, la finalidad de esta plataforma es tener un repositorio de todas las conciliaciones que se realizan a nivel nacional (2021). De esta manera la autora resalta la importancia de contar con una plataforma que brinde seguridad no solo al conciliador sino también que sea favorable para los usuarios que sea amigable y de fácil acceso.

1.4.2. En el gobierno español

La conciliación en el gobierno español ha pasado por tres etapas que llamaremos las tres generaciones de la conciliación. La primera generación la veremos en la ley 39/1999, de 5 de noviembre, para incentivar la conciliación de la vida familiar y

laboral. En su art.14 señaló que es deber del estado buscar los métodos mas eficientes y satisfactorios para otorgar permisos por maternidad, permisos de descanso por adopción, despidos por embarazos y apoyo económico al momento del embarazo. Es así que observamos que la ley de conciliación se concentró en buscar las maneras para brindar un apoyo a las mujeres que se encontraban gestando y protegerlas ante las amenazas laborales, para lo cual se creó una conciliación entre empleada y empleador, además de incentivar el reconocimiento de conciliación cuando exista riesgo en el embarazo, es decir, los empleadores deberán reconocer a este último como materia conciliable para otorgar permisos, licencias o demás derechos para proteger la concepción.

En conformidad de lo señalado tenemos que Martínez (2016) indicó que la conciliación española nació como reacción al machismo y situación de vulnerabilidad de las mujeres en el campo laboral, es así que se creó la oportunidad para que la empresa y la madre gestante puedan llegar a acuerdos para satisfacer las necesidades de la segunda, siempre y cuando estos acuerdos se encuentren dentro de la ley, respetando las buenas costumbres y el principio de protección a la madre gestante. Esto es muy importante puesto que para la ley española la conciliación fue una respuesta a su lucha contra el abuso laboral que existía contra la mujer, bastante diferente a la conciliación latinoamericana.

La segunda generación de conciliación española se dio con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de la cual se pueden destacar dos artículos muy importantes, el art. 44 y el 51. El art. 44 señaló que se reconoce el derecho a conciliar respecto a la vida personal, familiar y laboral, los trabajadores y trabajadoras tendrán la opción de conciliar con la intención de crear un equilibrio entre su vida familiar y laboral, sin ningún tipo de discriminación en su realización; y el art. 51 en su inciso b señaló que era deber de la administración pública acercar la conciliación sin realizar menoscabo de la promoción profesional.

Ambos artículos son importantes para destacar la lucha que realizó el gobierno español para integrar a la mujer y empoderarla lo suficiente para que sus derechos laborales no se vean menoscabados por su género, el art. 41 obliga a todas las instancias laborales, empresas privadas o públicas y demás relaciones

laborales a reconocer a la conciliación como un derecho para el trabajador, y un deber para las empresas, con la intención de negociar los métodos que se utilizaran para respetar la conexión laboral y familiar, de esta forma una madre gestante podría trabajar desde su domicilio si su trabajo y salud se lo permiten u optar por otros beneficios que le permitan llevar un proceso de gestación saludable.

Por su parte, Martínez (2016) reconoció que la conciliación de segunda generación tuvo un impacto mayor en como las empresas debían reconocer el derecho a conciliar de sus trabajadores, sobre todo cuando se encontraban gestando. Las empresas no podrían despedir ni limitar el derecho de la futura madre, sino estarían obligadas a conciliar con ella para determinar el mejor método para que siga cumpliendo sus labores desde una posición que le permita proteger su salud, o en todo caso, un retiro momentáneo de su labor hasta que la etapa de gestación culmine. Esta apreciación es de gran ayuda para el entendimiento de la naturaleza de la ley de conciliación española, se entiende que la primera no hizo un gran efecto entre las empresas puesto que la conciliación era una especie de “opción”, sin embargo, con la modificatoria pasaría a ser una obligación.

La tercera generación de la conciliación española se da con la ley RD 6/2019 Ley que otorga nuevas medidas a la conciliación familiar. Se puede destacar la presencia de nuevas materias conciliables como, por ejemplo: Permiso por nacimiento de un hijo, permisos de lactancia, posibilidad de adaptar la jornada laboral para un correcto equilibrio entre el trabajo y la familia y el registro de salario. Se destacan los artículos 34 y 37. El art. 34 señaló que la jornada laboral podrá modificarse para mejorar la vida laboral y familiar, ósea que en caso sea necesario el empleador deberá crear nuevas condiciones de trabajo que permita al trabajador pasar tiempo con su familia; y el art. 37 señaló que la madre lactante podrá notificar a su empresa de labores con 15 días de anticipación para solicitar una reducción laboral por lactancia, estos 15 días podrían disminuirse dependiendo del convenio de trabajadores. Esto amplía la visión de la anterior ley de conciliación, permitiendo a la trabajadora tomar la iniciativa de solicitar la conciliación para satisfacer sus necesidades como madre.

1.4.3. En el gobierno de Bolivia

Como es evidente la pandemia no solo afectado países desarrollados; sino también a países subdesarrollados en el cual se encuentra otro vecino nuestro el país de Bolivia. Bolivia a pesar de ser un país pacifista según lo establece el segundo párrafo del Artículo 297 de la Constitución Política de Bolivia (2009), sin embargo, también ha tenido que enfrentar un cambio en la dinámica de los MARCS (Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflicto) dando un salto de la presencialidad a la virtualidad. Es así pues que en el gobierno del ex presidente Evo Morales Ayma se decretó el 25 de junio la Ley N° 708-2015 Ley de Conciliación y Arbitraje, cuyo artículo 1 “tiene como objeto regular la conciliación y el arbitraje, como medios alternativos de resolución de controversias emergentes de una relación contractual o extracontractual”.

Es así que según, Zilveti nos comenta un poco acerca de la situación de la conciliación en sede judicial boliviana en tiempos de pandemia:

(...) Señala la autora que a partir del año 2016 surgió la implementación de la conciliación en sede judicial. El efecto de la pandemia conllevó que la Conciliación en Bolivia se aplique de manera mixta vale decir que se laboraba un 80% presencial y un 20% virtual toda vez que se pensaba en las posibilidades de los usuarios para acceder a la virtualidad, incluso refiere la autora que para el tema de la firma del acta se hacía de manera presencial o se adaptaba a las condiciones de las partes. La falta del protocolo y la reglamentación de la Conciliación para regular la conciliación de una forma virtual trajo como consecuencia que algunos jueces no aprueban las actas de conciliación producto de las audiencias virtuales. Sin embargo a pesar de la adversidad el Ministerio de Justicia de Bolivia hace un esfuerzo para adaptarse a las plataformas como WhatsApp, Google Meet, Zoom entre otras que se han más accesibles a los usuarios de conciliación (2021).

1.4.4. En el gobierno de Ecuador

En algunos países Latinoamericanos tienen dentro de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos a la Mediación; como es el caso del país en mención que voy a comentar en el presente acápite. En el país del Ecuador los medios alternativos de resolución de conflictos fueron reconocidos por la Nueva Constitución de Ecuador, el 18 de junio de 1996. Y el 04 de Setiembre de 1997 se dictó la ley RO/145 que regula el Arbitraje Doméstico, el Arbitraje Internacional y la Mediación

Continuando con la legislación comparada, según Rivadeneira nos comenta un poco como se está manejando en cuanto al tema de la administración de justicia durante el estado de emergencia sanitaria al respecto nos dice:

(...) Que, a raíz de la pandemia del covid-19 el Estado Ecuatoriano expidió la Resolución 036 - 2020 que habla de la facilidad o la posibilidad de realizar ciertas actuaciones judiciales a través de la comunicación virtual o videoconferencia u otros medios técnicos semejantes; así mismo se menciona acerca de un instructivo de las plataformas virtuales, la creación de una ventanilla virtual, regula también el tema de la firma electrónica y digital todo esto tiene que aplicar el Consejo Nacional de la Judicatura. Finalmente recomienda que el consejo de la judicatura debe enseñar en cuanto el manejo de un software o de una plataforma tecnológica no solo a los mediadores, abogados; sino también a los usuarios sobre los nuevos procedimientos virtuales (2020).

1.4.5. En el gobierno de Argentina

Este país tiene un sistema federal conformado por 23 provincias, cada uno de ellas tiene su propia constitución, sus propias leyes; sin embargo, hay un consenso para regular el tema de la mediación. Es así pues que mediante la LEY de Mediación y Conciliación Ley 24.573, publicada el 27 de octubre de 1995 dispone en su Artículo 1 el carácter obligatorio de la mediación previa a todo juicio. Posteriormente esta Ley sufrió una modificatoria a través de la Ley 007-2020, la cual establece las tres formas de mediar: presencial, virtual o mixta; pero siempre respetando el protocolo de mediación a distancia aprobada por la corte suprema de justicia de cada provincia.

Argentina es otro país vecino que nos lleva ventaja en cuanto el manejo de los MARCs dentro de la era digital, según Augusto nos indica:

(...) Que, las mediaciones a distancia en las provincias de Argentina se iniciaron a partir del 2015 hasta la fecha; generando confianza en el sistema de videoconferencia y en sus funcionarios públicos que administran esta modalidad. Es así Pues que según datos estadísticos del 01 de marzo del 2020 al 16 de Setiembre del 2020, en la Provincia de Corrientes en Argentina ingreso un total de 423 casos de Mediación en temas de familia, civil, comercial, penal y penal juvenil dentro de los cuales 8 fueron presenciales, y 154 se realizaron a distancia y mediante presencialidad remota, finalmente 103 casos concluyeron con acuerdo y 59 con no acuerdo (2020).

Fue precisamente en el país de Argentina donde se realizó el segundo seminario internacional los desafíos de los MARC y la mediación en tiempos de crisis que se desarrolló del 5 al 16 de abril del 2021 al respecto las Mediadoras a distancia del Centro de Mediación del Colegio de abogados de la Plata señalan:

(...) Que, anteriormente venían realizando trabajo de co-mediación a distancia, gracias al soporte técnico del colegio de abogados, utilizando para ello la plataforma Stay. Posteriormente se preguntaron cómo iban a recabar la voluntad de los mediados; para esto hubo muchas acciones dentro de esa provincia para dar validez al acuerdo, ya se permitía la firma digital y electrónica, , en otros casos se incorporaba unas cláusulas dentro del acta para posteriormente firmar, algunos utilizaban la grabación de la lectura del acuerdo el cual era formalizado con la firma digital del mediador para luego pasar a formar parte del expediente electrónico, predominando de esta manera la autonomía de voluntad de las partes (Díaz, et al 2021).

1.5. Evolución de la conciliación Extrajudicial en la legislación peruana.

1.5.1. Análisis de la Ley de conciliación N°26872

La ley Nro. 26872 “Ley de conciliación” en su art. 5 define a la conciliación como una alternativa al proceso judicial, incluso como un medio para que las personas solucionen sus conflictos sin la necesidad de iniciar una demanda, esto se realizará ante Centro de Conciliación autorizado.

Por su parte, Zegarra (2016) refiere que la ley de conciliación busca describir de una manera breve y didáctica el proceso conciliatorio regulado por la normativa antes citada. No obstante, conlleva a discusión algunos temas que se ha considerado sumamente importantes. El segundo objetivo es el criterio de poder para que pueda iniciarse un análisis y debate más profundo sobre la Ley de Conciliación Extrajudicial y su Reglamento respectivo. En cuanto a lo ya mencionado, cabe señalar que la presente Ley de Conciliación Extrajudicial deduce el precepto de (Solicitud de conciliador); por lo cual infiere que es el documento que va permitir a dar inicio al proceso de conciliación, por ende, puede determinarse de manera escrita o verbal.

Es con el Decreto Legislativo Nro. 1070 que se definen y se enmarcan correctamente las materias conciliables, separándolo en: materias civiles, familiares y laborales. En el art.7 del D.L Nro. 1070 señala que las partes podrán conciliar respecto a derechos disponibles y hace la siguiente división:

- A) **En conflictos familiares** el conciliador deberá tener en cuenta el Interés Superior del Niño como principio fundamental, aquí podrán conciliar alimentos, tenencia y régimen de visitas, además de sus variaciones como variación de tenencia, régimen de visitas o aumento de alimentos.
- B) **En conflictos laborales** será el Ministerio de Trabajo quién ejerza la función conciliadora, en total respeto de los derechos laborales y su irrenunciabilidad.
- C) **En materias civiles**, se ven temas contractuales entre particulares o con el Estado, se respeta la libre voluntad de las partes y se busca crear un ambiente negociador.

Por consiguiente, la conciliación inmediata, en reiteradas oportunidades se ha presentado casos en los cuales dos o más partes en conflicto concurren al centro, a fin de llegar a un acuerdo en el menor período de tiempo posible. Hasta aquí, esto no tendría nada raro o especial, pero el detalle radica en que dichas partes lo que en realidad desean es que se realice una audiencia de conciliación en ese preciso instante, en atención a que quieren arribar a una solución de una vez por todas y buscando además el respaldo legal que brinda el acta de conciliación extrajudicial.

De la misma forma, Chauca (2019) explicó que la Ley de conciliación N°26872 faculta como operadores del sistema conciliatorio, a los Conciliadores Extrajudicial, Capacitadores, Centros de Conciliación Extrajudicial, y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores. Por ende, atribuye al Ministerio de Justicia tener a cargo el Registro Nacional Único como operador del sistema conciliatorio. Por tanto, establece que el acta de conciliación es un documento privado que plasma de manera expresa la manifestación de voluntad de las partes, al momento de emitirlas el conciliador debe dejar claro en qué forma se llevó a cabo la conclusión del procedimiento conciliatorio, así mismo se encuentran estipuladas en el artículo 15 de la Ley de Conciliación.

En conclusión, todos los casos en los que el acta de conciliación contenga un acuerdo, dado que deba consignar la declaración expresa del abogado del centro de conciliación verificando la legalidad de los acuerdos, teniendo en cuenta que la ley faculta que dicho documento puede ser ofrecido como prueba en un proceso judicial.

Por otro lado, Pareja (2021) indicó que dicha ley tiene un carácter de importancia nacional con la finalidad de realizar la institucionalización y desarrollo de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, por tanto, al ser una institución consensual los acuerdos adoptados obedecen a una única y exclusivamente voluntad de las partes. La finalidad de esta ley es la de dar una respuesta inmediata al conflicto, llegar a un acuerdo y hacer que este acuerdo sea ejecutado en caso de incumplimiento. Lo señalado por el autor es muy importante puesto que no basta con que exista un centro de conciliación o conciliadores

operativos en el país, también es necesario acercar el procedimiento a las partes, facilitar la experiencia y atención a los usuarios.

Así mismo, el papel del conciliador extrajudicial deviene en ser un importante agente mediador, proponiendo pautas de acción y fórmulas conciliatorias. No obstante, lo que realmente se encuentra detrás de la conciliación es la voluntad de las partes y la decisión de solucionar el conflicto o no y de qué forma lograrlo, siempre pasando por un acuerdo que refleje la posición y satisfacción de los involucrados.

Por su parte, Soto (2020), refirió que la regulación primaria de la Ley N° 26872 desde noviembre de 1997 establecía que la conciliación extrajudicial era un requisito de procedibilidad que debía cumplirse de manera previa a la interposición de una demanda que verse sobre derechos disponibles.

Así mismo esta disposición primigenia obtuvo como consecuencia que las partes en conflicto, o principalmente el futuro demandante, únicamente pueda acudir a un Centro de Conciliación Extrajudicial con el fin de obtener un Acta de Conciliación Extrajudicial indiferentemente de que se obtenga un Acuerdo Total, con la finalidad de ejercitar, debido a que, la acción civil en sede jurisdiccional, puesto que únicamente el Acta de Conciliación era un requisito de procedibilidad, puesto que, la finalidad de practicar una cultura de paz y de liberar la carga procesal de los juzgados no iba a ser posible en cuanto solo se considere como un requisito de procedibilidad.

1.5.2. La Ley de conciliación N° 31165 del año 2021

En principio, cabe señalar que la Ley 31165 nace a partir de la necesidad pública e interés nacional del uso de medios electrónicos, con el objetivo de resolver diferentes conflictos postergados a raíz de la pandemia, además de facilitar el intercambio de bienes y la prestación de servicios, del mismo modo disminuir los riesgos de contagio en la coyuntura de la pandemia de la COVID-19. Se busca fomentar una cultura de paz, rápida, simple entre las partes.

El art.5 señaló en su último párrafo que la conciliación se podría dar de forma presencial o usando medios electrónicos, abriendo así las posibilidades de realizar un procedimiento conciliatorio digital con el uso de cámaras web y micrófonos. Este cambio es de gran importancia puesto que comparte el espíritu que tiene la conciliación, no podemos creer que fomentamos una cultura de paz solo creando leyes de conciliación, sino acercando la conciliación a las personas, incentivando y facilitando su uso para que todos podamos utilizarlo.

Por su parte, Núñez (2021) indicó que la reciente Ley 31165 modifica la Ley de Conciliación, donde determina al permitir la celebración de audiencias por medios electrónicos, garantizando la identificación, capacidad y comunicación de las partes, así como la autenticidad del acuerdo conciliatorio que se alcance. Este documento deberá contener la firma digital del conciliador, las de las partes intervinientes o sus representantes legales. Es importante lo que indica el autor, puesto que la dificultad que atraviesa el procedimiento conciliatorio virtual es su posterior legalización y reconocimiento por parte del conciliador, en las conciliaciones físicas las partes estampaban su firma y huella, pero con la conciliación virtual tendrían que utilizar una firma digital o electrónica.

Por su parte, Uribe (2021) señaló que la conciliación virtual es una maravilla teórica en nuestro contexto actual, sin embargo, no hay que dejarnos llevar por las bondades del procedimiento virtual, puesto que, como ya muchos juristas han experimentado existen falencias en su aplicación que están directamente relacionados con la facilidad que tienen las partes para conectarse a la red, aquí hablamos de las personas que viven en lugares sin internet o con difícil acceso a estos servicios. Lo señalado por el autor es un análisis más realista de la aplicación y desarrollo legal en nuestro país, puesto que, incluso desde antes de la virtualidad, el difícil acceso de algunas zonas alejadas era un problema muy estudiado por los legisladores, esta virtualidad no traería ninguna clase de beneficio para estas personas, todo lo contrario, las mantendría al margen de su uso.

El art. 10 de la Ley Nro. 31165 en su último párrafo señaló que la audiencia de conciliación podrá realizarse utilizando medios electrónicos u otros de naturaleza

similar, siempre y cuando, se garantice la identificación y la comunicación entre las partes. El conciliador deberá encontrarse dentro del centro de conciliación.

Lo señalado en el art. 10 abre incluso más las posibilidades para realizar procedimientos conciliatorios, ya no solo se podría usar medios electrónicos, sino que también otros “métodos” que garanticen la comunicación, sin embargo, estos métodos aún son desconocidos para nuestra época actual.

Por su parte, Verona (2021) señaló que en la ley de conciliación virtual prevé otras situaciones que superan a los medios digitales, sin embargo, estos métodos aún son desconocidos para el humano, sin embargo, hace correcto en señalar que el conciliador si deberá estar en el centro de conciliación para que pueda garantizarse los principios de la conciliación. A todo esto, es importante destacar que el conciliador será responsable de velar por el acceso de las personas a la audiencia de conciliación, fuese en la modalidad que fuese. El conciliador tendrá un rol más importante aún puesto que deberá verificar que las partes tengan una conectividad óptima para el libre desarrollo de la audiencia, o en todo caso facilitar que ambos se manifiesten correctamente para conocer sus propuestas y deshacer sus dudas.

Por otro lado, Angulo (2021) indicó que la conciliación virtual es un método que debió aplicarse incluso antes de la pandemia, puesto que otros países vecinos ya se encontraban ejerciendo la función conciliadora con esos medios. Por esta razón, el Poder Judicial ha diseñado una plataforma para el control de las reglas de conducta que deben cumplir los condenados a través del teléfono celular, la geolocalización y la comunicación vía WhatsApp o mensajes de texto.

De la misma forma, Torres (2021) indicó que la ley 31165 de conciliación se puede definir como el sistema de audiencias de conciliación por medios electrónicos que permitirá un acceso desde la comodidad del usuario para la manifestación de su voluntad o la proposición de sus acuerdos. Esto significa que su implementación de manera virtual permitirá no sólo la continuidad de los procesos conciliatorios en trámite paralizados por la pandemia que aqueja al país, sino que además presenta muchas más ventajas como prescindir de la presencia

y concurrencia física de las partes, pudiendo realizar la misma desde cualquier lugar donde se encuentre.

Es así que Dávila (2021) indicó que la normativa ha sido modificada con el fin de permitir el desarrollo de un sistema conciliatorio virtual; por esta razón, no solo se ha incorporado la posibilidad de llevar a cabo audiencias conciliatorias por medios electrónicos, sino también la posibilidad que los cursos que sean dictados por los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales puedan desarrollarse a través de medios electrónicos o de naturaleza similar, de manera que siempre que estén autorizados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Por otro lado, Rosales (2021) determinó que aquellos Centros de Conciliación Extrajudicial que no reinicien sus actividades cuando la Ley esté vigente y mantengan procedimientos en trámites, por tanto deberán comunicar a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, así como también a los usuarios en el plazo establecido, entregándoles el expediente correspondiente y teniendo en consideración que se extendería la suspensión de los plazos de prescripción, de ser el caso. Lo que incide en el supuesto que no se produzca la entrega del expediente, el usuario puede interponer su solicitud en otro Centro de Conciliación Extrajudicial.

En consecuencia, la conciliación extrajudicial en sí misma supone una forma de acceso a la justicia, e inclusive asegura el acceso a la justicia en algunos casos en los que el Poder Judicial no puede; por ende se hace esta afirmación en base al hecho de que nuestro país padece de un alto índice de pobreza, de modo que algunas personas no podrán pagar el servicio de un abogado y en general las costas y costos de un proceso judicial, visto que mientras existen centros de conciliación gratuitos que sí atenderán y ayudarán a las personas que carecen de dinero a resolver sus controversias destinadas a una solución.

Por esta razón, cabe señalar que no se puede alegar una obstrucción al acceso de justicia porque la Conciliación Extrajudicial es en sí misma una forma de acceso a la justicia, por ende, se debe entender que, como sociedad, lo que se busca precisamente es borrar la errada idea de que acudir al poder judicial al poder considerar que es la única manera que existe para poder acceder a la

justicia. Así mismo está demostrado que no es ni la única manera, y en muchas ocasiones, ni siquiera la mejor.

Cabe destacar, con la finalidad de adecuar el procedimiento conciliatorio a la Ley N° 31165 y sus nuevas disposiciones, desde el Ministerio de Justicia, a través de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos las modificaciones necesarias al Reglamento de la Ley N° 26872 para el desarrollo del procedimiento conciliatorio a través de medios electrónicos u otros similares. Asimismo, la autorización y supervisión de los Centros de Conciliación Extrajudicial y los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales podrá realizarse por medios electrónicos.

Además, esta modificación del Reglamento permite, de modo excepcional y temporal en el marco de la pandemia por el COVID 19, debido a que al autorizar a los conciliadores adscritos a Centros de Conciliación a realizar su función conciliatoria por medios electrónicos desde su domicilio o desde el lugar de su aislamiento social obligatorio mientras dure la emergencia sanitaria dispuesta por el Ministerio de Salud y/o la emergencia nacional declarada por PCM, debiendo cumplir para tal fin con las disposiciones contenidas en el Reglamento.

Finalmente, precisa que, acorde a la Ley N° 31165 y el presente Reglamento, los Centros de Conciliación Extrajudicial y los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales deberán adecuarse a las disposiciones dadas a fin de poder realizar su función conciliadora a través de medios electrónicos, dado que pueda facultar a las personas que requieran optar por una conciliación a su conflicto.

1.5.3. Decreto Supremo 008-2021- JUS Reglamento de la conciliación

El presente Decreto nació con la intención de modificar el reglamento del procedimiento conciliatorio, con la intención de agregar incisos a los artículos y acomodarlo al procedimiento virtual, de la misma forma se indicaron los nuevos requisitos que deberá incluir la solicitud para conciliar y la representación procesal en casos de conciliación.

El art. 5 del presente Decreto señala que la conciliación podrá realizarse de dos formas: Físico o virtual u otros de manera similar. Esto es de mucha importancia

puesto que a raíz de la pandemia COVID 19 el contacto entre las personas se vio limitada, y los procesos judiciales tuvieron que adecuarse e iniciar un procedimiento virtual, de la misma forma, los procedimientos que son requisitos para acudir a la vía judicial tuvieron que actualizarse.

De la misma forma, Mallqui (2018) indicó que los procesos que buscan cultivar una cultura de paz en un país no pueden vivir estancados en una era, no son procedimientos rígidos que obedezcan a raja tabla una ley positiva, todo lo contrario, deben moverse con el devenir de la humanidad. Si la humanidad encuentra nuevos conflictos, los métodos deberán actualizarse y responder ante esos conflictos.

Es así que, debido a esta pandemia, y teniendo en cuenta la necesidad pública existente de realizar conciliaciones, ya sea para cumplir un requisito para colocar una demanda civil o para poder llegar a un acuerdo con la otra parte, es que se modificó el art. 5 de la Ley de conciliación para instaurar procedimientos virtuales.

También se modificó los requisitos de la solicitud para conciliar, es así que en el inciso 9 y 10 del art. 12 se señaló que el solicitante deberá firmar de forma física si entrega la solicitud en mesa de partes físico del centro de conciliación o deberá utilizar una firma electrónica o digital si lo presenta por medio de la mesa de partes virtual del centro, de la misma forma deberá indicar su correo, número de celular y el aplicativo que se va a usar para el desarrollo de la audiencia. También es importante señalar que dicha entrega de información tendrá carácter de declaración jurada, puesto que también podrá agregar correos y números de celular del invitado.

Es importante señalar que era necesario incluir estos incisos a la solicitud para conciliar, debido que la conciliación virtual deberá realizarse con el mismo espíritu comunicador que tiene la conciliación física. El solicitante deberá dar toda la información necesaria para contactar con la parte invitada, y será el centro de conciliación quién, en una pre instancia, pueda tener un contacto con la parte invitada, y asegurar que en efecto los correos e información otorgada por el solicitante son reales.

En ese orden de ideas, Baltazar (2018) indicó que el conciliador debe responder con buena actitud ante la información brindada por el solicitante, sin embargo, en el camino podrá darse cuenta que dicha información no es la correcta, lo cual podrá detener las acciones extrajudiciales hasta que el solicitante pueda conseguir la información real, a través de RENIEC u otras instituciones que permitan dar información sobre el paradero real del invitado.

Es por ello que el solicitante tendrá una gran responsabilidad al momento de brindar la información sobre los correos y celulares del invitado, tratándose de una persona jurídica dicha labor es un poco más sencilla debido a que la mayoría de empresas cuelga su información para que pública, sin embargo, también deberá señalar si dichos correos o números se encuentra activos.

Por último, tenemos que se agregó respecto a la representación en el procedimiento conciliatorio, siendo que el art. 13 señala que para la representación será de carácter obligatorio que el poder diga textualmente: Para conciliar extrajudicialmente y disponer del derecho materia de conciliación, anteriormente bastaba con que el poder señale que existe poder para conciliar.

CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES DE LA CONCILIACIÓN

2.1. Concepto de conciliación

Podemos encontrar la definición de conciliación en el art.5 de La Ley 26872 “Ley de Conciliación” donde se define como aquel medio que se realizará de forma consensual para buscar acuerdos que terminen con un conflicto. Esta definición es de mucha importancia porque nos deja claro dos cosas: Es una forma de solucionar un conflicto y respetará la decisión de las partes.

La conciliación forma parte de los métodos alternativos a la solución de conflictos, se denominan así porque son opciones de resolver alguna disputa sin la necesidad de acudir ante un órgano judicial. Estos mecanismos alternativos son: El arbitraje, la mediación y la conciliación.

Es así que Arboleda (2017) definió a la conciliación como aquella alternativa que se caracteriza por tener un carácter ejecutivo y la de respetar el acuerdo entre las partes, es una fusión entre la mediación y el procedimiento arbitral. La conciliación es entonces un método para solucionar conflictos, diferente al arbitraje y a la mediación, puesto que las partes intervienen de forma directa para solucionar su conflicto, estamos frente a una negociación que, de llegar a un acuerdo, terminaría en un documento con un valor similar al de una sentencia.

De la misma forma, tenemos que Pesqueira (2016), determinó que la conciliación es un mecanismo, privado, confidencial y voluntario, donde un tercero (mediador) facilita la comunicación, bajo los preceptos de equidad, seguridad, libertad e igualdad, entre los participantes de una situación conflictiva, a fin de que expresen; entre otros, sus puntos, de vista, argumentos, intereses, necesidades o expectativas, arribando; por ende, de ser el caso a una solución basada en acuerdos consentidos de manera que se permita la continuidad de sus relaciones.

A diferencia de otros métodos de solución la conciliación tiene la intención de que las partes logren encontrar una solución que se encuentre a la altura de sus posibilidades, no es cuando un juez te da una sentencia que, te agrade o no, es de carácter obligatorio, ni estamos frente a un arbitraje donde se respeta lo decidido por un tercero, es un procedimiento donde las partes podrán señalar si pueden cumplir con "A" o pueden cumplir con "B", las opciones serán infinitas y tendrán que encuadrarse a la ley.

Arboleda et al. (2018) mencionaron que la conciliación es un mecanismo que les permite a las personas vivir en armonía dentro de una sociedad pacífica, esto debido a que la conciliación los ayuda a resolver problemas que ellos por sus propios medios no pueden solucionar debido a que necesitan a un tercer imparcial que los guíe en el camino a la solución. En la investigación tenemos claro que los procedimientos conciliatorios aportan una solución pacífica a los conflictos, sin embargo, Arboleda nos señala que la conciliación es un medio eficaz y muy atractivo para la solución de disputas, esto debido a que las personas muchas veces quieren solucionar el conflicto, pero temen al incumplimiento, por ello acuden a un conciliador que le dará la solución y validez necesarios.

En líneas generales, la conciliación extrajudicial es un medio de solución de conflictos, por el cual un tercero neutral e imparcial denominado Conciliador Extrajudicial asiste a las partes a encontrar su propia solución a sus conflictos que es más humana, saludable, justa, durable, mutuamente satisfactoria y con el mismo valor de sentencia inapelable, es una poderosa herramienta de tercera generación para solucionar conflictos. Es de radical importancia al determinar que la conciliación no solo sirve para solucionar conflictos sino lo más relevante es que constituye un instrumento realizador y restablecedor de paz social, tiene múltiples aplicaciones en todos los ámbitos en la vida humana, así, dado que es útil para solucionar divergencias de orden patrimonial, familiar, comunal, empresarial, escolar, de consumo, intercultural, de menores, penal.

2.1.1. La naturaleza autocompositiva de la conciliación

Los medios de defensa de derechos que la humanidad ha desarrollado en lo largo de la historia se dividen en tres: Autotutela, autocomposición y heterocomposición.

Por su parte Aguilar (2019) señaló que la conciliación tiene naturaleza autocompositiva puesto que el tercero llamado conciliador solo facilitará la comunicación entre las partes, incluso podrá sugerir métodos para la solución, pero no podrá decidir por ellos. Esta información es muy importante puesto que la conciliación tiene una naturaleza diferente al proceso judicial y al arbitral, no se obliga a las partes a que realicen actos teniendo en cuenta los hechos, sino que el conciliador invitará a las partes a la reflexión y a la búsqueda de soluciones para su conflicto.

El art. 5 de la Ley de Conciliación la describe como un procedimiento consensual, esto significa que se respetará la libre voluntad de las partes para conciliar, ellos podrán plasmar sus ideas y métodos para cumplir sus obligaciones. Esto es de mucha importancia puesto que no será necesario el actuar de medios probatorios, no se abrirá un debate, no existirá parte vencedora o perdedora, solo existirá el libre acuerdo entre las partes.

2.1.2. Las materias conciliables

Las materias conciliables las encontramos en el art.7 de la Ley 26782 “Ley de Conciliación” donde señala que podrán conciliarse materias familiares, siempre y cuando se respete el interés superior del niño, los conflictos de carácter civil, contrataciones con el estado y los de carácter laboral, este último solo podrá realizarse por el Ministerio de Trabajo, todas las materias estarán sujetas a que sean derechos disponibles por las partes.

Teniendo en cuenta lo señalado por la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos del Ministerio de Justicia (DCMA), las materias conciliables serían aquellas que versen sobre un derecho disponible para las partes, ósea cuando la negociación se realice respecto a derechos de la cual las partes pueden disponer, pactar y acordar, sin que esto afecte al sistema público.

Serán materias conciliables aquellos conflictos que versen sobre derecho de los cuales las partes puedan disponer sin alterar la ley, el orden público, y las buenas costumbres, es así que la parte “A” no podrá solicitarle a la parte “B” que otorga una pensión de alimentos por el 100% de su sueldo, teniendo en cuenta que eso es imposible para la ley, tampoco podrán acordar que la parte “B” deberá robarle el dinero a un familiar para cumplir con el pago.

Por su parte, Aguilar (2019) señaló que las materias conciliables se dividen en dos tipos: En familia y civiles, teniendo en cuenta que en las materias familiares tenemos a la pensión de alimentos, tenencia y régimen de visitas; y en civiles tenemos a las obligaciones, los desalojos, la reivindicación, la dación de pago, la indemnización y la resolución de contrato. Es natural que los conflictos civiles, en su mayoría, se encuentren destinados a solucionarse mediante un procedimiento conciliatorio, estos conflictos nacen de incumplimiento contractuales o de resoluciones contractuales, lo cual es totalmente disponible por las partes debido al derecho para contratar que existe en nuestro país.

A favor de lo señalado, tenemos que Coronado (2019) señaló que en nuestra legislación esta herramienta ágil y económica puede ser utilizada para distintos procesos tales como para tenencia, régimen de vistas entre otros siendo para algunos de ellos de forma obligatoria para iniciar una un proceso judicial, pero con

respecto al tema de análisis este mecanismo no es requisito de procedibilidad. Además, los conflictos civiles en muchos casos han quedado sin resolver porque no se llega a ningún acuerdo entre las partes ocasionando un perjuicio ya que la conciliación se entiende que es un medio más eficaz de la manera que ayuda a solucionar los conflictos que tienen las partes sin que lleguen a un proceso en vía judicial, teniendo que cuenta que muy pocos llegan a darse una solución rápida, pero esto no se cumple porque la conciliación ahora en la actualidad se da pero no se aplica de forma obligatoria para los procesos de alimentos ya que no es un requisito de admisibilidad. Por este motivo se ha enfocado como punto de análisis a la conciliación que tanto se puede resolver el proceso de alimentos de ser el caso.

2.1.3. Etapas de la conciliación

El procedimiento conciliatorio se rige bajo el principio de economía procesal, esto significa que no debería tener etapas tan estrictas para la realización de su audiencia, estos plazos los encontramos en el art.12 de la Ley de Conciliación que señala que recibida la solicitud el director del Centro de Conciliación tendrá un día hábil para designar al conciliador que abordará el conflicto, y este tendrá dos días hábiles para cursar las invitaciones correspondientes. La audiencia deberá realizarse en un máximo de 7 días hábiles y como mínimo habrá 3 días hábiles. En caso de que una parte no asista a la primera audiencia, el conciliador podrá citar por segunda vez.

De la misma forma Ruiz (2020) señaló que la conciliación deberá realizarse de forma inmediata a la solicitud, no podrá mediar muchos días para que se realice la audiencia, sin embargo, el conciliador deberá tener en cuenta la distancia y las personas, no es lo mismo invitar a un vecino cercano que invitar a alguien de otra ciudad.

Es así que el procedimiento conciliatorio se realiza de la siguiente forma:

a) La solicitud: En este documento el solicitante señalará la materia a conciliar, los hechos que dieron nacimiento al conflicto, la fecha en que se redactó, sus datos y los datos del invitado.

b) La designación de conciliador: La autoridad del centro deberá designar a un conciliador teniendo en cuenta la naturaleza del conflicto, en caso de versar sobre un tema de alimentos, por ejemplo, deberá designar a un conciliador especializado en familia, y en caso de ser un conflicto civil, deberá designar a un conciliador con esta especialidad.

c) Invitaciones: El conciliador designado deberá en 2 días hábiles como máximo cursar las invitaciones correspondientes a las partes señalando la fecha, hora y lugar de la audiencia, también anexará una copia de la solicitud y los anexos que presente el solicitante.

d) Audiencia de conciliación: En caso ambas partes acudan a la primera audiencia, el conciliador deberá pedirles que se identifiquen y desarrollaran la audiencia en la sala de conciliación previamente designada, en caso, una de las partes falte a la audiencia se notificará nuevamente respecto a la nueva fecha y hora de audiencia.

Por su parte, Hidalgo (2016) indicó que la conciliación debe realizarse en el mínimo de etapas posibles, puesto que es un proceso caracterizado por su informalismo y por la naturaleza de resolver el conflicto ignorando ciertos procedimientos que sí caracterizan a la etapa judicial. La conciliación debe buscar resolver el conflicto, aunque una de las partes llegue tarde a la audiencia, el conciliador podrá realizarla siempre y cuando su acción no haya eclipsado en un enfrentamiento entre las partes.

2.1.4. Principios de la conciliación

El procedimiento conciliatorio tiene los mismos principios que la ley en general, sin embargo, se distingue por obedecer en estricto a los principios de: Confidencialidad, imparcialidad, de buena fe, celeridad, de economía y de legalidad, estos principios se encuentran en el art. 2 de la Ley de Conciliación es así que tenemos:

a) Principio de equidad: El procedimiento conciliatorio respetará el sentido de justicia que se aplica a las partes conciliantes, el conciliador facilitará el uso de la palabra teniendo en cuentas las características de las partes, notificará y comunicará teniendo en cuenta la realidad económica y social.

b) Principio de veracidad: Los conciliadores se encuentran en la obligación de hablar con la verdad a las partes, no podrá buscar su propio sentido o alterar los hechos que las partes manifiestan, también deberá informar de forma coherente el alcance del acuerdo conciliatorio, de ser abogado, también informará de los alcances legales de la conciliación. En caso de que el conciliador detecte documentos falsos, o contradicción en las declaraciones emitidas las partes podrá disponer de acuerdo ley bajo responsabilidad.

c) Principio de buena fe: Se entiende que las partes se encuentran procedimiento de manera honesta y leal, de esta forma el conciliador no tiene por qué dudar, en primera instancia, de lo declarado por las partes, sin embargo, si nota que existe algún inconveniente en el acuerdo podrá sugerir a las partes que se acerquen con los especialistas encargados, también podrá proponer mejores soluciones para el cumplimiento.

d) Principio de imparcialidad: El conciliador es un tercero imparcial, no participa directamente de la solución del problema ni debe dar juicios de valor en el desenvolvimiento de la audiencia, debe guiar a las partes y encasillar el acuerdo para que se encuentre dentro de la ley. El conciliador deberá evitar conflictos en las cuales se encuentre algún familiar, conocido o persona que pueda ocasionar que se parcialice, tampoco podrá discriminar o menoscabar las declaraciones o propuestas de una de las partes.

e) Principio de neutralidad: El conciliador no deberá imponer o ponderar un derecho sobre otro, excepto en casos de principio de interés superior del niño, deberá mantenerse neutral en el desarrollo del conflicto.

f) Principio de legalidad: El conciliador deberá obedecer lo señalado en la ley y el reglamento, no podrá alterar las formas pre establecidas ni deberá agregar materias al procedimiento conciliatorio, respetará la ley de conciliación bajo responsabilidad.

g) Principio de celeridad: El procedimiento conciliatorio se caracteriza por ser un procedimiento rápido y veloz, no estamos pues frente a un procedimiento lleno de etapas o medios probatorios que deben exponerse, sino que estamos en un

proceso que invita a las partes a armonizar su conflicto, buscar una solución práctica que evite un desenlace judicial o arbitral.

h) Principio de economía: La conciliación deberá ahorrarle tiempo y altos costos a las partes.

Por su parte, Abanto (2020) indicó que el procedimiento conciliatorio debe obedecer a dos principios en particular: Confidencialidad y respeto a la voluntad de las partes, el primero se caracteriza por guardar en secreto todo lo conversado en la conciliación, las partes podrán expresarse libremente y sus aportes o propuestas no serán medios probatorios en un proceso judicial, es por ello que no se consigna en el acta de conciliación las opiniones presentadas en la audiencia; el segundo, habla de respetar la voluntad de las partes para conciliar, o para no conciliar, esto es que las partes podrán decidir el método y modo para cumplir con las obligaciones sin que el conciliador intervenga, excepto en procesos donde existe un menor de por medio.

Es así que estos principios regularan el actuar del conciliador, destacándose así los principios de neutralidad, economía y legalidad, puesto que el fin de la conciliación es la participación de un tercero sin poder de decisión que se ponga en medio de las partes y pueda proponer acuerdos que faciliten la solución del problema, también no deberá incluir grandes costos procesales ni etapas ni constantes audiencias para ofrecer estas soluciones y deberá estar encuadrado en lo señalado por la ley.

2.1.5. Eficacia jurídica de la conciliación Extrajudicial

El acta de conciliación tiene la facultad de ser ejecutada ante el incumplimiento, esto lo encontramos en el art.18 de la Ley de Conciliación que señalar que el acuerdo constituye un título ejecutivo, todo lo acordado en el acta deberá ser cierto, exigible y expreso, de esta forma el juez que tome conocimiento del acuerdo podrá ejecutarlo textualmente como se ve el documento.

Por su parte, Sánchez (2017) indicó que la Conciliación Extrajudicial es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por el cual un conciliador les asiste en la búsqueda de una solución consensual a un conflicto, al deducir que

los acuerdos adoptados obedecen única y exclusivamente a la voluntad de las partes. Estos acuerdos finalizarán el conflicto, pero en caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá ejecutarla y obligar a la parte incumplida, es en esta característica que reside su garantía.

Las partes tendrán pleno conocimiento de esto, y que deberán asumir las responsabilidades por el incumplimiento del acuerdo, esto puede ser los antecedentes judiciales, indemnización por incumplimiento y la presión de la ley para cumplir con el acuerdo, en caso de alimentos se ejecutará el acta e incluso se podrá disponer del descuento de planilla de la parte incumplida, quién ya no gozará de la confidencialidad ni el resto de principios del procedimiento conciliatorio, y tendrá que asumir los principios judiciales.

Por otro lado, Cárdenas (2018) precisó que la conciliación fue criticada en muchas ocasiones como una etapa que solo alarga más el proceso puesto que si la parte demandante, en forma previa a interponer su demanda judicial, no solicita ni concurre a la audiencia respectiva ante un Centro de Conciliación extrajudicial para los fines señalados en el artículo precedente, el juez competente al momento de calificar la demanda la declarará improcedente por causa manifiesta falta de interés para obrar.

Por consiguiente, cabe señalar que estas afirmaciones de unos cuantos años atrás, hoy se ven validadas por un grupo de operadores del derecho que sin reparo alguno dicen con orgullo ser detractores de la obligatoriedad de la conciliación extrajudicial. Por tanto, se deduce que es la obligatoriedad la única forma que el estado ha previsto para difundir la conciliación extrajudicial.

2.1.6. Características de la conciliación Extrajudicial según el reglamento vigente

Teniendo en cuenta la última modificatoria a la ley de conciliación, donde se señaló la posibilidad de utilizar los medios electrónicos para realizar el procedimiento, la conciliación cuenta con características que son atractivas para el usuario común. Es así que en el art.5 del Decreto Supremo N° 008-2021-JUS (De aquí en adelante solo El Decreto) señaló que la conciliación es institucional, es así que nos encontramos con su primera característica. La conciliación deberá

ser institucional, esto significa que solo podrá realizarse en los centros de conciliación autorizados, y los que la ley señale, es así que el conciliador no podrá, por cuenta propia, solucionar conflictos de manera independiente, no podrá citar a las partes en lugares ajenos al centro de conciliación, ni deberá actuar de forma independiente para su designación.

La conciliación debe ser institucional puesto que cada centro tiene sus propias reglas internas que señalan las sanciones que recibiría el conciliador en caso de actuar en contra de la ley o la naturaleza conciliatoria, es así que Cardenas (2018) señaló que los centros de conciliación tienen responsabilidad sobre el correcto proceder o el método aplicado por los conciliadores, además las actas de conciliación deberán ser guardadas celosamente por el centro, de esta forma siempre estarán listas a solicitud de las partes.

Otra característica importante es la de confidencial, el procedimiento conciliatorio no puede ser publicada, ni mucho menos debe haber algún registro público donde terceros tengan acceso a los acuerdos realizados por las partes, solo las partes podrán solicitar copias o información respecto a sus expedientes conciliatorios, esto lo encontramos en el art.8 del Decreto donde se señaló que solo las partes podrán solicitar y tendrán acceso a sus expedientes, bajo responsabilidad del Centro de Conciliación en caso decida entregarle dicha información a terceros, sin embargo, también se hace una excepción, señalando que las autoridades pertinentes si podrán solicitarla explicando los motivos.

Otra característica importante del procedimiento conciliatorio, lo encontramos en la constante presencia del abogado. El art. 7 de la Ley de Conciliación señala que todas las actas deberán estar acompañadas del abogado verificador quién revisará los acuerdos para que se encuentren dentro de la ley, y con su firma dicho acuerdo se convierte en uno de carácter ejecutable.

Es así que el conciliador podrá ser una persona ajena al derecho, tal vez un psicólogo, un docente o un técnico, pero será el abogado del centro de conciliación quién dote de la calidad ejecutoria que tiene el acuerdo.

2.2. Herramientas procedimentales

Cada centro de conciliación contará con el siguiente personal: director de Centro de conciliación, secretaria del centro de conciliación, conciliador extrajudicial y abogado verificador de los acuerdos. Esto lo encontramos en el art.19 de la Ley de Conciliación donde señala que los responsables de los acuerdos realizados en el centro son sus autoridades y el abogado verificador de los acuerdos.

Es así que Aguilar (2019) describió que los centros de conciliación deberán contar con sus directores quienes serán las autoridades y decidirán que conciliadores abordaran que conflicto, los secretarios quienes recepcionan las conciliaciones, además verificará el cumplimiento de las notificaciones, por otro lado, están también los abogados verificadores quienes absolverán consultas y verificaran que los acuerdos conciliatorios se encuentren enmarcados en la ley.

Esto es parte del personal de los centros de conciliación, sin embargo, también cuentan con otras herramientas como las notificaciones, las constancias de asistencias y la audiencia de conciliación.

De esta forma es que, Varsi (2017) señaló que la notificación es aquel acto donde se le informa a las partes sobre la realización de un acto donde ellos deberán participar o sobre bienes que los afecte directa o indirectamente, es así que a las partes de la conciliación se le notifica con la invitación donde se señala el día y la hora de la audiencia de conciliación, también el lugar y firma el conciliador encargado.

2.2.1. El rol del conciliador

El art. 20 de la Ley de Conciliación señala que conciliador es aquella persona que se encuentre capacitada y debidamente autorizada por el Ministerio de Justicia (de ahora en adelante MINJUS) para que pueda realizar conciliaciones. Tiene la función de facilitar la comunicación, ser imparcial y proponer métodos en la audiencia de conciliación.

Es así que puede destacarse dos funciones por parte del conciliador:

a) Facilitar la comunicación: Esta función se encuentra relacionada con la naturaleza ideal del procedimiento conciliatorio, es así que las partes deben de comunicarse para llegar a un acuerdo, sin embargo, también desean que esta conversación se realice en un ambiente seguro, y con la presencia de un tercero

imparcial que sea testigo de los acuerdos. Es así que Abanto (2020) señaló que el conciliador deberá encontrarse presente en todo el desarrollo de los acuerdos, deberá buscar la forma en que las partes puedan entenderse, por ejemplo, si una persona no conoce o sufre de algún impedimento, el conciliador podrá convocar la asistencia de un testigo a ruego que facilite el intercambio de información entre las partes.

b) Proponer métodos para la solución de conflictos: El conciliador debe de ser una persona imparcial, puesto que recepciona los conflictos de las partes y debe de ayudar a hallar una solución que sea benéfica para ellos. Por ejemplo, en materia de Alimentos el conciliador debe de organizar un ambiente armónico y escuchar a los padres de manera equitativa, sin estar a favor de uno de ellos ya que en dicha materia se busca hallar un acuerdo justo para el menor a través de la voluntad de los padres. Por ello Aguilar (2019) indicó que el conciliador debe de ser una persona neutral con habilidad de comprensión para poder escuchar asertivamente el conflicto de las partes y así poder proponer un acuerdo justo y equitativo.

2.2.2. Tipos de actas de conciliación

Según el Art. 15 de la ley de Conciliación indica que el proceso conciliatorio termina cuando se da un Acuerdo Total de las partes; Acuerdo Parcial de las partes, Falta de Acuerdo de las partes, Inasistencia de una de las partes, inasistencia de ambas partes. Por lo que el conciliador a cargo deberá de plasmar el tipo de acuerdo en un acta de conciliación, siendo la recomendada el Acta de Acuerdo Total, ya que evidencia que hubo un análisis del conflicto producto del dialogo efectivo entre las partes y las propuestas del conciliador, de esta forma se logró hallar una solución efectiva al conflicto con el beneficio de ambas partes. Por lo que Villavicencio (2020) expresó que las actas de conciliación con acuerdo total son eficaces en las materias de desalojo, puesto que en ella se especifica todos los puntos del acuerdo como son la fecha en la que la parte invitada se retira del predio y la manera en cómo se deberá de cancelar las deudas por el uso de la propiedad.

a) Acta de Acuerdo Total: Mediante un acta de acuerdo total se puede evidenciar que las partes llegaron a un mutuo acuerdo, por lo que

satisficieron sus pretensiones y el conciliador atendió debidamente el conflicto y ayudó a que se pueda llegar a un consenso. Por ello Rayo (2018) expresó que las actas de acuerdo total brindan mayor eficacia al momento de ejecutarlas en un proceso judicial, puesto que estas cuentan con la voluntad de las partes y cumplen con los márgenes de la ley, además de ser específicas.

- b) **Acta de Acuerdo Parcial:** El Conciliador atiende las pretensiones de la solicitud proponiendo diversos acuerdos, no obstante, una de las partes manifiesta su voluntad y no está conforme con las propuestas adicionalmente no desea llegar a un acuerdo en una de las pretensiones, por ejemplo, en materia de familia algunas madres solicitan una pensión de alimentos, tenencia y régimen de visitas de sus menores hijos, sin embargo se llega a un mutuo acuerdo en la tenencia y alimentos, mas no el régimen de visitas por lo que el acta de conciliación se ha realizado con acuerdo parcial ya que no se llegó a un acuerdo en todas sus pretensiones. Por lo que Caro (2017) mencionó que en el acta de conciliación se debe de expresar los acuerdos arribado por las partes, por lo que, en caso de un acuerdo parcial, evidencia que una de las partes o ambas no llegan a tomar algunas propuestas del conciliador.
- c) **Acta por Falta de Acuerdo:** En la audiencia de conciliación se escuchó las controversias de las partes, sin embargo, alguno de ellos tuvo una postura firme haciendo que por más propuestas que pueda dar el conciliador esa persona no va ceder por motivos personales u otros. Por lo que el conciliador, debe de ser consiente que el conflicto no puede solucionarse mediante la conciliación. Es así que Palacin (2018) indicó que en materia civil algunas partes guardan composturas rígidas por alguna de las partes ya sea por motivos personales o por convicción, así que, a pesar de diversos acuerdos propuestos por el conciliador extrajudicial, las partes no llegarán al mutuo acuerdo así produciéndose un acta por falta de acuerdo.

- d) **Acta de Inasistencia de Una de las partes:** Mediante el Acta de Inasistencia de una de las partes se evidencia que el solicitante o el invitado asistió a la audiencia de conciliación programada, sin embargo, la otra parte no se apersono, es así que manifiesta su desinterés en solucionar el conflicto mediante un proceso conciliatorio. Por lo cual Quispe (2018) indicó que en el proceso conciliatorio a veces una de las partes no se apersona al proceso, ya sea por indicaciones de sus abogados o por desconocimiento informativo del proceso, ya que al participar se sienten obligados a llegar a un acuerdo.
- e) **Acta de Inasistencia de Ambas partes:** Habiéndose citado a ambas partes a la audiencia de conciliación para tratar el conflicto de la solicitud, estas no asisten a dicha audiencia, así manifestando su desinterés por el proceso conciliatorio por lo cual se evidencia que ninguna de las partes se apersono. Por ello Losada (2017) indicó que las conciliaciones en materia civil son eficaces, sin embargo, este punto no es aprovechado por las partes, ya que hay ocasiones en las que no asisten a las audiencias programadas por el centro de conciliación, por lo cual este procede a realizar un acta de inasistencia dejando constancia que las partes no se apersonaron al proceso conciliatorio.
- f) **Acta por decisión motivada del conciliador:** Se da cuando alguna de las partes incumple con las medidas adaptadas por el conciliador o incumple con los principios de goza el proceso conciliatorio, también se da cuando una de las partes no desea firmar el acta de conciliación o se retira antes del cese de la audiencia. Es así que Chauca (2019) mencionó que el conciliador cuenta con diversas facultades en el proceso conciliatorio, es así que si en audiencia algunas de las partes incumplen con las indicaciones expresadas por el o no está conforme con firmar el acta de conciliación también en caso que las partes se retiren de la audiencia sin que haya culminado, el conciliador cuenta con la facultad de realizar un acta por decisión motivada.

- g) **Informe:** Se da por culminado el proceso conciliatorio mediante un informe por el cual la parte solicitante manifiesta que desiste del proceso por motivos personales, fuerza mayor o porque han llevado a un acuerdo pacífico.

2.2.3. La audiencia de conciliación

Respecto a la audiencia de conciliación, el Art. 10 de la ley de conciliación nos dice que la audiencia de conciliación es única y comprende las sesiones o sesión necesaria para el cumplimiento de los fines del proceso conciliatorio. Además, debe de cumplirse con ciertos requisitos para poder llevar a cabo la audiencia, por ejemplo, las partes deben identificarse para ingresar a la sala, pueden ir acompañados de un tercero, pero este no participará de forma directa, y respetaran las normas de convivencia señaladas por el conciliador.

Es así que, Gaitan y Rodríguez (2021) señalaron que la audiencia de conciliación es la etapa más importante del procedimiento conciliatorio, caracterizado por el desarrollo práctico, la facilidad de comunicación y las normas de conducta que va a marcar el conciliador, en esta etapa cuando las partes van a poder encontrarse y definir si existe o no solución a su conflicto. La audiencia empezará a la hora que se haya pactado en la invitación, el conciliador podrá flexibilizar los horarios teniendo en cuenta la distancia en la que se encuentren las partes, no estamos hablando así de un proceso judicial donde los horarios son al 100% estrictos, sino estamos frente a un procedimiento flexible donde las normas podrán modificarse siempre y cuando no afecten la relación causal del procedimiento.

Este autor nos indicó que la conciliación es un proceso sencillo, no tiene reglas estrictas o estas reglas no deberán ser el único objeto de decisión, si no que podrá priorizarse la búsqueda de solución, es así que el conciliador estudiará la situación de las partes, aprovechará cualquier instante o información para invitar a las partes a la reflexión y así encontrar diversas soluciones a un solo conflicto. Al igual que un profesor guía a sus alumnos, el conciliador, como tercero imparcial y especializado en la materia, guiará la negociación para que las partes se den

cuenta que sus problemas pueden encontrar un arreglo, evitando así todo proceso judicial o arbitral que deviene en grandes costos, gastos y tiempo.

La audiencia de conciliación se ha visto modificada por la reciente oleada de COVID 19 que lastimó todos los sistemas judiciales que se encontraban activos en el Perú, la conciliación no fue una excepción y el legislador tuvo que buscar otros medios para el cumplimiento del mismo, es así que se dio el Decreto Supremo N° 008-2021-JUS que señaló la posibilidad de desarrollar la audiencia por medios virtuales.

2.3. Tipología de la Conciliación extrajudicial

En vista del cambio de contexto que se tuvo hace un año debido a la pandemia de la Covid-19, ocasionó el aislamiento social y confinamiento de las personas, además tuvo un gran impacto diversos procesos y tramites puesto que eran comúnmente de manera presencial así mismo, afectó en gran medida a las conciliaciones extrajudiciales. Hoy en día debido a las diversas medidas tomadas por el gobierno y en base como se está evolucionando la nueva realidad se estableció de manera física y virtual.

En primer lugar, de acuerdo con la Ley 26872 el cual regula la conciliación extrajudicial nos indica que se define como un método distinto de resolver un conflicto o controversia producida entre las partes que decidirán apersonarse a un centro de conciliación o un juzgado de paz letrado a fin de establecer una solución donde puedan manifestar su voluntad ante la posible solución. Es así que, en vista, de esta definición nos muestra que la conciliación extrajudicial de manera presencial era un procedimiento común en el cual las personas debían asistir para dar inicio de la audiencia.

De la misma forma de acuerdo con la ley al presentarse el confinamiento por un tiempo prolongado, se cambió la legislación donde ahora se buscaba desarrollar más las audiencias de conciliación mediante el uso de medios electrónicos para dar inicio a las audiencias respectivas.

2.3.1. Conciliación extrajudicial presencial.

El Art 21 del nuevo decreto marca las pautas que son de cumplimiento obligatorio para la realización de las audiencias presenciales.

A) **Acompañamiento de terceros:** Las partes podrán asistir a la audiencia de conciliación acompañada de terceras personas, estos pueden ser abogados, familiares, amistades o personas de su libre elección, sin embargo, este acompañante deberá cumplir de las normas de conducta dictadas por el conciliador, no podrá interrumpir la comunicación ni deberá defender derechos personales, simplemente será un mero espectador que podrá aceptar fuera de la sala a la parte conciliante.

B) Interrupción y continuación de la audiencia: El conciliador no está en la facultad de obligar a las partes a llegar a un acuerdo o de apresurarlos en la toma de decisiones, por lo cual, si es de necesidad de las partes, el conciliador deberá de reprogramar la audiencia de conciliación a fin de no perjudicar el proceso, además de dejar constancia de lo sucedido en el acta de conciliación. Por ejemplo: en caso de que las partes no estén seguras de que se pueda cumplir el régimen de visitas debido que no conocen el horario de estudios de su menor podrán posponer la audiencia para conseguir dicha información.

C) Inasistencia de ambas partes a la audiencia de conciliación: En caso que ninguna de las partes acuda a la audiencia de conciliación programada, el conciliador está en la potestad de dar por culminado el proceso conciliatorio, ya que se evidencia el desinterés de las partes en el mecanismo alternativo de solución de conflicto.

D) Inasistencia de una de las partes a la audiencia de conciliación: Habiéndose convocado a una audiencia de conciliación, si solo una de las partes se presenta a la audiencia, el conciliador deberá de convocar otra audiencia de conciliación, en caso suceda nuevamente la inasistencia, el conciliador tiene la responsabilidad de dar por culminado el proceso conciliatorio, puesto que se ha evidenciado el desinterés de una de las partes.

E) Audiencia de conciliación: En caso que las partes asistan a la audiencia de conciliación, el conciliador debe manifestar los principios de la conciliación, como

lo es el dialogo efectivo entre las partes, al atender el conflicto deberá de brindar sus propuestas a las partes, sin embargo, será voluntad de ellos tomarlas en consideración. Finalmente, al culminar la audiencia si es voluntad de las partes no llegar a algún acuerdo, el conciliador da por culminado el proceso conciliatorio, por lo cual emitirá un acta de conciliación donde dejará constancia de lo sucedido en la audiencia, además deberá de entregar una copia certificada de la solicitud y acta de conciliación a cada una de las partes sin pago adicional, por otro lado, si las partes no asisten o luego de la audiencia solicitan copias certificadas el centro de conciliación tendrá la potestad cobrar un derecho para emitir las copias certificadas sin vulnerar los precios establecidos en la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (en adelante DCMA).

Un proceso conciliatorio de manera presencial comienza cuando la partes solicitantes o las partes se acercan al centro conciliatorio con una solicitud donde indican sus pretensiones y la materia que desean conciliar, por lo que debe de ser recepcionado por el centro de conciliación, siendo así que el director del centro de conciliación debe de asignar a un conciliador inscrito al centro de conciliación el expediente para que así este pueda cumplir con el plazo de ley y consecuentemente asignar una audiencia de conciliación invitando a las partes mediante una notificación de invitación a conciliar.

2.3.2. Conciliación extrajudicial virtual.

En las Conciliaciones extrajudiciales de manera virtual debe de tomarse en cuenta ciertos requisitos establecidos por la ley 31165 que modifica a la ley de conciliación, por lo que para llevar a cabo una audiencia de conciliación virtual las partes deben de solicitarlo al centro de conciliación, sea por impedimento de traslado al centro de conciliación o por motivo alguno, deberán de hacer llegar su solicitud adjuntando su firma electrónica o digital a la mesa de partes virtual del centro de conciliación o algún correo electrónico asignado por el centro de conciliación para recepcionar dichas solicitudes. Consecuentemente, aceptada la solicitud y la petición de llevar a cabo la audiencia de conciliación virtual, el

conciliador asignado debe de realizar la programación de la audiencia de conciliación mediante las invitaciones a conciliar haciéndoles llegar a las partes por mecanismos electrónicos como puede ser WhatsApp, Facebook u algún correo electrónico de las partes. Una vez en la audiencia virtual las partes deberán de identificarse con su DNI y mantener sus cámaras encendidas durante toda la audiencia al igual que el conciliador, al culminar la audiencia el conciliador redactara el acta de conciliación, siendo así que enviara dicha acta mediante mesa de partes virtual a los correos electrónicos de las partes, posteriormente ellos deberán de firmar de conformidad y reenviar el acta de conciliación mediante mesa de partes del centro de conciliación.

2.4. Los medios tecnológicos a emplear en la conciliación virtual.

Oportunamente el estado ha implementado la virtualidad en el mundo de la conciliación, por lo que de acuerdo a la ley de conciliaciones el proceso conciliatorio puede llevarse a cabo utilizando diversos medios tecnológicos. Por ejemplo, para enviar la solicitud de conciliación al centro de conciliación, la parte solicitante puede acceder a una cuenta de correo electrónico y enviar la solicitud al correo electrónico del centro de conciliación. Por tanto, se evidencia que no es necesario acceder al centro de conciliación de manera presencial, sino por medios electrónicos. Además, las audiencias de conciliación se pueden realizar por diversos aplicativos que permitan una videoconferencia, como el aplicativo Zoom, es de mucha ayuda para el centro de conciliación y las partes, debido que la audiencia se puede grabar en audio y video. Por lo que Arboleda et al (2018) expresaron que los medios tecnológicos en la conciliación extrajudicial es un gran aporte, ya que brinda mayor accesibilidad y da la oportunidad a personas que por motivos de salud que les impiden poder dirigirse al centro de conciliación.

2.4.1. La firma digital y electrónica

Conforme a la ley de conciliación sobre las reglas de la conciliación por medio electrónico Art. 12 nos indica que deberá que aplicarse ciertos requisitos para el proceso conciliatorio, como lo es la firma digital y/o electrónica, la cual servirá para poder cumplir de manera correcta la veracidad de las partes que participan en el proceso conciliatoria, ya que implica al conciliador y a las partes. Por ello

Gaitán y Rodríguez (2020) expresaron que debido a la pandemia de la covid-19 los conflictos en la sociedad no se detienen y las personas buscan solucionar sus controversias mediante la conciliación extrajudicial, por lo mismo el poder legislativo estableció el procedimiento conciliatorio virtual para dar trámite a los procesos estancados por el confinamiento; sin embargo estos procesos deben de cumplir con ciertos requisitos como por ejemplo contar con firma digital y/o electrónica, entre otros. La firma digital va asegurar la verificación del firmante y la autenticación de los documentos. Esto le da la legalidad y la confiabilidad a las partes.

Por otro lado para establecer las diferencias entre uno y otros mecanismos es necesario tener en cuenta la base legal de la Ley Nro. 27269, Ley de Firmas y certificados Digitales, art. 3, nos menciona que la firma digital es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de encriptación asimétrica, basada en el uso de un par de claves; una pública y la otra privada. Dichas claves le otorga seguridad jurídica.

Así mismo el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, en su art. 2A respecto a la carga de la prueba de la firma electrónica nos menciona en el caso que se tratare de la firma electrónica cualificada la carga de la prueba recae en la parte que niega la autoría. En otro aspecto en cuanto a la Validez y Eficacia de la Firma Digital esta es la misma que recae en la firma manuscrita según art. 3, del reglamento; sin embargo lo dicho anterior no exime el cumplimiento de las formalidades requeridas para ciertos actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública. Finalmente dicho decreto especifica que la firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (en adelante IOFE) asegura la autenticidad, la integridad y el no repudio del documento electrónico original.

Es así pues como la ley y el reglamento le otorgan validez y eficacia jurídica a la firma digital; no obstante ello para comprobar dicha validez de un documento firmado digitalmente, se tiene que emplear un Software de Verificación de firma digital. En caso extremo sobre la validez de la misma, el Juez podrá solicitar oficialmente el nombramiento de un perito especializado en firmas digitales.

Al respecto Ramón y Caballero (2019), en su tesis de grado concluyen que la firma digital es un medio de manifestación de voluntad, a través de tecnología criptográficas, que permite identificar y vincular a una persona con un mensaje de datos, cumpliendo así con las funciones de equivalencia funcional, neutralidad tecnológica y confidencialidad, así mismo señala el autor que la firma digital sustituye a la firma autógrafa en los procesos judiciales y administrativos, otorgando pues la misma validez y seguridad jurídica en su uso y evitando supuestas suplantaciones (Jiménez y Caballero, 2019).

En ese sentido a pesar que la firma digital brinda seguridad jurídica y fuerza probatoria a nivel judicial y administrativo; sin embargo a pesar de la evolución tecnológica, en palabras de Morales (2016) hace hincapié que la firma digital ha tenido gran acogida solo en el sector público mas no en el privado, esto debido a su alto costo por parte de terceros certificadores autorizados por la autoridad competente.

Si bien es cierto a pesar que la firma digital es un tipo de firma de estándar internacional; no obstante esta cuenta con un certificado digital que tiene un periodo de validez entre 1 a 4 años dependiendo del costo. Expirado esa fecha el documento firmado con esa firma digital, con ese certificado carece de validez legal (Acepta Perú, 2020).

Por otro lado de acuerdo con Validated ID (2020) la firma digital siempre va requerir para su validación la acreditación de entidades u empresas certificadoras que van a tener que contar con la autorización del Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (en adelante ENAC). Es por ello que en el país Colombia la firma digital es utilizada más para casos complejos y de alto riesgo como por ejemplo en Colombia lo usan para labores de inspección control y vigilancia del estado.

De manera semejante se hace aquí en Perú las entidades Públicas hacen una evaluación de los riesgos implícitos que pudiera tener la utilización de otras clases de firmas electrónicas diferente a la firma digital. Si se determina que el riesgo es bajo entonces el Estado puede aceptar la firma electrónica por parte de las micro

y medianas empresas, así como de los ciudadanos que están bajo su administración. En ese orden de ideas el Decreto Supremo 26-2016 PSM señala que las entidades públicas no están obligadas a exigir firma digital a los ciudadanos, sino que estas pueden optar por otras firmas electrónicas. Así mismo INDECOPI señala que para poder utilizar la firma digital se necesita de los siguientes medios digitales y electrónicos:

- **Medios digitales:**

Software (Refirma) que genera la firma digital y se puede descargar gratuitamente de la página de RENIEC o en su defecto comprar de empresas autorizadas y acreditadas; hay que resaltar que sin este Software no se podría firmar.

Certificado digital que RENIEC emite a través del documento nacional de identificación electrónica (en adelante DNle). El DNle cuenta una clave que está asignado al usuario. Es así que por medio de este certificado incorporado al DNle se puede comprobar la autenticidad de la firma digital.

- **Medios electrónicos:**

Tener una PC o laptop e instalar el software Refirma, para esto necesitas tener un lector de tarjetas digital para que pueda leer el DNle y este lector tiene que estar conectado con la PC o laptops.

Finalmente en caso de cuestionamiento judicial del documento suscrito con firma digital, corresponde a la parte que lo niega presentar una copia del certificado digital al juez competente y este a través de un software de firma digital comprobara la certeza de la controversia (INDECOPI, 2020).

Una de las desventajas de la firma digital muy a pesar de tener validez y eficacia jurídica; sin embargo para su adquisición esta obedece a un trámite engorroso, onerosa sobre todo implica un trámite presencial. En ese sentido para firmar digitalmente se tiene que primero contar con el DNle cuyo valor cuesta 41 soles en RENIEC, además como se mencionó en líneas de arriba requiere comprar o descargar un software dependiendo de la entidad con la que negocies sea pública o privada y finalmente requiere también de otros medios electrónicos que

coadyuven al proceso de firma digital. Es por esta razón que el autor sugiere evaluar la situación para cada caso en concreto, pudiendo incluso utilizar la firma electrónica avanzada; finalmente señala que la firma digital pasa también por un proceso de verificación cuando esta es objetada dentro de un proceso judicial y esta verificación se hace a través de un perito designado por INDECOPI (Webdox, 2021).

De esta manera nos damos cuenta que la firma digital no es tan seguro como se pensaba tanto así que la misma Ley de conciliación N° 26872 incorpora el Artículo 16-B señalando que a pesar que las acta de conciliación son firmadas digitalmente, esta debe pasar por un mecanismo de verificación seguro que permita verificar su autenticidad.

Vemos pues que según RENIEC los costos de derecho de trámite para renovar los certificados digitales y poder firmar digitalmente es de S/ 6.60 y esta tiene una vigencia de 4 años, así mismo el trámite se hace presencialmente; es así que en palabras de CPB Abogados (2020) señala que la validez y seguridad jurídica que presuntamente nos puede proporcionar la firma digital es solo un mito, toda vez que esta es como tener una tarjeta de crédito que si le das la clave a otra persona esta puede hacer retiro a nombre tuyo; entonces lo mismo ocurre con la firma digital por lo tanto no otorga credibilidad y puede crear incluso una falsa seguridad, por último señala que lastimosamente el estado peruano ha diseñado que esta infraestructura del DNI electrónico sólo funcione con el sistema Windows, caso contrario no sería compatible en otro sistema operativo.

En ese mismo contexto observamos el trámite burocrático y oneroso que implica firmar digitalmente, de la misma forma la Escuela Nacional de Control (2021) señala que para el caso de algunas de las medianas y pequeñas empresas (en adelante Mypes) que buscan proteger siempre su identidad del fraude financiero, estas optan por adquirir certificados digitales cuyo costo oscila entre s/ 150 a 170 nuevos soles con un periodo de vigencia de un año y para las personas naturales el costo del certificado digital es de s/ 50 nuevos soles. Por tal razón no todos los peruanos cuentan con firma digital a pesar que esta brinda un alto nivel de seguridad, proporcionalmente también implica un alto costo para su adquisición. Así mismo precisa el autor que la validez legal de la firma digital no consiste en

un logo o membrete que diga firmado digitalmente; sino que la validez de la firma digital consiste en una función matemática, que en su defecto si no la validamos podemos incurrir en suplantación de identidad.

2.5. Mecanismos alternativos a la firma digital

Debido a lo ocurrido con la pandemia COVID 19, las instituciones jurídicas se vieron en la obligación de buscar métodos para la realización de actos que comúnmente requieren la presencia de las partes. Actos jurídicos como contratos, convenios, negociaciones, arbitrajes, audiencias judiciales y conciliaciones.

Es con la Fase 2 de la reactivación económica del Perú que se reanudaron las actividades jurídicas, sin embargo, el miedo continuaba por contagiarse por parte de los usuarios, conciliadores, abogados y demás es así que según, Cornejo (2020) señaló que la virtualidad en los procesos judiciales, administrativos y otros nacieron desde la necesidad de cumplir con el principio de celeridad y evitar grandes costos en la búsqueda de justicia, es así que la autoridad pertinente deberá crear los métodos necesarios para el funcionamiento de otros medios de comunicación para la correcta realización de enfrentamientos judiciales.

En la Resolución Administrativa N° 000173-2020-CE-P se indicó que el poder judicial cuenta con determinadas herramientas electrónicos para llevar a cabo los procesos virtuales, es así que se señala sobre las notificaciones electrónicas, las audiencias técnicas, y demás.

Por su parte Tayro (2016) señaló que la implementación digital debe contemplar distintas herramientas que permitan la correcta realización del sistema digital, por ejemplo, el uso de plataformas contribuiría en el registro, la grabación de las audiencias.

Es así que para la presente investigación estudiaremos a la grabación de las audiencias de conciliación y la creación de una plataforma exclusiva para la conciliación extrajudicial.

2.5.1. La Grabación de Acuerdos.

Tenemos como antecedente la Resolución Administrativa N° 000173-2020-CE-PJ que sirvió para marcar las pautas de cómo debe realizarse una audiencia virtual que respete y garantice la participación de las partes, para esto se valió del uso de herramientas tecnológicas y protocolos viables. Esta guía es usada para las audiencias realizadas en el Perú, los abogados y las partes participan de él, y será usado en lo que dure la emergencia sanitaria.

Primero, las audiencias realizadas por medios electrónicos estarán dirigidos por el juez o el presidente de sala, quién deberá confirmar la correcta notificación, presencia e identificación de las partes, además que contará con un auxiliar que colaborará como moderador.

Segundo, las partes y la institución deberán contar con equipos que les permita tener acceso a internet, además de una cámara nítida y micrófono que ayude con la correcta comunicación. Las audiencias se realizarán por Google Meet.

Tercero, en caso sea necesario, y previa coordinación podrá realizarse con otro aplicativo por vía telefónica.

Cuarto, se notificará a las partes para una conferencia previa de preparación para verificar la compatibilidad y así evitar contratiempos en la realización de la audiencia, en dicha prueba se advertirán los protocolos a seguir en casos en problemas con la conectividad.

Quinto, la audiencia deberá ser grabada, y las partes no están autorizados para tomar fotos, grabar o imágenes de la misma.

Sexto, las partes deberán obedecer las reglas de conducta que se realizan en las audiencias físicas.

Séptimo, las partes deberán mantener sus micrófonos apagados hasta que su intervención sea necesario y en caso de des conectividad la institución deberá comunicarse a través de la vía telefónica.

El punto quinto es muy importante para nuestra investigación ya que demuestra que la grabación de audiencias es suficiente para probar la autenticidad de la

misma, es así que dicho protocolo también funciona para cuando se realizan acuerdos conciliatorios en el poder judicial.

2.5.1.1. Posturas a favor de la Grabación de Acuerdos.

La primera postura a favor la encontramos con Arias (2018) mencionó que actualmente se hace uso de la tecnología con la finalidad de que los procesos judiciales sean transparentes y se cumpla con el debido proceso en todo momento, además los medios tecnológicos también permiten que las partes del proceso se mantengan informadas con mayor facilidad sobre todo lo que sucede con respecto a su caso. Esta información contribuye eficazmente a nuestra investigación, debido a que debemos señalar alternativas tecnológicas para que sustituyan el uso de la firma digital, esas alternativas pueden variar con el aumento de tecnología.

También es válido señalar lo indicado en la conferencia de la Mg. Jenny Díaz Honores quién habla acerca de la modificación del requisito de la firma digital por la grabación de acuerdos. Es así que Díaz (2020) indicó que Referente a las firmas digitales y electrónicas es relevante que se modifique la Ley N ° 26872 Ley de conciliación en base al tema de las firmas digitales, para que se suprima los requisitos innecesarios y formalistas tipificados en el artículo 16 de dicha Ley; y pongamos énfasis en lo más importante que es la manifestación de voluntad de las partes. Eventualmente se puede permitir que en el acta sólo firme el conciliador, ya no las partes, porque el acuerdo puede constar en una grabación de audio y vídeo, y el conciliador solo da fe de lo que está registrado en el archivo vídeo. Por lo tanto, la autora muestra su postura a favor de la grabación de acuerdos contemplado en el acta, haciendo hincapié que si las partes desean tener dicha acta en físico se les puede entregar.

Para señalar el desafío que atraviesan las conciliaciones virtuales, tenemos que Pinedo (2020) señaló que tanto el cómo un gremio de conciliadores habrían propuesto al Ministerio de Justicia implementar un régimen en la ley de conciliación u reglamento que en los procedimientos conciliatorios virtuales respecto al contenido del acta solo bastaría que las partes expresen su conformidad ya sea de manera audiovisual, por chat o por medio de un correo

electrónico manifiesten diciendo que están de acuerdo. Entonces con esa constancia de aceptación gravada en audio y video sería suficiente y supliría pues la exigencia de la firma digital en el acta.

En el país colombiano, también existen autores que señalan la importancia y los métodos para la realización de la conciliación virtual, es así que Giraldo (2020) indicó que según la Ley N° 527 Ley de Conciliación Colombiana es posible llevar a cabo las audiencias a través de audio y vídeo lo importante es que haya una herramienta o plataforma que permita conectar simultáneamente a las partes. Entonces después que el conciliador dio lectura del acta, al final preguntara a las partes si han leído el acuerdo para esto se le enviara en borrador a las partes para que lo lean, lo corrijan y si encuentran algún error informen al conciliador ahí mismo en la audiencia de manera simultánea; utilizando para ello el WhatsApp, el mail, el mensaje de texto, el chat o cualquier otra forma para enviarnos las comunicaciones escritas. Si hay algún error se corrige y aprobada por las partes esa acta autoriza al conciliador para que lo firme en señal de que están de acuerdo. Entonces esa es la parte que se graba toda la lectura del acta de conciliación y al final el conciliador firma. Entonces esa acta sería suficiente para que se pudiera ejecutarse judicialmente.

En el libro “La grabación de las audiencias en el juicio oral” encontramos una postura a favor señalando que la grabación de audiencias virtuales son el futuro del proceso judicial al menos en España, y que dichos archivos son almacenados en soporte de video, CD o DVD y empleando tecnología de última generación como es la grabación digital la misma que permite hacer cortes. Gracias a la grabación de la audiencia Judicial tenemos que los aspectos de lenguaje no verbal quedan registrados, pudiendo ser empleado como valoración probatoria al momento de decidir. Es así que el autor se encuentra a favor del proceso virtual, y destaca la grabación de las audiencias judiciales como un método eficaz, célere y económico; finalmente anuncia que en un futuro cercano el seguimiento del proceso y su trámite podría hacer vía correo electrónico el cual supondría un gran avance dentro de un mundo cibernético. (Gómez, 2016, p.25).

Por otro lado, se destacó que es importante que las audiencias virtuales sean grabadas constantemente, sin embargo, estas grabaciones no deben sufrir descomposturas, ni perturbaciones que impidan al futuro veedor de la audiencia. Estas grabaciones deben ser guardadas y no deben ser parte de ningún tipo de modificación o edición, de lo contrario, estaríamos frente a un proceso posiblemente corrupto que intenta esconder o confundir la información. Precisa que los abogados deben actuar con cautela, incluso existe la propuesta que los abogados también puedan grabar la audiencia judicial, para que pueda tener un medio probatorio ante una posible edición maliciosa por parte de algún órgano corrupto. Es así que el autor se muestra a favor de grabar las audiencias virtuales, incluso señala la posibilidad de que los abogados también puedan grabar para mayor seguridad jurídica. (Cornejo, 2021)

Así mismo, es importante señalar que se ha discutido respecto a la necesidad de la presencialidad en las audiencias, señalando que debido al poco contacto humano, el facto social y directo entre juez y parte, se ve distanciado y por ende limitado, sin embargo; esto es totalmente falso, debido a que actualmente vivimos en una época donde los medios virtuales se han convertido en una respuesta óptima para la lucha contra el coronavirus, es así, que dichos medios electrónicos no solo aseguran la correcta comunicación entre las partes, sino que disminuye el gasto público respecto a los materiales usados. Finalmente, el autor manifiesta su postura positiva referente a la grabación de las audiencias virtuales, luego estas son guardadas en el sistema de grabación de audiencias orales (SIGAO) para ser incorporado al expediente; respecto a la sentencia esta es emitida bajo una firma digital (Araya, 2021).

Refiere que los procesos judiciales, todo se está manejando de forma virtual, siendo que las declaraciones y las audiencias orales se manejan de forma virtual y las partes se identifican con su documento de identidad nacional y no les exigen firma digital para validar el documento, debido a que las audiencias son grabadas y queda en registro lo declarado por la persona. Esta opción es de suma importancia para nuestra investigación, debido a qué nos muestra como la grabación de las audiencias funciona en los procesos judiciales, entonces se entiende que de igual forma servirán para los procesos

administrativos, sobre todo si se utilizan las mismas herramientas. (Marca, 2020).

En los procesos virtuales se respetan los principios básicos, como el principio de inmediación que se ve estrictamente ligado a las videoconferencias en los procesos judiciales, tanto así que se ha criticado constantemente que este principio no se cumple, sin embargo, eso es totalmente falso, puesto que la inmediación no puede limitarse a los espacios reales o a la contradicción entre el juez y la parte, sino que busca que el juez y los sujetos procesales tenga una relación virtual donde puedan manifestarse sin límites y esto se puede lograr porque el Perú cuenta con un mecanismo legal que valida la videoconferencia, como una herramienta procesal para verificar audiencias. (Tayro, 2016)

Dentro del marco de la utilización de métodos electrónicos para la realización de audiencia también se han señalado cuales serían los programas más eficientes, es así que el programa Google Meet debido a que no es necesario la descarga de la aplicación para poder usarlo, y aunque no exista un contacto de forma directa ni se comparta el mismo espacio, esto no indica que se vulnere el derecho a la defensa, para la inmediación no es requisito fundamental que el juez y las partes se encuentren establecidos en el mismo espacio físico. Es claro que las autoridades van a tener que establecer o señalar mejores programas de videoconferencia en el futuro, actualmente se encuentran usando Google Meet puesto que es la mejor opción en el 2021, sin embargo, los programas avanzan y pronto necesitaran actualizarse para seguir realizando esta labor virtual. De esta manera el autor concluye valorando positivamente el sistema virtual y recomienda Implementar plataformas virtuales accesibles y gratuitas al público para procurar la improrrogabilidad de las audiencias, siempre que el software sea seguro y posibilite una óptima grabación, accediendo al expediente judicial electrónico y accesible a los litigantes (Castillo, 2021).

2.5.1.2. Postura del Autor.

En la presente investigación hemos sido testigos de cómo en la vía judicial y administrativa la grabación de la audiencia es una realidad. La pandemia

COVID 19 trajo consigo la activación de utilizar los medios electrónicos para la realización de audiencias de conciliación, sin embargo apelando al principio de equivalencia funcional. no se utiliza en las audiencias otros medios electrónicos que actualmente existen y son útiles para verificar la identificación, vinculación e autenticidad del documento.

Por otro lado el procedimiento conciliatorio se caracteriza por su informalidad, su facilidad en el servicio, y esto es así en mira de buscar fomentar una cultura de paz efectiva ya sea presencial o virtualmente. En ese orden de ideas el conciliador es un guía, una ayuda para las partes a fin de llegar acuerdos válidos y armoniosos y de esta manera ponerle fin a un conflicto, no obstante actualmente las audiencias de conciliación virtual solo pueden ser válidas si al final las partes firman el acta digitalmente, lo cual es un obstáculo para impulsar el procedimiento conciliatorio virtual. De esta manera nos preguntamos ¿De qué sirve que el conciliador se esfuerce en lograr que las partes acuerden, si por motivos de señal, de poco acceso o conocimiento para enviar una foto clara de su firma, no pueden estampar electrónicamente su firma en el documento?

La grabación de audiencias es un método más efectivo para garantizar la conformidad o desconformidad de un acuerdo, ya que no requiere de ningún instrumento tecnológico por parte de los sujetos, sino que implica una mera responsabilidad del centro de conciliación archivar y monitorear la audiencia.

Respecto a la informática judicial y extrajudicial: La tecnología en primera instancia sirve para satisfacer las necesidades del hombre, pues nos brinda la información que contiene de manera más fácil y rápida, por ello la perfeccionan continuamente a medida progresa la sociedad.

La tecnología es un grupo de conocimientos técnicos, que fue creada con el esfuerzo y la inteligencia del ser humano. Una de las mejores invenciones de la tecnología son las videoconferencias o videollamadas, pues el hombre hace años no podía comunicarse con personas ubicadas en otro lugar del mundo y mucho menos verse al mismo tiempo, es por eso que conforme paso el tiempo se creó este nuevo método de comunicación, donde puedes ver y oír al

interlocutor, así pudiendo interactuar con él de tal manera que parezca como si estuvieran juntos físicamente.

Hoy en día gracias al internet y redes sociales es posible llevar a cabo la transferencia de datos, acceder a imágenes, videos, sonidos, así como su reproducción y almacenamiento en el dispositivo que uses, de manera automática para que puedas disfrutar de ella en cualquier momento y lugar.

Entonces, este nuevo método de comunicación al ser un gran éxito continúa desarrollando y mejorando la transmisión a distancia para una mejor calidad visual y auricular, así como imágenes y audios en tercera dimensión, para que el público se sienta cómodo y que no solo parezca que están interactuando con un dispositivo.

Asimismo, en la actualidad es demasiado frecuente el uso de teléfonos celulares para la comunicación entre personas y además de ello, para visualizar la información deseada; todos estos medios que la mayoría de las personas usa, son avances en la tecnología que tiene conexión con la informática.

Los tiempos cambian y con ello la forma de hacer las cosas, antes era más laborioso buscar información o adquirir datos, enviar notificaciones, entre otras cosas, entonces, como muchas creaciones de la tecnología para ayudarnos a resolver problemas, se creó la informática judicial.

Esta aplicación se define como un conjunto de sistemas electrónicos y telemáticos que pueden proporcionarnos automáticamente la información necesaria para las actividades judiciales.

La tecnología de la información judicial es parte del proceso de modernización judicial, pues cambia el procedimiento judicial que se hacía antes. El uso de medios tecnológicos para crear nuevos y diferentes sistemas administrativos, de trámite y la toma de decisiones; redes de interconexión nacionales e internacionales; bases de datos; archivos electrónicos; reconstrucción virtual de casos, sentencia biológica y firmas de los imputados, control de identificación; digitalización de archivos; audiencia por video, etc.

La informática judicial nos permite y beneficia al hacer uso de los recursos electrónicos y de procesamiento de información remota y así poder resolver los procesos de manera eficaz en la comunicación, información, organización y respectiva toma de decisiones mediante el uso de redes.

En el Poder Judicial de Perú, se ha empezado a usar continuamente la informática para trabajar en el crecimiento de la justicia, en lo que se indica a las notificaciones electrónicas, video audiencias, firmas biométricas; al pasar del tiempo se desarrollará el expediente virtual, en procesos no contenciosos, donde no ocurre discusión, ni dualidad entre las partes, cosa que pasa en los procedimientos judiciales en el extranjero, que serán suscitados directamente por internet y con más facilidad.

Respecto a la grabación de audiencias, tener el sistema de video audiencia como método de comunicación participativa, es muy ventajoso, pues esta puede transmitir imágenes, sonidos y datos al mismo tiempo, lo que permite la comunicación en tiempo real entre las dos partes. Es decir, hace cierto algo que antes no se pensaba, el encuentro de diferentes personas ubicadas en lugares diferentes y remotos al instante. En otras palabras, la audiencia por video es una herramienta técnica que permite el llamado "proceso remoto" en la doctrina italiana, como la adquisición de pruebas en ausencia física de testigos y peritos, acusado ante la sede del Juzgado o Tribunal de Instrucción, sin embargo, presente en la video audiencia desde la distancia en tiempo real, conforme a los principios de inmediatez, eficiencia, economía, celeridad y justicia oportuna. Entonces, actualmente se muestra la eficacia de la video audiencia y la informática judicial.

Por otro lado, la video audiencia permite la acción directa sin la autorización y poder de acciones públicas o consulares. Además, promueve la integración judicial entre las autoridades peruanas y los ciudadanos residentes en países alrededor del mundo; finalmente, contribuye a la realización de la rapidez, eficiencia, equidad del programa, y lo más importante es ahorrar significativamente en costos económicos, esfuerzo y tiempo, tanto para quienes realizan el proceso como para quienes lo necesitan.

2.5.2. Plataforma exclusiva para la conciliación Extrajudicial.

Referente a la creación de una plataforma exclusiva para el registro de procedimientos conciliatorio, tenemos como antecedentes su homologa a la resolución ministerial Nro. 178-2020 de MINEDU donde indica la creación de una plataforma virtual para la recepción de solicitudes de movilización de estudiantes, u entrega de cualquier tipo de informe respecto a la labor educacional, facilitando de esta manera el ingreso de documentos, y, sobre todo, garantizando la supervisión de una institución superior.

En su artículo 1 señala que la creación de su plataforma virtual se debe a la necesidad de ingresar solicitudes por parte de los usuarios para trasladarse a una institución pública, en su siguiente articulado señala que no es requisito anexar documentos, sino solo la solicitud puesto que la información señalada en ella tiene carácter de declaración jurada, lo cual es muy útil para la realización del procedimiento.

Esto es de mucha importancia puesto que uno de los principios del procedimiento conciliatorio es la buena fe, el conciliador deberá tomar como verdadero los hechos señalados por las partes.

Es así que Arias (2018) explicó que las instituciones deben facilitar y verificar el cumplimiento de los protocolos dictados en sus normas, puesto que, las audiencias virtuales enfrentan más desafíos que las físicas, es por ello que debe existir un tercero verificador de estos actos.

2.5.2.1. Beneficios de la plataforma virtual

Utilizar una plataforma virtual otorga grandes beneficios para el apoyo judicial y extrajudicial, esto se debe a que serviría como un registro fidedigno del expediente, y dependiendo de los aplicativos, también funciona como una mesa de partes virtual.

Otros autores han señalado lo siguiente:

Las plataformas virtuales conllevan un monitoreo constante de la institución encargada de su correcta ejecución, son como cámaras de vigilancia y un receptor constante de solicitudes. Evita costos en mesa de partes

físico, no existe necesidad de utilizar un espacio grande para guardar los archivos y también como un soporte de comunicación constante entre la institución y el público. (Ventajas y Desventajas de las Plataformas Virtuales, 2020)

Las ventajas de las plataformas virtuales son las siguientes:

A) Una mejor comunicación: Las plataformas virtuales permiten que exista una fluida comunicación entre el administrado y la institución, esto se debe a que los comunicados más recientes se plasmaran en dicha plataforma, de la misma forma, los administrados podrán utilizarlo para agotar sus dudas.

B) Acceso a las actualizaciones: La ley cambia constantemente, los métodos y formas también cambian, incluso diariamente se pueden abrir nuevos centros de conciliación, esta información estaría plasmada en la plataforma, de esta forma los usuarios podrán aprovecharlos para exigir una mejor atención.

C) El debate y la participación: El procedimiento conciliatorio requiere que las partes manifiesten su voluntad, que más allá de los términos legales, se busca que puedan solucionar sus conflictos proponiendo arreglos creativos y legales, para esto es necesario la intervención del conciliador y la práctica de la escucha activa.

De la misma forma, los usuarios podrán dejar sus consultas en los foros para que después sean absueltas por los expertos.

D) La incentivación de una cultura de conciliación: La práctica constante de la conciliación y la constante información que aparecen en las plataformas virtuales incentivan que los nuevos usuarios opten por este procedimiento para resolver sus conflictos.

2.5.2.2. Posturas a favor o en contra de la Plataforma exclusiva para la conciliación Extrajudicial.

Dentro de las posturas a favor tenemos que Meza et al. (2018) manifestó que el MINJUS tiene la potestad de decidir qué centros de conciliación se encuentran aptos con la finalidad de facilitar a las personas de llegar a un lugar a solucionar sus problemas con entera confianza y sin que se vulneren o

transgredan sus derechos fundamentales, asimismo, tiene la facultad de autorizar, tanto a los conciliadores como a los centros de conciliación, para realizar audiencias de conciliación, esto siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos por la ley de conciliación. Es así que se puede entender que el MINJUS tiene la obligación de supervisar el accionar de los centros de conciliación, y de las audiencias, virtuales o físicas.

Por otro lado, Alegre (2020) indicó que actualmente, a las entidades del estado les brindaron facilidades para que los procesos judiciales, administrativos, etc., se lleven de forma remota, siendo que por la gran afectación que causó la Covid-19, es peligroso que el personal pueda asistir a las instalaciones respectivas siendo que se confirmó que la covid-19 puede causar la muerte en el ser humano, entonces las medidas procesales que se tomaron, para que los procesos judiciales sigan su camino y de protejan los derechos fundamentales de las partes, no son tan rigurosas siendo que les permiten realizar ciertas diligencias de forma virtual y sin exigirles a las partes o pedirles requisitos que puedan truncar el proceso judicial.

Teniendo esto en cuenta, es válido señalar que la creación de una plataforma virtual también es una necesidad para el alcance y la perpetuidad de los procesos virtuales, debido a que el acceso a la justicia actual es muy arcaico, a comparación de los procedimientos utilizados en empresas privadas, donde tanto la recepción del documento, el estudio, la decisión y la ejecución se realizan de forma virtual, esto es gracias a las plataformas virtuales que diseñan para gestionar sus procedimientos. De esta manera el autor señala la ventaja de la plataforma en el sentido de poder estandarizar el proceso de esta manera sería de mucha ayuda, debido a que toda la información de un expediente estaría a segundos de distancia. (Cordella y Continio,2020)

Cómo posturas en contra tenemos que el problema de las plataformas virtuales es la gran inversión que conlleva mantenerlas, y que constantemente será necesaria el apoyo de ingenieros que colaboren con darle mantenimiento a dicho espacio virtual. El problema se da cuando estas plataformas no son reactivadas a tiempo y las personas no pueden ingresar sus documentos, o no

puedes contestarlas a tiempo, causando pérdida de tiempo y de dinero, es por ello que debe tenerse mucho cuidado y siempre mantener la opción física de ser posible (El Regional Piura, 2020).

La virtualización fue temeraria, lamentablemente no todos hemos cosechado una cultura virtual sana, con las reglas claras y con una conectividad que asegure que todo ciudadano podrá acudir a los tribunales judiciales de forma virtual sin problema alguno, es por ello que poco a poco los juzgados están mejorando e implementados métodos previos antes de la audiencia. (García, 2020)

En nuestro país peruano solo el 28% de los hogares tienen acceso libre y efectivo al internet, de acuerdo al último censo realizado en 2017, eso significa que mucha gente aún vive lejana a de la virtualidad, es por ello que todas las medidas tomadas por las instituciones deben ser integrantes, deben cautelar la existencia de un gran porcentaje de personas que no cuenta con conectividad a internet, o que viven en zonas alejadas de la misma. De igual forma es válido señalar que los trabajadores tampoco están operando al 100% debido a su falta de experiencia, tanto en atender al público como en brindar soluciones efectivas ante una problemática diaria. (Carrasco,2020)

Cómo postura del autor la propuesta de crear una plataforma exclusiva para la conciliación es realmente un desafío, pero vale la pena, puesto que esta herramienta tiene el beneficio de agilizar el trámite conciliatorio. En ese mismo contexto el contar con dicha plataforma es como tener una estándar mesa de parte virtual que va permitir el intercambio de datos y documentos procesales; lo que significaría un ahorro de tiempo, y brindaría seguridad digital. Aunado a esto mediante la plataforma virtual se podría firmar electrónicamente a través de códigos o claves sin costo alguno, a diferencia de la firma digital que tienes que pagar cierto derechos de consumo ya sea a una entidad pública o privada. Dado la inseguridad, complejidad e incompatibilidad de las plataformas ajenas al Ministerio de justicia, en el sentido que no tiene el control de los procesos de desarrollo y cambios que puedan experimentar dichas plataformas. En consecuencia de adoptar el MINJUS esta propuesta, es probable que se tenga

una repercusión positiva en el procedimiento de conciliación ya que permitiría el fácil acceso de los usuarios, cumpliendo así con el principio de inclusión social en la era digital.

2.5.3. Diferencias entre los Mecanismos Alternativos y la firma digital.

Los mecanismos alternativos tienen dos características muy importantes: Facilidad y un debido registro por parte de los centros de conciliación.

La plataforma virtual y la grabación de la audiencia son protocolos que tanto el MINJUS como los centros de conciliación deberán monitorear para otorgar una facilidad a los usuarios, y serán estas instituciones que deberán guardar el registro.

Tal y como lo muestra la Res. Ministerial Nro. 178-2020 de MINEDU la plataforma virtual fue creada con la finalidad de que la autoridad encargada, en este caso sería el MINJUS, realice una constante supervisión del cumplimiento de los protocolos, y funciona como registro efectivo del expediente, mientras que la firma digital solo funciona como una herramienta de aceptación o rechazo al acuerdo.

Espinoza Céspedes (2018) manifestó que la firma digital es tipo de firma electrónica la cual debe tener ciertas características como la criptografía asimétrica, para el uso de esa firma se le da unas claves al propietario para que nadie más pueda realizar modificaciones en los documentos sin su autorización. Es importante resaltar que la firma digital requiere de una criptografía asimétrica que le dará la validez necesaria para firmar documentos virtualmente, esta criptografía se entiende como una clave pública que tendrá una contraseña para su uso.

2.5.3.1. Diferencia entre la grabación de audiencia y la firma digital

Es de público conocimiento que en la audiencia virtual el medio tecnológico más utilizado es la videoconferencia. Estas son pues aplicaciones que permiten hacer grabaciones de audio y video, también es cierto que estas grabaciones dentro del procedimiento de conciliación virtual únicamente lo puede hacer el conciliador, mas no las partes en caso de hacerlas incurrir en faltas administrativas, y en efecto no les servirá como prueba alguna dentro un

proceso judicial. Es por esta razón que a continuación veremos lo estipulado por el Decreto Supremo N° 017-2021-JUS texto único ordenado del Reglamento de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación:

El art. 39. refiere pues en la parte final acerca de la audiencia de conciliación virtual dejando en claro lo que no se debe de grabar y esto es cuando las partes entran en cuestiones de negocios o en disputas de sus pretensiones e ideas. Una vez termina la grabación de la audiencia por parte del conciliador esta misma es intocable absolutamente; es decir está prohibido manipular la grabación tanto para el conciliador como para el centro. Por lo tanto la grabación sirve para ulterior verificación de los acuerdos conciliatorios. Vemos pues como el medio de grabación audiovisual es contundente para la validar los acuerdos conciliatorios y esta misma sirve como elemento de prueba ante un proceso Judicial de Ejecución de acuerdos conciliatorio.

Por otro lado para hablar de grabación de acuerdo como mecanismo alternativo a la firma digital, tenemos que observar el marco normativo; es así pues que, en palabras de Webdox (2021) menciona que en nuestro país las tres normas primordiales que regulan el mundo de las firmas electrónicas y las firmas digitales son la Ley de firmas y certificados digitales Ley N° 27269, la Ley N° 27291 que modificó el código civil toda vez que permite que la manifestación de voluntad se materialice por medios electrónicos, equiparando la firma electrónica con la firma manuscrita respecto a la vinculación con un contrato. También tenemos el Decreto Legislativo N° 1412- 2021 denominado Ley de Gobierno digital. Aunado a esto el Código Civil del Perú a raíz de la modificatoria de los artículos 141-A y 1374 del Código Civil por medio de la Ley N° 27291 se reconoce la importancia y efectos legales de la manifestación de voluntad por medios electrónicos; así mismo el empleo de la firma electrónica, permitiendo a la autonomía de la voluntad de las partes acordar las formas a usar en sus relaciones civiles excepto cuando la ley exija una formalidad sancionado con nulidad.

En ese mismo contexto la Ley de firmas y certificados digitales Ley N° 27269, señala en su art. 1, el objetivo de atribuir a la firma electrónica la misma validez y eficacia jurídica que la firma ológrafa u otra similar que materialice la manifestación de voluntad. Dicha norma define a la firma electrónica como cualquier signo basado en medios electrónicos utilizado por una parte con la finalidad de vincularse o autenticar un documento cumpliendo con las funciones de una firma manuscrita. Al respecto el art. 2 precisa que la mencionada Ley se emplea a aquellas firmas electrónicas que puestas sobre un mensaje de datos o agrupadas lógicamente entre sí puedan vincular e identificar al firmante, así como asegurar la autenticación e integridad de los documentos electrónicos.

Al respecto, el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales D.S. N° 052-2008-PCM, reconoce la diversidad de modalidades de firmas electrónicas con plena garantías de acuerdo a las posibilidades de los usuarios. Por su parte la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE) no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas con la única finalidad de que se cumplan los requisitos estipulados en el artículo 2 de dicha Ley, esto es identificación e autenticación. Siendo una de estas modalidades la Firma Electrónica Simple, entendiendo esta como un dato en formato electrónico adherido a otros datos electrónicos de manera lógica y que es utilizada por el firmante. En consecuencia haciendo un análisis normativo de nuestra legislación nacional y comparada, podemos decir que nuestra propuesta alternativa respecto a la grabación de audiencias para validar acuerdos conciliatorios virtuales se encuentra dentro de la modalidad de firma Electrónica Simple, y que en caso de controversia judicial respecto su autoría la carga de la prueba recae en quien la invoque como auténtica.

Si bien es cierto que la nueva Ley de Conciliación Ley N° 31165 en sus artículos 1, art. 12 último párrafo y en su art. 16 inciso “K” e “I” establece como requisito obligatorio la firma digital para la realización de audiencias de conciliación por medios virtuales u otros análogos; a tal punto de declarar nulo todo lo actuado, creando pues implícitamente la idea del mito que la única firma con validez legal es la firma digital. No obstante el Reglamento de la Ley

de Firmas y Certificados Digitales D.S. N° 052-2008-PCM, estipula pues que los actos jurídicos realizados por medios electrónicos que cumplan con vincular e identificar al firmante, además de garantizar la autenticación e integridad de los documentos electrónicos, tendrán la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios tradicionales, pudiendo incluso suplirlo para todos los efectos legales en los procesos judiciales y procedimientos administrativos; esto obedece gracias al principio de Equivalencia funcional. Al mismo tiempo por el principio de neutralidad tecnológica no se debe discriminar entre la información expedida en papel y la información comunicada o registrada electrónicamente.

Por ello, se precisa que la neutralidad tecnológica se base en 4 compromisos:

- La no discriminación
- Conceder equitativamente una aceptación y valoración jurídica
- No privilegiar una tecnología por encima de otra
- No poner barreras a la competencia en el mercado.

Por el principio de neutralidad tecnológica, por el principio de autonomía de la voluntad y por compatibilidad internacional y equivalencia funcional nos indica que no se debe atar a los usuarios al uso de una determinada tecnología (Diccionario de protección de datos personales. Conceptos fundamentales, s.f., definición de neutralidad tecnológica).

A continuación el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, el mismo que aprueba la Ley de Gobierno Digital e instituye disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Respecto de ello el Art. 10 nos habla acerca de uno de los principios rectores de la Identidad digital del Estado Peruano; siendo este el principio de no discriminación. Mediante este principio no se niega validez, ni efectos jurídicos, ni valor probatorio a la comprobación de la identidad de una persona natural dentro del Marco de Identidad Digital del Estado Peruano por la sencilla razón de que se presta en forma electrónica.

Luego tenemos el art. 63 que refiere sobre las reuniones digitales a través de videoconferencias; estas serán grabadas para posterior revisión y evidencia. Esto en cumplimiento del procedimiento administrativo Ley 27444. Aunado a esto se debe de poner de conocimiento al ciudadano que dicha grabación será custodiada conforme lo estipulado en la Ley N° 27933, Ley de Protección de Datos Personales.

Por ultimo tenemos el Art. 65. nos señala que las actas o acuerdos derivados de los resultados de una reunión digital a cargo de un organismo de la administración pública, dentro de un procedimiento administrativo pueden ser producidos como documentos electrónicos firmados digitalmente o en su defecto alguna de las otras tipologías de firma electrónica diferente a la firma digital.

Es importante tener tambien en cuenta el Procedimiento Administrativo General mediante el cual nos orienta de que documento electrónico tiene validez legal tan igual que los documentos manuscritos, esto de acuerdo con lo estipulado en el inciso 3 del art. 30 del TUO de la Ley N° 27444.

La grabación de la audiencia de conciliación virtual a través de videoconferencias tiene también su sustento dentro Nuevo código procesal penal Decreto Legislativo N° 957, siendo el proceso penal el pionero en la utilización de esta herramienta tecnológica; a continuación veremos pues que el Art. 185 del mencionado código especifica una serie de documentos como por ejemplo los manuscritos, disquetes, impresos, fotografías, grabaciones magnetofónicas y medios que contienen registro de sucesos, imágenes, voces; entre otros. Hay que tener presente que las grabaciones de audio-videos sirve como medios probatorio dentro de un proceso penal; sin perjuicio de ello estas grabaciones tienen que conservar la integridad e identificación y esto se determina a través de un peritaje informático.

Por su parte el Código Procesal Civil en su Art. 234 evidencia una clasificación de documentos entre públicos o privados; entre ellos se menciona a los impresos, fax, planos, dibujos, cuadros, radiografías, cintas cinematográficas, reproducciones de audio o videos entre otros que representen alguna actividad humana. Con ello podemos entender al documento en un sentido amplio y no

tradicionalmente insertado en un documento físico; sino que vemos que ingresan en estas tipologías las grabaciones de video y otros que sirva de soporte para las declaraciones de voluntad o información.

Por otro lado, Jiménez y Caballero (2019) en su tesis “El valor probatorio de la firma electrónica en el proceso judicial” señalan que los documentos vertidos en mensajes de datos se configuran en protocolos que sustituyen las firmas manuscritas, por ello los autores llegan a la determinación que la firma electrónica se puede manifestar en documentos escritos, mensajes de voz, imágenes, por medio de datos biométricos etc. En otras palabras la firma electrónica se puede plasmar en toda forma de manifestación humana que utilice medios electrónicos, teniendo como objetivo identificar y reconocer al firmante. En palabras de la doctora Anahiby Becerril, las personas tienen el libre albedrío de escoger los medios de comunicación a su disposición para expresar sus pensamientos y llegar acuerdos que satisfagan sus necesidades, para ello pueden valerse de los medios electrónicos y los mensajes de datos reconocidos legalmente para la celebración de contratos y convenios de cualquier naturaleza.

La propuesta del presente trabajo de investigación que implica validar los acuerdos arribados por las partes a través de la grabación de acuerdos dentro de un proceso conciliatorio extrajudicial virtual, tiene razón de ser en la validez y fuerza probatoria de los mensajes de datos, tal es así, que según Morales (2016) en la Sentencia C-622 DE 2000 se interpuso una demanda de Acción pública de inconstitucionalidad por parte de Olga Lucia Toro Pérez en contra de la Ley 527 de 1999; ergo La Corte Constitucional ratifica la conformidad de la Ley 527 de 1999, reconocimiento jurídicamente al comercio electrónico, la firma digital y la admisibilidad y fuerza probatoria del mensaje de datos.

Por otro lado, dentro del gobierno digital en que vivimos no solo está la firma digital para dar validez a los actos jurídicos que las partes celebran; sino que también existen otros mecanismos alternativos aparte de lo propuesto en este trabajo de investigación, en ese sentido Acepta Perú (2020) refiere pues, si bien es cierto la firma digital es la única que tiene equivalencia con la firma de puño y letra, ello no significa que no deberíamos utilizar firmas electrónicas,

sino que para esto se debería de evaluar el tipo de negocio a celebrar. Cabe precisar que también hay firmas electrónicas que cuentan con mecanismos de verificación y que son acreditadas por RENIEC como por ejemplo la huella digital, la firma biométrica con puntos faciales, biometría de voz entre otros.

Los mensajes de datos es toda información que es materializada por medio electrónicos, a través de ello se puede enviar o recibir información ya sea por medio de un mensaje de WhatsApp, por un documento Word, grabación telefónica, grabación en vídeo todo eso constituye un mensaje de datos. En el país de Colombia para que los mensajes de datos tengan validez como documento electrónico requieren ser verificados en el transcurso del tiempo (Validated ID, 2020).

Como podemos darnos cuenta el mensaje de datos es el medio vital para la comunicación electrónica en ese mismo contexto en palabras de Colmenares (2018) refiere que la Ley 527 de 1999, Ley de Comercio Electrónico le otorga un reconocimiento jurídico a los mensajes de datos, en el sentido que tendrán los mismos efectos jurídicos y validez de fuerza probatoria a la información que este en un mensajes de datos. Al respecto el artículo 8 de la mencionada Ley dice: que cuando cualquier dispositivo legal solicite que la información sea presentada y conservada en su forma original este requerimiento se satisface con un mensaje de datos. Finalmente para la comprobación de integridad de la misma se hará por medio de algoritmos matemáticos que identifica a quien la origino, de quien lo remitió, además de ubicar la dirección IP; para determinar si hubo alteraciones del documento o no.

De acuerdo con la Ley 27269 Ley de firmas y certificados digitales del Perú y así mismo en razón a los dos principios básicos de carácter internacional dentro del mundo digital como es el principio de neutralidad tecnológica y el principio de equivalencia funcional, podemos inferir que existe toda una gama de firmas electrónicas y no necesariamente estar privilegiando a la firma digital para dar validez a los documentos electrónicos; toda vez que la firma digital resulta ser onerosa, engorrosa en su tramitación y dificultosa en su uso; mientras tanto uno de los mecanismos propuesto en este trabajo de investigación es la conformidad de acuerdos a través de la grabación. Esta es

pues una alternativa fácil, práctica y de cero costos. Esto último mencionado es lo que lo caracteriza a la conciliación extrajudicial. En ese mismo contexto no hay que olvidarnos que la naturaleza de conciliación es la informalidad y/o simplicidad. En paralelo a ello, CPB Abogados (2020) nos dice pues que la firma electrónica conforme a ley de firmas y certificados digitales del Perú tiene la misma validez y eficacia que la firma ológrafa a efectos de manifestar voluntad. Por ello presenta una opción desde un punto de vista legal y práctico. CPB Abogados presenta al público una opción a la firma digital se trata del video-firma, esta consiste en la verificación de identidad por medio de video firmas. Esta alternativa tiene varias ventajas a comparación de la firma digital. Siendo uno de los beneficios la disuasión al fraude, además de ser dificultosamente repudiable. Adicionalmente esta alternativa de video-firma es un método efectivo de conformidad de documentos y acuerdos. Puesto que la identificación óptica de los firmantes puede ser cotejada gracias a la biometría facial, teniendo como fuente de soporte la identidad que nos brinda la RENIEC y otras fuentes subsidiarias en convenio.

Con respecto a la manifestación de voluntad nos señala, Moreno (2013) que la declaración de voluntad es conjeturada como un acto jurídico por medio del cual una persona expresa su deseo de que esa expresión de su voluntad surja efectos jurídicos. En ese sentido la declaración de voluntad no obliga el cumplimiento de una formalidad; sino que lo predominante es que la voluntad de obligarse sea efectivamente declarada. Por lo tanto lo determinante es que el mensaje de datos, es sin duda alguna una declaración de voluntad a fin de originar consecuencias jurídicas de carácter contractuales. Finalmente el autor hace hincapié que por medio de los mensajes de datos se puede expresar la voluntad y para ello no es necesario materializar la declaración a través de la firma electrónica del mensaje; sino que suficiente es con la aceptación expresa, para que el vínculo se encuentre válidamente conformado. Finalmente vemos pues como el autor pone énfasis al mensaje de datos que asociado o adherido a cualquier medio tecnológico sea un soporte de audio, de video, grabaciones, correos electrónicos, códigos, claves entre otros servirá de respaldo para la validez, legalidad y conformidad de las partes. Esto difiere de la firma digital, toda vez que para validar los mensajes de datos incorporados en un

documento electrónico no basta solo la declaración de voluntad escrita u oralizada remotamente; sino que para ello se tiene que verificar a través de un software la integridad e identificación del mismo.

Aunado a esto, Ramírez (2021) recomienda que tiene que ver un cambio normativo en el sentido de proponer un procedimiento conciliatorio a distancia pero con reglas netamente de la virtualidad y no con reglas mixtas. El requisito obligatorio de la firma digital en el acta de conciliación virtual no es más que una barrera que se opone al principio de celeridad procesal; toda vez que la brecha digital en nuestro país es desalentadora, tal es así que ni siquiera el 50 % de adultos en nuestro país cuenta con DNI electrónico requisito indispensable para firmar digitalmente. Por lo tanto el autor hace la siguiente pregunta ¿tiene sentido que las partes suscriban digitalmente el acta o tiene más sentido la grabación de la aceptación del acuerdo de las partes? La respuesta sería la grabación de esa aceptación, sin embargo lo que dará legitimidad a esa acta de conciliación va hacer la firma digital del conciliador, quién forzosamente tiene que tener firma digital. De esta manera vemos pues como el autor hace referencia a la grabación de acuerdos como una forma de firma por video actas que sería por cierto un gran aporte para la verificación de los acuerdos conciliatorios arribados. Considero que esta solución práctica servirá de mucho para reducir costo de tiempo y dinero; a propósito de la situación de emergencia sanitaria que se presentó en el territorio nacional.

Respecto a la grabación de audiencia, tenemos que sería parte del protocolo para garantizar un debido proceso ya que tanto el conciliador como las partes estarán siendo grabadas, en caso de llegar a un acuerdo el conciliador leerá el acuerdo fuerte y claro, las partes podrán realizar preguntas, aceptar o rechazar el acuerdo.

Por ejemplo en el estado de México, el Código de Procedimientos Civiles, artículo 5.18 menciona que a juicio del juez las audiencias deberán de ser grabadas en video, audio o cualquier otro medio adecuado para afianzar la seguridad del proceso y asegurar la autenticidad e integridad de la información,

guiar, copiar su contenido para así facilitar a quienes les permitan ingresar al contenido legalmente.

Al respecto la principal diferencia entre la plataforma virtual y la firma digital es la presencia de los principios básicos procedimentales. Es así que es necesario realizar un análisis de cada principio.

El principio de oralidad, este principio se sustenta bajo la idea de que el avance tecnológico permite mejores medios de comunicación entre las partes intervinientes, es así que antes era al 100% necesario que el juez se encontrara presenciando y dirigiendo el debate físicamente, además de utilizar un digitador para que escriba constantemente lo conversado en la audiencia, sin embargo, ahora no es necesario debido a la grabación.

La finalidad de este principio es suprimir la forma escrita de los actos procesales, el artículo 5.9 de la legislación mexicana establece que las peticiones de las partes se formularan oralmente durante las audiencias.

Este sentido asegura la expresión oral en el proceso, si bien el reclamo contrademanda, así como la provisión de prueba debe realizarse por escrito, y la decisión será tomada por ésta, sin embargo, durante la audiencia el juez deberá proporcionar oralmente la resolución que este dicte.

El rol del espectador en los actos procesales de las video audiencias grabadas, permite verificar la petición de las partes y el comportamiento del juez en la dirección y control de la audiencia.

Dado que el desempeño del juez refleja su preparación, sabiduría y honestidad al momento de ejercer sus funciones, la parte central del procedimiento oral del video es la audiencia.

En el sistema de oralidad las partes, los defensores y testigos tienen la ocasión de manifestarse oralmente en frente del juez; el drama puede provocar certeza de lo que se menciona, por tanto, las video audiencias grabadas tienen un rol importante al contar con la posibilidad de reproducir los actos procesales y por tanto la audiencia valorar las circunstancias de los mismos.

El habla incluye el uso del lenguaje a través de símbolos fonéticos. Permite que más información, expresiones e incluso estos símbolos fonéticos acompañen el movimiento corporal. La importancia de esto es que el cliente y los abogados del solicitante exigen la mejor escenografía. Las ventajas de lo que se dice y como se dice, y las falacias o deficiencias que se puedan resaltar desde la perspectiva contraria, la declaración oral es una herramienta que facilita el acceso a la justicia, en la que las partes pueden presentarse y debatir directamente frente al juez con el fin de obtener una solución favorable.

La oralidad busca el contacto busca el contacto con el juez en la presentación de reclamos, excepciones y alegatos para que el juez en la audiencia pueda emitir resoluciones que estén más estrechamente relacionadas con los hechos.

El registro de audiencia en video permite al juez revivir la impresión personal que dejó el testigo, es decir la autenticidad de su declaración y su aplicabilidad, así como los factores previos de la condena del juez a la hora de resolver el problema.

El desarrollo de los procedimientos orales familiares se divide en dos etapas principales: a) Audiencias iniciales, que incluyen el pronunciamiento del litigio, etapa de conciliación, depuración procesal, admisión y preparación de pruebas y revisión de medidas cautelares; b) Recepción de pruebas pendientes, presentación de alegatos y en su caso, se emitirá la audiencia principal para la resolución final.

En la segunda fase del proceso oral familiar, en cuanto a la emisión de la sentencia, la legislación procesal en su artículo 5.61 en comento, concede la facultad al juzgador para que en caso de complejidad del asunto dicte la sentencia hasta dentro de diez días. En este caso la audiencia video grabada, toma su relevancia en atención de que el Juzgador posteriormente puede valorar las declaraciones y pruebas ofrecidas por las partes con mayor exhaustividad.

El Principio de Inmediación Procesal, dicho principio es utilizado por los jueces, puesto que surge debido a la necesidad de evidenciar el desahogo de pruebas y secuela procesal, al emitir sentencia ya que cumple con hallar

convicción respecto al caso. Además, dicho principio es una facultad del poder judicial en sus diversos órganos, para así poder recepcionar los hechos que se han propuesto a través de los sentidos.

Con el Principio de Inmediación Procesal se puede ayudar a los juzgadores a emitir una sentencia plena, puesto que a través de este se es más fácil poder escuchar a las partes, sus declaraciones brindan diversos sentidos y es gracias a estos que se desprenden los elementos de convicción, gracias al principio y sin necesidad de utilizar otros intermediarios con el fin de poder dictar sentencia.

Consecuentemente, entendemos que los jueces al utilizar este principio, reciben una ayuda mayor al momento de dictar su fallo, puesto que, mediante los sentimientos expresos por las partes, es así que la sentencia dictada podrá ser respaldada.

Los registros de audiencias grabadas tienen un carácter de suma importancia en el principio procesal, puesto que hay ocasiones en las que los jueces no se percatan de actitudes que son relevantes para el proceso ya que pueden cambiar la decisión del juez al emitir su sentencia, adicionalmente en segunda instancia adquiere esta importancia puesto que existe una oportunidad que el Tribunal de Alzada pueda revalorar las pruebas, a pesar que no se pudo haber presenciado directamente el desahogo de las pruebas del juicio. Es así que el numeral 5.76 de la legislación procesal fundamenta que es posible establecer una apelación referente a las resoluciones de cierta manera ponen un fin a las controversias, resolver sobre la competencia al auto interlocutorio, resoluciones definitivas e interlocutorias. Es potestad de la Sala ordenar la ampliación o recepción de pruebas del caso, siempre y cuando se vea vulnerado los derechos de un menor, materias familiares a favor de los alimentistas o personas con discapacidad. Además de ordenar la reposición del procedimiento, reenviándolo al juzgado original del procedimiento, debido a alguna ausencia de presupuestos esenciales o violaciones procesales que se manifiesten, se transgrede la sentencia o por suplencia de quejas de los sujetos en vulneración antes mencionados.

Se puede evidenciar que el Principio de Legalidad realiza una observación de los procesos orales familiares, en ocasiones que se imponga a los órganos jurisdiccionales, no solo implica la observación directa de la ley, sino también implica interpretarlas a los hechos del caso.

Es así que la Inmediación se encuentra sujeta ante a la actividad probatoria, en específico los procesos orales en materia familiar con relación a los órganos jurisdiccionales, por ello tomo lo manifestado pobra tomar ser considerado por el juez para beneficio o en contra al momento de dictar su sentencia a las partes del proceso.

El Principio de Publicidad, mediante este principio podemos evidenciar el trabajo realizado por parte de los jueces, ya que la sociedad puede visualizarlo, censurando los excesos y anexos por un tema de confidencialidad.

Por ello, la ciudadanía manifiesta su conformidad o inconformidad del trabajo realizado por parte del ente jurisdiccional, si se cumple con lo establecido en la normativa, desde el inicio hasta el final con una sentencia dictada.

Sin embargo, podemos evidenciar que este principio se logra vincular con la etapa probatoria, mediante publicaciones del medio de pruebas o diversos anexos, con el propósito que las partes puedan manifestarse y ejercer su derecho a la defensa y practicar técnicas a la toma de decisiones, al igual que las grabaciones de las audiencias, ya que esto servirá para evaluar las conductas tomadas por las partes, por el tribunal a cargo, es así que tomando diversas medidas puede ampliar o recepcionar el proceso de pruebas.

El principio de concentración, se da cuando el juicio se logra en un único momento procesal y en una audiencia única, es así que celeridad y la inmediación son de carácter indispensables, puesto que no sería necesario que el juez pueda visualizar en diversos tiempos el acto procesal, por lo que sería diferente la apreciación del juicio.

Por tanto, el Juez cuenta con la potestad de decretar los recesos en el proceso de las audiencias, puesto que se realiza para poder obtener un mejor uso de esta actividad ya que hay algunos puntos por aclarar y el juez toma las medidas de establecer el retorno a la audiencia, caso contrario, la parte que no

asista renunciaría a su derecho a presentarse. En caso de la audiencia video-grabadas tiene su función, puesto que el juez puede considerar el momento de decretar el receso para poder observar de manera integral la forma de las actuaciones de la presente audiencia.

En conclusión, el presente principio de manera directa obliga a las partes y a los jueces a llevar a cabo una sola audiencia y en un solo proceso, puesto que así pueden obtener una mayor apreciación del caso.

Principio de continuidad. – Se encuentra opuesto a las fragmentaciones de las audiencias. Por lo que este principio busca respecto a las actuaciones judiciales deben de culminar en una sola audiencia hasta llegar al final del conflicto y esencialmente las audiencias que toman en cuenta pruebas, ya que al llevarse a cabo hasta la conclusión permite al juez tener un percibimiento más claro para poder resolver. Es así, que se logra realizar con la ayuda de una grabación de la audiencia, sin embargo, esto no quita las facultades que goza el juez para poder decretar receso a la audiencia, es así que se puede realizar la continuación de la audiencia, ya que con el apoyo de las tecnologías facilitan el trabajo de los jueces al momento de sentenciar.

Diferencia entre la plataforma y la firma digital

Como es de público conocimiento el 15 de marzo del año 2020 el gobierno Peruano declaró el Estado de Emergencia Nacional mediante Decreto Supremo 044-2020-PCM. quedando paralizado los centros de labores públicos y privados; sin embargo con el pasar del tiempo y a medida que se iba controlando la pandemia el Ejecutivo expidió el Decreto Supremo 101-2020-PCM, donde se habilita las actividades jurídicas, entre ellas el procedimiento conciliatorio de manera virtual. En ese sentido debemos tener en cuenta que la creación de la Ley de conciliación N° 31165, en su art. 1 otorgó la posibilidad de realizar audiencias de conciliación utilizando los medios digitales u otros similares. Sin embargo la norma no hace precisión de la plataforma idónea a utilizar; motivo por el cual motivo el estudio del este trabajo de investigación.

El mecanismo propuesto respecto a la plataforma virtual servirá para validar acuerdos conciliatorios a distancia. Para esto es menester observar las últimas

modificaciones que se hicieron en el reglamento. Así pues el Decreto Supremo N° 017-2021-JUS Reglamento de la Ley N° 26872, Ley de conciliación en el Art. 7 establece los indicadores para la conciliación a través medios electrónicos y similares. La conciliación por medios electrónicos u otros similares, se administra bajo el modelo del principio de claridad digital, el cual exige que todas las audiencias de conciliación cumplan los criterios de claridad, accesibilidad e integridad. En ese mismo contexto a través del principio de claridad digital se exige que la plataforma u aplicativo web elegido mediante el cual se realiza la audiencia de conciliación por medios electrónicos y otros de naturaleza similar, se realice en tiempo real o sincrónicamente de manera clara y mediante conexiones bidireccionales y simultáneas sin fallas; permitiendo la interrelación audiovisual en tiempo real entre el conciliador y las partes durante todo el período de la audiencia (...).

Entre los requisitos que se exige a los operadores para participar en audiencias de conciliación virtual y otros de naturaleza similar es: contar con una plataforma digital o aplicativo web de interrelación u otros similares que permiten videoconferencias; así mismo permitir la grabación simultánea de las videoconferencias desde el inicio hasta el término de la audiencia. De esta manera vemos pues que la norma exige como requisito fundamental asegurarse de una plataforma virtual que cumpla con todos los parámetros ya mencionados referente al principio de claridad digital. Esto va a implicar que los centros de conciliación que optaron por hacer conciliación virtual inviertan lo suficiente para garantizar la claridad digital. Es obvio que consecuentemente esta modalidad del procedimiento virtual va generar un aumento en el costo del servicio de conciliación extrajudicial por parte de los centros.

Por su parte el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM Reglamento de la Ley de Gobierno Digital en su Art 4, respecto al “laboratorio de gobierno y transformación digital del Estado” nos señala que es un mecanismo de gobernanza e innovación abierta para la creación, producción, innovación, prototipado y diseño de plataformas digitales, soluciones técnicas y servicios digitales de manera conjunta con entidades públicas. Al respecto su artículo 29 incentiva y fomenta el uso de tecnologías, así mismo la entidad de gestión

pública garantiza que la gente común pueda interactuar con ellos. De esta manera las entidades de la Administración Pública tienen esa responsabilidad de incluir a los ciudadanos a participar en los canales digitales llámese plataformas, aplicativos web, entre otros. Finalmente el Art. 47 refiere de una herramienta segura, plataforma virtual, mesas de parte digital o similar que permita la recepción y conservación de la documentación generada de manera digital.

Para poder desarrollar la conciliación virtual y en cumplimiento del principio de claridad digital se empleara una buena plataforma virtual, con buena capacidad de banda ancha, esto para asegurar la nitidez que solicita el reglamento; es cierto se pueden presentar problemas como por ejemplo: corte de llamada, corte de internet, apagones; en ese caso el conciliador suspenderá la audiencia (Alduna, 2021). La doctora hace hincapié a los operadores de la conciliación en el supuesto caso de optar por la conciliación virtual, el conciliador tendrá que asegurar una buena conectividad de banda ancha y eso también se extiende para las partes que participen en la conciliación virtual.

La pandemia del covid 19 ha permitido dar paso a la tecnología particularmente en el proceso conciliatorio extrajudicial de manera virtual. Siendo aproximadamente 21 años desde que se puso en vigencia la Ley N° 26872, dispositiva que regía únicamente las conciliaciones presenciales; no obstante la Ley N° 31165 permite las audiencias en forma virtual utilizando plataformas en óptimas condiciones. En ese contexto el Poder Judicial emite la Resolución Administrativa N°000123-2020-CE-PJ (24/04/2020) y a través de ello establece: Autorizar la utilización de la Solución Empresarial Colaborativa llamada "Google Hangouts Meet" para la interacción de abogados y las partes, magistrados y/o administradores de los módulos básicos de justicia y módulos corporativos de las Cortes Superiores de Justicia del país. En ese orden de ideas las Cortes Superiores a nivel nacional están haciendo uso de dicho aplicativo para llevar a cabo sus audiencias, igualmente para efectuar reuniones o eventos administrativos. Al respecto en palabras de Cornejo (2021) la plataforma tecnológica a utilizar debe asegurar la inclusión de video, audio, archivos, imágenes y otros elementos que mejoren significativamente la calidad

de la información introducida sincrónicamente en el debate por los participantes.

Si bien las plataformas de videoconferencia ayudan a implementar la conciliación en el contexto de una pandemia, a pesar de ello todavía existen múltiples desafíos que deben superarse para lograr su efectividad. Por otro lado existen otras inquietudes relacionadas con la confidencialidad de la información obtenida en la audiencia de conciliación grabada por medio de la plataforma de videoconferencia; en estos casos se debe asegurar que los datos personales registrados en la grabación no sean divulgados en público sin la anuencia del caso; Toda vez que al conciliador se le concede la facultad de administrar justicia, por lo tanto este debe estar supeditado a la ética profesional durante el proceso de conciliación (Izquierdo, 2021).

Actualmente, la aplicación Google Meet está en uso al menos durante emergencias de salud; sin embargo al utilizar la plataforma de Google la audiencia está sujeta a las reglas establecidas por empresas ajenas al Organismo Jurisdiccional y de esta manera corre el peligro que las audiencias pueden ser frustradas por el declive de la red, ser atacados por piratas informáticos o cibernéticos.

En el sentido de mejorar los servicios judiciales y extrajudiciales en esta nueva modalidad virtual. Es necesario implementar una plataforma que se adapte a las necesidades de la audiencia y sea accesible a las partes. En efecto dicha plataforma tiene que permitir la grabación de audio y video en las audiencias virtuales; en paralelo a ello dicha herramienta permita también incorporar documentos y archivos e incluso firmas electrónicas o digitales (Chama, 2020).

Por su parte en palabras de Morrison (2020) advierte que el sistema de videoconferencia ZOOM es preocupante porque ha sido acusado por diversas agencias de diversos países como un sistema de video llamada potencialmente vulnerable e incluso un equipo de investigación de seguridad informática identificó vulnerabilidades de seguridad que violan las contraseñas en Windows. Esta vulnerabilidad debe conllevarnos hacer cautelosos con el uso de las plataformas, especialmente cuando hay información sensible y de mucha relevancia. Puesto que se puede correr el riesgo que la información

pueda ser monitoreada e incluso puede dar lugar a una fuga de información. Por ello recomienda que se debe tomar precauciones cuando se hace uso de estas herramientas tal es así, que dependiendo el tipo de información que se comparta es posible de que exista alguna filtración, algún riesgo de que nuestra información pueda ser hackeado, alterado y espiado. Ergo debemos siempre tener en cuenta que ninguna de estas plataformas son cien por ciento seguras, todas son vulnerables.

En efecto debido a la coyuntura de pandemia que estamos atravesando, hoy en día las plataformas digitales están siendo muy utilizadas para diversos fines, sea académico, laboral, entretenimiento etc. especialmente la de versión gratuita; sin embargo como bien lo manifestó el ingeniero estas plataformas no son absolutamente seguras; a ello hay que añadir la impericia del conciliador para manejar estos recursos tecnológicos, dando de esta manera pie a perder la información. Es por ello que en el presente trabajo se plantea a la plataforma virtual como una de las alternativas para la validación de acuerdos conciliatorios. La creación de esta plataforma exclusivamente para las conciliaciones extrajudicial no solo serviría para las conciliaciones virtuales; sino también en las presenciales, puesto que serviría como una mesa de parte virtual que permita la interacción de los usuarios. Por lo tanto de albergar esta propuesta no sería necesaria la firma digital, en virtud que la plataforma elaborada y supervisada por el Ministerio de justicia y Derechos Humanos actuaría como un fedatario e incluso se podría también firmar electrónicamente a través de esta plataforma como lo vamos a ver a continuación.

Debido a las vulnerabilidades que se presentaron con las famosas plataformas tradicionales como Zoom, Google Meet, Jitsi, entre otros, a causa de ello las empresas privadas hacen su mayor esfuerzo para diseñar plataformas seguras, confiables y sobre todo legales. Es así como, CPB Abogados (2020) presenta su innovación solución llamada video firma, que consiste en subir algunos archivos a la plataforma, luego estos archivos se encriptan con un algoritmo de encriptación, y finalmente origina un código. Luego el usuario antes de firmar debe grabar un video corto de 3 segundos y mediante ello manifestara el código asignado. En efecto esto es la forma más cercana a la firma presencial,

porque observa a la persona aceptando el código, y ese código deriva del contrato, por lo tanto esta es la evidencia audiovisual que guarda el cliente, para que en un futuro pueda demostrar que hubo consentimiento de contratar.

A continuación una breve explicación acerca del procedimiento de video firma. En primer lugar los que deseen celebrar algún contrato e enviarlos para su firma deben crear una cuenta en dicha plataforma. Entonces lo único que se requiere para esta clase de firma es tener una cuenta password, luego el emisor tiene que enviar el documento a firmar en PDF y finalmente tener el correo electrónico o número de WhatsApp de la persona destinataria u enviado.

En definitiva, esta clase de firmar contratos y todo tipo de documentos a través de la plataforma Keynua suplirá pues la tan privilegiada firma digital requisito que establece la Ley N° 31165, para validar acuerdos conciliatorios virtuales. Esto es pues una muestra de practicidad a propósito de la coyuntura que nos encontramos dado que muchos empresarios y personal simplemente no pueden firmar presencialmente. Esta alternativa de plataforma actúa como un tercero de confianza, es decir cada vez que un usuario realiza alguna actividad ingresando su nombre de usuario y contraseña, luego enviando un archivo, creando un archivo y firmando un archivo; la plataforma actúa como un agente automático que verifica la identidad.

Con el transcurso del tiempo las plataformas digitales especialmente las de educación fueron evolucionando aceleradamente, tanto así que hoy en día hay muchas empresas que compiten entre sí, imponiendo cada quien términos y condiciones de comunicación para llegar a un determinado público. Por su parte RENIEC por ejemplo a creado su plataforma BIOFACIAL para poder renovar los DNI caducados y así evitar los tramites presenciales. De esta manera RENIEC interactúa tecnológicamente con sus clientes, beneficiando a estos con las ventajas que tiene su plataforma. Igualmente las plataformas digitales se han vuelto cruciales en la vida diaria de los consumidores. Los peruanos adquirieron nuevos hábitos de consumo durante el estado de emergencia. En la actualidad hay diferentes tipos de plataformas digitales por mencionar algunas están: las del sector educativo, las sociales, las plataformas de comercio electrónico, plataformas para buscar empleos etc. Entre las

ventajas que tienen estas plataformas es que nos acerca a pesar del distanciamiento social, ahorro de tiempo y son gratuitas (Aymar, 2021).

Por su parte, Esquen (2021) nos indica que el desarrollo de las audiencias de conciliación, la programación inmediata de las mismas favorece la agilización de los trámites administrativos para la resolución de controversias de los consumidores. Otras de las ventajas que tiene el uso de las plataformas son de participar de la conciliación desde la comodidad de tu domicilio. Al mismo tiempo los funcionarios del INDECOPI realizan un trabajo de capacitación en el uso de las plataformas, la comunicación es en tiempo sincrónico. En otras palabras esto es un cambio de paradigma respecto a la atención de los usuarios; que en definitiva favorece a las partes para resolver sus conflictos. El éxito de la plataforma Concilia-Fácil se ha convertido en un facilitador entre los consumidores y las empresas que prestan servicios o bienes. Llegando a la conclusión que se ha comprobado la efectividad de las audiencias de conciliación por medio de la plataforma virtual del INDECOPI.

2.6. La nueva responsabilidad de los Centros de conciliación

Teniendo en cuenta lo señalado en la Ley de Conciliación Virtual Nro. 31165 que indica que las conciliaciones podrán realizarse usando medios tecnológicos, es de tener en cuenta que esto conlleva una nueva responsabilidad de los centros de conciliación.

El primer paso que deberán dar los centros de conciliación es la de obtener la tecnología y herramientas suficientes para garantizar un correcto desarrollo de la conciliación virtual, obtener laptops, cámaras y micrófonos.

Deberán crear un correo institucional que será registrado en el MINJUS que servirá como correo receptor de solicitudes, por este medio también se enviarán los links de las audiencias de conciliación, se realizarán las coordinaciones previas y se recibirán todos los escritos que formen parte del expediente.

Los centros de conciliación deberán solicitar a las partes interesada el llenado de la declaración jurada donde indiquen el correo, número de celular o página

web de la parte invitada, con este documento se garantiza que la información brindada es real bajo responsabilidad de la parte interesada.

También los conciliadores deberán aprender cómo abordar un conflicto y guiar la charla usando medios electrónicos, para esto deberá dominar los programas adecuados, el conciliador tendrá la responsabilidad de que las audiencias se realicen respetando los lineamientos y reglas de conducta para las audiencias físicas, es así que Caycedo et al. (2019) afirmó que las audiencias de conciliación son pacíficas siendo que las partes buscan llegar a una solución con respecto al conflicto y sin intenciones de perjudicar a otra, esto debido a que la audiencia de conciliación es un proceso voluntario y privado con la finalidad de que personas ajenas al problema no puedan influir o frustrar el procedimiento conciliatorio.

2.6.1. Tramitación de la solicitud en la conciliación virtual

Para llevar a cabo un proceso conciliatorio es necesario realizar una solicitud de conciliación, la cual debe contar con los requisitos del Art. 12 de la ley de conciliación y se debe de ingresar a mesa de partes virtual del centro de conciliación, puede ser mediante correo electrónico del centro de conciliación, por lo cual la parte solicitante debe de enviar dicha solicitud desde su correo personal, para que así el centro de conciliación pueda identificarla y aceptar la solicitud y asignarle una fecha de la audiencia de conciliación. Por ello Chica y Marín (2017) indicaron que para la realización de una conciliación por medio virtual debe de realizarse una solicitud la cual tiene que contar con firma digital para así verificar la veracidad de las partes, posteriormente dicha solicitud tiene que ser enviada del correo electrónico del solicitante a el correo de mesa de partes virtual del centro de conciliación y este al ver que se cumpla con todos los requisitos y que todo esté conforme, deberá de aceptar la solicitud y asignar una fecha y hora de la audiencia que se llevará a cabo.

2.6.2. Protocolo de inicio de audiencia virtual

De acuerdo a la ley de conciliación, en caso de la audiencia se realice de manera virtual, el conciliador apertura la audiencia, para esto debe de cumplir con señalar el primer párrafo del Art 10 de la presente ley, además de aprobar

con las partes que la audiencia de conciliación se grabada tanto video como en audio. Por ejemplo, cuando el centro de conciliación apertura la audiencia debe de hacer de conocimiento a las partes que la presente audiencia debe cumplirse con las características de la confidencialidad, por tanto, también hacer de conocimiento que se va a grabar la apertura, el monologo y otras partes de la audiencia, pero no el momento de negociación. Medina (2019) expresó que, al llevar a cabo una audiencia de conciliación extrajudicial por medio virtual, el conciliador debe de garantizar ciertos requisitos de la ley para poder dar una seguridad jurídica, por ello la audiencia debe de ser grabada en audio y video por diversos aplicativos existentes en el mercado, así garantizando la veracidad de las partes a la hora de participar en la audiencia de conciliación.

2.6.3. Críticas a la conciliación virtual

La conciliación virtual ha traído diversos tipos de críticas como son las constructivas y las que están en contra, sin embargo, podemos evidenciar que poder realizar un proceso conciliatorio por medio virtual es de mucha ayuda para las personas que por diversos motivos no podían apersonarse al centro de conciliación, ya que pueden ahorrar tiempo y ahora en momentos de pandemia ayuda a prevenir el contagio de la Covid-19.

Sin embargo, muchos juristas han indicado que en la ley de conciliación para poder llevar a cabo un proceso conciliatorio deben de cumplir con requisitos que de una manera u otra se debe de realizar de manera presencial por lo tanto no sería del todo virtual. Por ello Izquierdo (2021) mencionó que las conciliaciones de manera virtual es una gran ventaja que tienen las personas con conflictos por arreglar, ya que mediante diversos medios virtuales se puede llevar a cabo el proceso conciliatorio y así dar accesibilidad a las partes. No obstante, existen algunos puntos por detallar más a fondo, debido que algunas partes pueden suplantar identidades o en casos de los documentos legales realizados en la conciliación no se logra obtener la seguridad jurídica.

CAPÍTULO III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se realizó según el enfoque cualitativo, siendo así que se recolectaron datos y se realizó una interpretación de la información obtenida de los entrevistados, de esta forma el investigador pudo permitir que los entrevistados cuenten sus experiencias, anécdotas u opiniones del tema, para después rescatar los datos más importantes.

El tipo de investigación que se aplicó fue de tipo aplicada, teniendo en cuenta que se recolectaron datos a través de una entrevista semiestructurada, esto con la finalidad de darle una solución práctica al problema planteado. Se usaron los datos recolectados que dieron alternativas a nuestra problemática. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.45)

Respecto al diseño de la investigación, se realizó el diseño de teoría fundamentada, siendo que este diseño se usa cuando existen teorías actuales que no logran satisfacer o solucionar el problema planteado, o cuando no se especifican los participantes, situaciones o intereses; de esta forma se busca estudiar los comentarios de los individuos bajo determinado contexto.

La teoría fundamentada se utiliza cuando existen teorías respecto a la problemática, sin embargo, no logran dar una solución completa o no solucionan el problema señalado, o cuando no se especifican los participantes, el contexto o interés, es así que se busca estudiar los comentarios recogidos en cierto contexto (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.59)

La teoría fundamentada encuentra su lógica y sentido cuando se estudian los comportamientos recogidos en los estudios, de esta forma se transforman las teorías a través de nuevas interpretaciones que explican las actitudes cotidianas de acuerdo a nuestro entorno. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.59)

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías, subcategorías y matriz de categorización se encuentran en los anexos.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio indica donde se realizó el trabajo de investigación, donde se presentó el sitio, establecimiento o lugar.

El escenario donde se realizó el trabajo de investigación fue en un Centro de Conciliación y estudios jurídicos donde laboran los abogados especializados en Mecanismos alternativos a la solución de conflictos y abogados litigantes que nos contaron sus experiencias en el litigio virtual.

Es así que se realizaron las entrevistas de forma virtual, a través de la plataforma zoom, grabando las entrevistas como evidencia.

3.4. Participantes

Los participantes fueron aquellos profesionales, conciliadores, directores de centro de conciliación o especialistas que nos dieron sus comentarios y posiciones respecto al tema.

Los participantes tuvieron basto conocimiento y fueron eruditos en el tema, es por ello que su información fue de gran importancia para la investigación, su aporte fue seguro y confiable.

Tabla 1. Características de los participantes

Nombre	Ocupación	Lugar de trabajo
Antonio Nación Farfán	Abogado Verificador de acuerdos en Centro de Conciliación	“Justicia y Felicidad”
Brandon Aldair Aguilar Nación	Director de Centro de Conciliación	“Justicia y Felicidad”
María Castillo Valera	Conciliadora	“Concilium et liberta”
Hugo Saavedra Tiburcio	Abogado litigante	Estudio Jurídico Saavedra Asociados
Rosa Quiroz Rivero	Abogada	Estudio Jurídico Saavedra Asociados Estudio jurídico Jusyfev
Abner Reimer Aguilar Anicama	Abogado litigante	Aguilar Asociados
	Total	6

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

En las investigaciones de carácter cualitativo, el propósito es usar las entrevistas como un método para juntar la información obtenida en las conversaciones con los participantes, es así que no se busca medir las variables, sino realizar una descripción, y codificar la información más importante; la finalidad es tener conocimiento de las nuevas problemáticas o dudas existentes en diferentes investigaciones, por este motivo se consideró importante conversar con los participantes objeto de estudio.

3.5.2. Instrumentos

El trabajo de investigación utilizó la entrevista como instrumento, esta entrevista realizó preguntas semi estructuradas hacia los participantes, de la

misma forma se utilizaron plataformas virtuales para realizar el contacto con ellos. Es así que se utilizó una guía de entrevista semiestructurada.

La entrevista puede definirse como aquel conjunto de preguntas que buscan obtener información relevante sobre un tema determinado, es así que se pueden utilizar todo tipo de preguntas, en este caso se realizaron semi estructuradas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.78)

La herramienta llamada entrevista es un cuestionario el cual contiene diversas preguntas de tipo abiertas, las cuales se aplicaron a los participantes obteniendo información necesaria que aportaron a la investigación, a fin de realizar estas preguntas el entrevistador eligió un lugar cómodo y ordenado, donde el participante entrevistado pudo hablar con la comodidad necesaria y así la entrevista no fue frustrada. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.78)

3.6. Procedimientos

En la presente investigación la recolección de datos se realizó en paralelo con el análisis, debido a que este no resulta ser uniforme ya que cada investigación tiene su peculiaridad, los datos cualitativos no tienen forma estructurada, porque el investigador va descubriéndolo en el camino. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.108)

3.7. Rigor Científico

El presente trabajo de investigación tuvo como rigor científico los criterios que los autores han realizado en sus investigaciones, es así que con estos datos genero confianza y seguridad para redactar el trabajo de investigación, es así que los criterios de la credibilidad, confirmabilidad y transferibilidad que exige la investigación científica.

Las investigaciones cualitativas el rigor científico se hace presente con los criterios que los autores de la literatura han formulado en sus respectivos libros, debido a que brinda seguridad y confianza a los lectores con respecto a la redacción del trabajo de investigación. Por lo tanto, es importante seguir las pautas establecidas para la elaboración, asimismo, indicaron que se usa el termino de Rigor científico con la finalidad de reemplazar los términos de

validez y confiabilidad utilizados en una tesis cuantitativa. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.93)

3.7.1. Dependencia

La dependencia es aquella que se funda en la base objetiva de la investigación, aquí se señalará la relación de dependencia y la información obtenida, es así que se realizaron las siguientes acciones: observar, analizar y concluir, sin embargo, se presentan algunas dudas respecto al tema realizado, es por ello que se realizó esta investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.93)

3.7.2. Credibilidad

En este apartado, el investigador busco esclarecer dudas respecto a la investigación, para esto se necesitaron ideas claras, directas y de valor lógico de tal manera que ello nos dio una clara realidad problemática, es así que la finalidad de la credibilidad en una investigación, es la de obtener respuestas que nos ayuden a esclarecer las dudas, con estas respuestas de los participantes logramos determinar las posibles soluciones al problema. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.93)

3.7.3. La transferibilidad

Esta es la probabilidad de extender la investigación y que este alcance a otras poblaciones, dentro del enfoque cualitativo tenemos que pueden aplicarse a otros consensos, otorgar pautas para obtener una idea general, además, los resultados son útiles para aclarar las dudas sobre algún problema específico, por lo tanto, la transferencia es aplicar los resultados de la recopilación de datos en la investigación para que el investigador pueda interpretarlas. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.93)

3.7.4. La conformabilidad

Es el camino que seguirá el investigador para darle una correcta viabilidad a la investigación, es así que se han señalado y determinado las pautas de otros autores que permitió desarrollar de forma correcta la investigación planteada. Para ello, el problema debe ser observado antes de plantearlo para después fijar el escenario de estudio, en resumen, el investigador debe observar la ruta

que siguió otro investigador para que pueda realizar un estudio correcto. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p.93)

3.8. Método de análisis de la información

El trabajo de investigación está compuesto de un método analítico y de recolección de datos: el primero derivado de análisis de información obtenida de tesis, artículos científicos, revistas, conferencias y seminarios virtuales que detallo la realidad problemática y el segundo mediante los datos obtenidos a través de las entrevistas de acuerdo al instrumento empleado (guía de entrevista semiestructuradas) y la información obtenida de parte de los participantes entrevistados la misma que fueron grabadas y transcritas. Se usó para eso; la triangulación hermenéutica, la cual dicta que es el arte de entender, describir e interpretar la información de una forma objetiva, esta se hizo una vez que se concluyó con la colección de datos a través de las entrevistas semiestructuradas a los participantes lo que permitió, contrastar y comprender la información obtenida en relación a la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital.

3.9. Aspectos éticos.

El presente trabajo se realizó en base a cuatro principios que son fundamentales para redactar una investigación, esto con la finalidad de brindar la confiabilidad y la confianza necesaria a los participantes y lectores del trabajo, entonces tenemos que mencionar el principio de beneficencia, este consiste en disminuir todo tipo de riesgo que pueda ocasionar la investigación, para ello es importante seleccionar bien el diseño de investigación apto para poder realizar la investigación. (Del Castillo y Rodríguez ,2018, p.25)

Como segundo punto el principio de justicia, debido a que indica que es necesario que toda la información recopilada sea usada en base al mismo criterio, siendo que no debe existir diferencia entre un dato y otro dato; de la misma forma, mencionaron que el tercer principio sería el de autonomía debido a que es necesario que las personas autoricen ser participantes de la investigación a realizar, siendo que toda persona es libre de elegir y decidir si

quiere o no ser entrevistado. Finalmente mencionaron como cuarto principio el de no maleficencia debido a que es necesario proteger a las personas que aceptan ser participantes de la investigación con la finalidad de que no se vean perjudicados por alguna declaración o información que aporten a la investigación. (Del Castillo y Rodríguez ,2018, p.25).

CAPÍTULO IV. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1. La validación de acuerdos a través de medios alternos.

Fundamentos necesarios para que se apliquen mecanismos alternos a la firma digital que facilitarían la validación de acuerdos conciliatorios virtuales

La conciliación virtual se ve reflejada en la Ley Nro.31165 donde se señala que los procedimientos conciliatorios podrán realizarse a través de medios electrónicos, esto debido a la pandemia COVID 19 que limitó la presencialidad en dichas audiencias. La realización de dichas audiencias tiene ciertos requisitos que se encuentran en la misma ley, uno de esos requisitos es que las personas estampen su firma digital al finalizar el procedimiento, sin embargo, existen otros métodos que cumplen la misma función que la firma digital y pueden ser aplicados en su reemplazo.

Estos métodos deberán obedecer y cumplir los principios del procedimiento conciliatorio, estos son inmediatez, eficiencia, economía, celeridad, buena fe y claridad digital. Entre los medios alternativos propuestos en la investigación tenemos a: La grabación de acuerdos y la creación de plataforma virtual.

Respecto a la grabación de audiencias tenemos que Medina (2019) señaló que las audiencias virtuales facilitan el estudio posterior de estas, es por ello que la grabación es un punto importante que deberá de realizarse en todo tipo de diligencia que se realice a través de medios electrónicos. La grabación de audiencias permite al juzgador realizar una inspección posterior de forma oportuna para analizar todo el debate jurídico que se realiza en torno a la problemática planteada, es así que la grabación de audiencias presenta tres características importantes: La acción directa, rapidez y eficiencia, y económico.

La grabación de audiencia permite la acción directa en la medida que se podrá observar cómo interactúan las partes, el tercero, la autoridad y todo el equipo que participó de la misma, se podrá apreciar los gestos, los obstáculos, los debates y las interrupciones, esto permitirá que las supervisiones se

realicen con posterioridad y validar todas las decisiones que se hayan tomado en dicha sesión virtual.

Respecto a la rapidez y eficiencia entendemos que las grabaciones se realizan al instante, mientras las partes se encuentran debatiendo la grabación esta ya ha empezado, por lo cual las acciones realizadas serán reales y la autoridad podrá utilizarlos para tomar una decisión, por otro lado, el sistema conciliatorio ayudará a comprobar que las partes realizaron un debate, plantearon sus propuestas y que dichas propuestas fueron aceptadas o negadas.

Desde el punto de vista económico es aún más efectivo puesto que la tecnología actual permite que dichas grabaciones puedan ser guardadas en USB o almacenamientos virtuales cuya privacidad deberá ser de responsabilidad de la institución encargada, dicha acción es económica y evita gastos innecesarios en la impresión o transcripción de lo manifestado en la audiencia.

La grabación de audiencia contiene muchas ventajas y cumple con todo lo necesario para ser un método alternativo a la firma digital ya que pueden comprobarse por diferentes medios la aceptación o negación de los acuerdos conciliatorios.

Respecto a la plataforma virtual encontramos que también es un método efectivo para validar los acuerdos de conciliación, sobre todo para realizar un seguimiento y monitoreo constante del procedimiento de conciliación, es por ello que Arias (2018) detalló que es necesario que las instituciones privadas o públicas cuenten con una plataforma virtual donde se realizará un constante seguimiento a los trámites pendientes, de la misma forma funciona como un sistema de supervisión constante del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la ley. La plataforma virtual trae consigo ciertas características que la convierten en un instrumento eficaz para la realización de procedimientos legales, entre estas tenemos: Una comunicación inmediata, actualizaciones constantes y publicidad regular.

La comunicación inmediata es una característica común del uso de una plataforma virtual, esto se debe a que las plataformas se encuentran activas las 24 horas del día, y registran el acceso de las partes, en ese momento donde las personas podrán dejar sus dudas e interrogantes, las que serán atendidas a la brevedad por el supervisor de la plataforma. Las plataformas contienen todo tipo de mensajes e información de las instituciones que respaldan ese instrumento virtual, por ejemplo, la plataforma del Ministerio de Justicia puede contener información respecto a los requisitos más básicos para la conciliación, los consejos más importantes para realizar una conciliación y los resultados estadísticos más interesantes sobre los acuerdos conciliatorios.

De la misma forma, las actualizaciones constantes son una característica primordial de la plataforma, gracias a estas constantes publicaciones o actualizaciones la página contendrá un movimiento que otorgará mayor información a los usuarios, también podrán realizarse las notificaciones necesarias para la realización de audiencias y las partes podrán ingresar en cualquier momento para conocer la situación de su proceso.

Por último, tenemos la publicidad regular como característica de las plataformas virtuales. Las plataformas son constantemente actualizadas y contienen información sobre la ubicación, precios y las ventajas del procedimiento, esto invitaría y fomentaría la práctica conciliatoria, además que las partes podrán ser testigos de videos motivadores o con ejemplos del cómo se desarrolla una conciliación virtual.

Es por todas estas características que la plataforma virtual va más allá de un simple instrumento de validación de acuerdos, también formaría parte de un procedimiento más transparente ya que se encontraría constantemente supervisado por una institución que mantendría una comunicación óptima con las partes, no es sólo un medio para ingresar solicitudes para conciliar, sino un garante de que dicho proceso tiene una fecha y hora de ingreso, de que existe un conciliador asignado y de que dicho centro de conciliación cuenta con todos los requisitos para operar.

Es así que se demuestra la hipótesis planteada, ya que por un lado vemos como la grabación de audiencias es un medio eficiente para comprobar

la realización y validación de los acuerdos, teniendo en cuenta que cualquier autoridad podría fiscalizar la grabación y percatarse de la comunicación verbal y no verbal de las partes, a su vez las partes podrán plasmar con mayor libertad los motivos que tienen para llegar a dicho acuerdo; por otro lado, las plataformas virtuales serían necesarias para un debido registro, seguimiento y participación de las partes en el procedimiento de conciliación, de la misma forma, fomentaría la practica conciliatoria, y ambas opciones presentan pequeños gastos que deberán ser asumidos por la entidad.

4.2. Acceso y eficacia en la plataforma virtual y grabación de audiencias.

Respecto a los fundamentos necesarios para comprobar que los mecanismos alternativos otorgan mayor facilidad de acceso y eficacia que las firmas digitales

Los mecanismos alternativos han demostrado tener características superiores a la firma digital, más allá de que sirvan como validador de los acuerdos conciliatorios también son un garante del cumplimiento de los protocolos necesarios para la realización de la audiencia virtual. Los métodos alternativos estudiados en la presente investigación son la creación de una plataforma virtual exclusiva para conciliaciones y la grabación de los acuerdos conciliatorios.

Respecto a la creación de una plataforma virtual es importante destacar sus ventajas, es así que Corefo (2020) señaló que las ventajas son un sistema de mensajes rápidos, el acceso a la carga de archivos y la participación en foros. Son en estas ventajas que encontramos los fundamentos necesarios para dar viabilidad al uso de plataformas virtuales.

El sistema de mensajes rápidos permite que las partes puedan participar constantemente el procedimiento, podrán verificar notificaciones y escritos ingresados por las partes, también de la variación y designación de conciliadores. Esta plataforma contaría un acceso privado al expediente, limitándose la participación al conciliador, a las partes y a las autoridades

correspondientes, cumpliéndose así el principio de confidencialidad. El acuerdo conciliatorio no estaría resguardado en un centro de conciliación, sino que también estaría verificado por la misma entidad, además de realizar un seguimiento óptimo para su cumplimiento.

Respecto a la carga de archivos tenemos que Corefo (2020) señaló que las plataformas virtuales permiten que las solicitudes y los escritos posteriores sean enviados y notificados con mayor fluidez, estamos hablando de un sistema de mensajería y notificación instantánea que permitirá una participación más activa. Es por ello que la plataforma virtual permite que exista una comunicación más rápida e inmediata entre las partes involucradas. Por otro lado, la carga de archivos permite que las autoridades puedan solicitar las correcciones o aclaraciones necesarias para la correcta realización de la audiencia.

Por último, tenemos la ventaja de la existencia de un foro de participación, es aquí donde los solicitantes o invitados podrán interactuar con una autoridad del Ministerio de Justicia con la finalidad de solicitar la información que crea necesario para el inicio o el correcto desarrollo de una conciliación.

Respecto a la grabación de audiencias, Cavani y Vergel (2020) señalaron que la grabación de audiencias permite la perennación de la manifestación de las partes, gracias a este instrumento se puede inmortalizar la intención verbal o no verbal de las partes al momento de manifestar su acuerdo. La gran ventaja de las grabaciones es que no dificulta ni cambia en lo más mínimo el desarrollo de la audiencia, y a su vez logra captar las intenciones de las partes, los gestos, las muecas, las pausas y todo el completo desarrollo de la audiencia queda grabado, esto permite hacer un posterior estudio de lo que pretendían los conciliantes. Una vez realizado el acuerdo el conciliador podrá leer el acuerdo, señalar las consecuencias que acarrearán, indicar como es que se debe llevar a cabo, y preguntar si todos se encuentran de acuerdo.

La grabación de audiencias no solo funcionaría para validar el acuerdo, también es un instrumento importante para la posible ejecución judicial del

mismo, puesto que el juez puede evaluar todo el expediente y determinar si en efecto se realizaron los protocolos correspondientes y si el obligado manifestó su interés en aceptar el acuerdo.

4.3. La virtualidad en la conciliación colombiana.

Respecto a los fundamentos necesarios para comprobar que los métodos alternos colombianos son 100% eficaces para validar los procedimientos conciliatorios virtuales.

La ley Colombia contempla 3 métodos alternos a la firma digital: La participación activa del conciliador, la plataforma o soporte virtual y la grabación de los acuerdos.

El Ministerio de Justicia Colombiano (2020) señaló que la participación activa del conciliador resultó siendo un gran aporte para la correcta realización de procedimientos conciliatorios virtuales, entendiendo que todos ellos debieron realizar capacitaciones previas para que conozcan el manejo y las funciones de los programas que utilizaron para las audiencias virtuales. El conciliador virtual deberá ser una persona preparada para encaminar a las partes en la búsqueda de su solución, también deberá tener la paciencia y tino necesario para enfrentar los retos virtuales que aparezcan en el mismo.

Es así que entendemos que un método utilizado en el país colombiano se encuentra en la preparación y capacitación previa que se realizó a los conciliadores para afrontar los nuevos retos virtuales, esta preparación, más allá de lo legal, constó de cursos y talleres del correcto de uso de las herramientas virtuales.

Bonilla (2021) indicó que la conciliación virtual colombiana cuenta con una plataforma virtual que permite que exista una conexión entre las partes, el uso de esta plataforma facilitaría el rápido acceso a todas las etapas e información respectiva, a su vez permitiría un grabado automático de todas las acciones realizadas por las partes. Es así que estaríamos frente a un sistema digital que sería un garante del cumplimiento de la ley, pero no debe estudiarse

como un tercero digital, si no como un sistema que grabará cada acceso realizado al expediente.

Es así que la plataforma virtual servirá como garante del cumplimiento de las etapas del proceso, las personas podrán acceder o ingresar escritos y se grabará su participación en el proceso.

De la misma forma, Bonilla (2021) señaló que la grabación de los acuerdos es necesaria para la próxima ejecución de los mismos, no basta solo con la firma digital o electrónica, es necesario que el momento donde las partes aceptan los acuerdos queden inmortalizados en una grabación. El conciliador deberá leer el acuerdo fuerte y claro, preguntarles a las partes si escucharon y entendieron todas las partes del acuerdo, de la misma forma, explicará las consecuencias legales del incumplimiento, y preguntará a las partes si se encuentran de acuerdo con ello, solo cuando la respuesta sea afirmativa se levantará un acta.

De esta forma podemos observar que la grabación del acuerdo es necesaria para la validación del mismo, esto formará parte del expediente y será responsabilidad del centro de conciliación. El conciliador grabará el momento en que las partes acuerden, realizará una lectura de los acuerdos y hará una explicación legal, también deberá participar el abogado para que explique las consecuencias legales del incumplimiento, en este caso estaríamos frente a un proceso de ejecución de acta de conciliación.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Resultado

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por medio de las entrevistas realizadas a los especialistas en conciliación, trabajadores de centros de conciliación, directores de centros de conciliación y abogados especialistas en el tema, de dichas entrevistas se obtuvo como resultados lo siguiente:

Tabla 2. Resultados de entrevistas

Categorías	Sub categorías	Preguntas	Resultados
Métodos alternativos	<ul style="list-style-type: none"> - Grabación de audiencias. 	<p>¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual? ¿Por qué?</p>	<p>De las entrevistas podemos señalar que los entrevistados B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A indicaron que la grabación de audiencias contribuye a la eficacia del procedimiento conciliatorio, destacando que señalaron que la firma digital puede llegar a ser imposible para quienes no saben enviar su firma al correo institucional o quienes tienen impedimento físico para realizarla.</p> <p>Por otro lado, los entrevistados M.C.V y A.N.F señalaron que la grabación de audiencia no contribuye a la eficacia de la conciliación puesto que esta es confidencial, y grabarla iría en contra de este principio.</p>

		<p>¿Considera usted que el acta de conciliación virtual, la firma digital del conciliador y adicionalmente la grabación de la lectura de acuerdos constituya título ejecutivo? ¿Por qué?</p>	<p>Es válido destacar que los entrevistados B.A.N, H.S.T, R.Q.R, J.F.A.A y A.N.F destacaron que el acta, la firma y la grabación constituyen títulos ejecutivos debido a que se plasman los acuerdos, se verifican, manifiestan su voluntad, otorga seguridad jurídica y estas herramientas son verídicas. Por otro lado, el entrevistado M.C.V destacó que no es necesario, bastaría solo con la firma digital.</p>
	<p>Plataforma virtual.</p>	<p>¿Cree usted que los mecanismos alternativos como la grabación de acuerdos y la plataforma virtual facilitarían a las partes a validar y agilizar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?</p>	<p>De las entrevistas podemos señalar que los entrevistados B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A indicaron que la grabación de los acuerdos y la plataforma virtual facilitarían la conciliación virtual destacando que es una herramienta de la cual es responsable el centro de conciliación, es una herramienta institucional que verifica la manifestación de voluntad de las partes. Por otro lado, M.C.V y A.N.F señalaron que no contribuyen a agilizar puesto que no todas las personas cuentan con los medios tecnológicos para usar plataformas o buenas cámaras que colaboren con esta grabación.</p>

		<p>¿Cree usted que sea necesaria la creación de una plataforma virtual exclusiva para procesos conciliatorios manejada por el Ministerio de Justicia? ¿Por qué?</p>	<p>De las entrevistas podemos señalar que los entrevistados B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A indicaron que el uso de diversas tecnologías debe ser de utilidad para los procesos extrajudiciales, reconociendo que el poder judicial y otras instituciones usan estas plataformas para ingresar documentos con más facilidad. Por otro lado, los entrevistados M.C.V y A.N.F señalaron que no es necesario puesto que causa confusión entre las partes, dificultaría su uso.</p>
	<p>Principio de inmediatez</p>	<p>¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general? ¿Por qué?</p>	<p>Los entrevistados R.Q.R, M.C.V y J.F.A.A indicaron que la firma digital y los softwares son fáciles y económicos, destacando que existen métodos sencillos, cultivan una cultura moderna, crea seguridad jurídica y garantiza veracidad; por otro lado, los entrevistados A.N.F, B.A.N y H.S.T indicaron que no serían fáciles y económicas destacando que es un trámite complicado, que las partes notarían mayor burocracia en el procedimiento y que los pagos perjudicarían a las</p>

			partes.
		¿Está de acuerdo que debería incorporarse en la Ley 31165, los mecanismos alternativos a la firma digital como son la grabación de acuerdos y la plataforma con el fin de validar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?	De las entrevistas podemos señalar que los entrevistados B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A indicaron que la grabación de acuerdos y la plataforma sí validan los acuerdos conciliatorios virtuales, puesto que se presenta la manifestación de voluntad de las partes. Por otro lado, M.C.V y A.N.F indicaron que no es necesario puesto que la firma es más que suficiente para verificar el acuerdo y que los procedimientos virtuales son extraordinarios.

Procedimientos conciliatorios	- Legislación extranjera	¿Considera prudente, tomar en cuenta el artículo 2 y 10 de la Ley de Conciliación Colombiana N° 527 el cual le otorga admisibilidad y fuerza probatoria a la grabación de lectura de acuerdos para validar los procedimientos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?	Los entrevistados A.N.F, H.S.T y R.Q.R indicaron que se pueden tomar en cuenta la ley colombiana puesto que otorga admisibilidad y fuerza probatoria así mismo da más veracidad, igualmente indicaron que las grabaciones son necesarias para culminar el proceso, garantizan seguridad jurídica y prevé inconvenientes futuros. Por otro lado, los entrevistados B.A.N, M.C.V y J.F.A.A señalaron que debería tomarse en cuenta la privacidad de las partes, además que las costumbres colombianas son diferentes a la nuestra.
	- Directores de centro de conciliación	¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?	En este punto todos los entrevistados señalaron conocer las medidas técnicas legales previas para la audiencia virtual, es así que reconocieron los programas digitales como zoom, Google meet, uso de cámaras, micrófonos, laptops, una audiencia de prueba y una banda de internet que permita el enlace.

		<p>¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales? ¿Por qué?</p>	<p>Los entrevistados B.A.N, M.C.V, J.F.A.A y R.Q.R indicaron que los directores deberán supervisar las audiencias virtuales, debido a que los directores son la autoridad máxima de los centros de conciliación, son los supervisores y pueden apoyar a los conciliadores; por otro lado, los entrevistados A.N.F y H.S.T señalaron que los conciliadores conocen las normas por lo que la participación de los directores no es necesaria, además que su intervención podría incomodar a las partes.</p>

	- Moderadores de audiencias virtual	¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual? ¿Por qué?	Los entrevistados A.N.F, M.C.V, R.Q.R y J.F.A.A indicaron que es necesario la participación de un moderador debido a que el conciliador tendrá menos complicaciones para realizar la audiencia, la presencia de un especialista es necesario, el conciliador debe concentrarse en la audiencia y para llevar un control; por otro lado, los entrevistados B.A.N y H.S.T señalaron que no es necesario puesto que el conciliador deberá estar capacitado para realizar la audiencia y para esto está la plataforma virtual.
		¿Considera usted que debería estar presente el abogado verificador en las conciliaciones virtuales? ¿Por qué?	Los entrevistados M.C.V, R.Q.R y J.F.A.A indicaron que es sí es necesaria la presencia del abogado verificador en las audiencias de conciliación para evitar vacíos legales, para dar seguridad de los acuerdos y para garantizar el procedimiento; por otro lado, los entrevistados B.A.N y H.S.T señalaron que no es necesario puesto que debería ser el director quien realice esa función y el conciliador debería estar preparado para realizar

			acuerdos legales.
--	--	--	-------------------

5.2. Discusión

Respecto al objetivo general: **Evaluar si la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital, como la grabación de audiencia y la creación de una plataforma virtual, facilitan la validación de acuerdos en el procedimiento conciliatorio.**

Debemos tener en cuenta lo señalado por nuestros entrevistados, es así que **B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A** indicaron que la grabación de audiencias y la plataforma virtual son métodos eficientes para validar los acuerdos conciliatorios. La mayoría señaló que serían herramientas útiles para el procedimiento conciliatorio puesto que son más sencillas de usar, sobre todo porque los responsables de su eficacia son los conciliadores o el centro de conciliación, es por ello que pueden disponer de su realización y conformidad.

Los entrevistados señalados han determinado que la grabación de las audiencias de conciliación es una herramienta sencilla para realizar el acuerdo de conciliación, teniendo en cuenta lo señalado por el entrevistado **B.A.N** algunas de las partes no tienen la facilidad o el conocimiento para colocar una firma digital en su procedimiento de conciliación, por lo cual, usar una grabación de aceptación o negación del acuerdo sería lo más sencillo para culminar con la conciliación.

Al respecto, tenemos que la Resolución Administrativa N° 000173-2020-CE-PJ indicó cuales son los protocolos necesarios para realizar una audiencia virtual que goce con todas las garantías necesarias para otorgar un correcto desarrollo del mismo y que se realice lo más parecido posible a una audiencia presencial. Dicha resolución indicó que los procesos judiciales, donde también se realizan conciliaciones judiciales, deberán cumplir con estos protocolos y deberán ser usados debido a la emergencia sanitaria por la que está pasando el país. En dicha resolución se toman en cuenta los principios de buen uso de los recursos digitales, una participación instantánea, la correcta comunicación y el uso de medidas técnicas mínimas.

Sobre el buen uso de los recursos digitales señalamos que las autoridades judiciales utilizan un equipo tecnológico que permite la buena conexión de los

jueves, especialistas, terceros y demás autoridades que participan, también cuentan con cámaras de videos, espacios adecuados, micrófonos especiales y un software que permite la grabación.

Al respecto, Arias (2018) manifestó que la tecnología actual permite a las personas gozar de un sistema más rápido y seguro, no estamos ante una situación pasada donde las audiencias se transcribían o se dictaban al secretario, al contar con tecnología los equipos judiciales deben aplicarlas para crear un sistema más eficaz. Es así que este concepto puede utilizarse para la conciliación virtual, sin embargo, los centros de conciliación deberán obligarse a cumplir con los principios señalados la resolución administrativa señalada.

También es importante señalar que los entrevistados **M.C.V y A.N.F** indicaron que la grabación de audiencias y la creación de una plataforma virtual no son herramientas eficaces para validar un procedimiento conciliatorio, debido que resultan ser menos eficientes para el uso de las partes, indicaron que no todos tienen el conocimiento suficiente para manejar una plataforma o conocer una grabación de audiencia.

Es así que corroboramos lo señalado en la hipótesis general, puesto que, teniendo en cuenta lo señalado por los entrevistados **B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A**, por los autores y la Resolución Administrativa N° 000173-2020-CE-PJ los mecanismos alternos a la firma digital facilitan la validación de acuerdos conciliatorios.

Respecto al primer objetivo específico: **Determinar las diferencias que existe entre la firma digital y los mecanismos alternativos para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.**

Realizando un análisis de lo señalado por los entrevistados **B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A** las principales diferencias se resaltan en tres puntos importantes: Sencillez, es responsabilidad de la institución conciliatoria, realiza un registro automático y el uso de medidas técnicas mínimas. De la misma forma, Bonilla (2021) indicó que la grabación de audiencias es una herramienta sencilla de utilizar, sobre todo porque no será responsabilidad de las partes, sino será la institución quien deberá velar por su realización y correcto guardado, es por ello que se invoca su uso.

De forma contraria, los entrevistados **M.C.V y A.N.F** indican que las diferencias entre las grabaciones de audiencias son perjudiciales para el procedimiento, ya que no es necesario aplicarlas puesto que existe un acta de conciliación que narran los acuerdos, además que el procedimiento de conciliación tiene el principio de confidencial, es por ello que no se está permitido que en el acta se narre todo lo discutido en la conciliación.

Por otro lado, los centros de conciliación son responsables por el cuidado y mantenimiento de los videos, esta formará parte del expediente y será estudiado para su posible ejecución, es así que Arias (2018) indicó que las grabaciones deberán ser custodiadas por la institución o el tercero responsable, esta persona no deberá alterar ni editar o recortar partes de dicho video puesto que desnaturalizaría su finalidad.

Respecto al uso de medidas técnicas mínimas tenemos que la Resolución Administrativa N° 000173-2020-CE-PJ indicó que es necesario contar con el equipo tecnológico necesario para realizar estas audiencias: cámaras, micrófonos, laptops, internet, routers, celulares, etc. Es por ello que las grabaciones necesitarán que las partes cuenten con una cámara HD y un micrófono especial para que los mensajes puedan ser estudiados y captados con nitidez.

Es así que, teniendo en cuenta lo señalado por los entrevistados **B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A**, los autores citados y la Resolución Administrativa N° 000173-2020-CE-PJ las diferencias entre la firma digital y mecanismos alternativos son la facilidad de acceso y eficacia, además de que es necesario contar con los medios tecnológicos necesarios para su realización.

Respecto al segundo objetivo específico: **Determinar la validez y eficacia jurídica de los mecanismos alternativos a la firma digital respecto a los acuerdos conciliatorios virtuales.**

Al respecto los entrevistados **B.A.N, H.S.T, R.Q.R y J.F.A.A** señalaron que las plataformas virtuales y las grabaciones de audiencias serian instrumentos eficaces para validar un procedimiento conciliatorio, debido a que cumplen con el principio de manifestar la voluntad de los mismos, señalaron que dicha voluntad no siempre será positiva, también podrán validarse actas de falta de acuerdo, y que deben aprovecharse las herramientas tecnológicas existentes. De forma contraria los entrevistados **M.C.V y A.N.F** indicaron que la grabación de audiencias y la plataforma virtual no son eficaces puesto que dificulta más la practica conciliatoria, por otro lado, señalaron que las audiencias virtuales deberán realizarse de forma extraordinaria puesto que no todos los centros de conciliación cuentan con el aparato y medios necesarios para realizarlo.

Es así que, Izquierdo (2021) indicó que las herramientas virtuales justifican su validez jurídica debido a que emulan con exactitud las audiencias físicas, siendo que se respeta los principios de comunicación, ahorro en el traslado, economía procesal y registro digital.

Respecto al principio de comunicación tenemos que la virtualidad permite que las partes puedan manifestarse en las audiencias sin ninguna clase de impedimento, mayo aún estas audiencias serían grabadas por lo cual todo lo conversado quedaría inmortalizado en el expediente extrajudicial. Es debido a las nuevas tecnologías que el videochat o videollamada es una realidad, no estamos en tiempos antiguos donde el secretario se ve obligado a tipiar todo lo dicho en la audiencia, basta con que ingresen a las plataformas y se realice la diligencia.

Sobre el ahorro en los traslados, se indicó que es una realidad social que los procesos judiciales o extrajudiciales causan diversos tipos de gastos, entre ellos se contempla el gasto de transporte, puesto que las parte se ven obligada a acudir a las instituciones, y dependiendo del lugar puede resultar caro,

incómodo y desgastante. Es por ello que las audiencias virtuales permitirían que las personas utilicen los medios comunes para acceder, todos cuentan con un teléfono celular, y de no contarlo pueden acercarse a establecimientos cercanos para adquirir o arrendar un computador que les permita enlazarse.

Respecto al tercer objetivo específico: **Verificar que tan eficaces son estos mecanismos alternativos en otras legislaciones para validar los acuerdos conciliatorios virtuales**

Al respecto Los entrevistados **A.N.F, H.S.T y R.Q.R** indicaron que se pueden tomar en cuenta la ley colombiana puesto que otorga admisibilidad y fuerza probatoria puesto que da más veracidad, de la misma manera, indicaron que las grabaciones son necesarias para culminar el proceso, garantizan seguridad jurídica y prevé inconvenientes futuros. Por otro lado, los entrevistados **B.A.N, M.C.V y J.F.A.A** señalaron que debería tomarse en cuenta la privacidad de las partes, además que las costumbres colombianas son diferentes a la nuestra.

Es importante lo indicado por Cortes et al (2016) donde señalaron que el país vecino empezó a usar la conciliación para resolver choques vehiculares, sin embargo, la conciliación evolucionó constantemente hasta llegar a ser un medio efectivo para la solución de conflictos. Se le reconoció como un medio informal, donde se usarán los medios necesarios para evitar los largos juicios, por lo cual siempre estuvo dispuesta a variar, siempre y cuando, se mantengan los principios jurídicos.

De la misma forma, Giraldo (2020) indicó que la conciliación colombiana utiliza los medios tecnológicos de forma eficiente, estamos ante un procedimiento virtual que ha demostrado ser bastante eficaz puesto que la conciliación ya es un procedimiento informal, y que gracias a la virtualidad las partes encuentran diversos momentos para arribar acuerdos, de esta forma se evitan largos procesos judiciales que terminaría perjudicando al sistema jurídico. La conciliación virtual se valida de diferentes formas, por grabación, por firma digital o firma electrónica, esto facilita más la realización de acuerdos efectivos entre las partes.

Es así que podemos corroborar la segunda hipótesis, teniendo en cuenta lo señalado por los entrevistados **A.N.F, H.S.T y R.Q.R**; y por el autor Giraldo (2020) quién determinó su eficacia para validar un procedimiento conciliatorio virtual. Es así que podemos determinar que los procedimientos virtuales colombianos son eficaces, sin embargo, esto se debe a su principio de informalidad.

CONCLUSIONES

- ✓ A modo de conclusión señalamos que la grabación de las audiencias y la creación de plataformas virtuales facilitarían las validaciones de acuerdos conciliatorios, esto debido a que se han mostrado como herramientas tecnológicas muy sencillas de utilizar, además que otorgan una garantía de que las partes han manifestado su voluntad y evitaría que la responsabilidad de validar el acuerdo recaiga en las partes.

- ✓ De la misma forma, concluimos que las mayores diferencias que existen entre la firma digital y los mecanismos alternativos, además del fácil acceso y cero costo es la responsabilidad institucional de validar el acuerdo, por un lado, tenemos que las personas deberán enviar sus firmas escaneadas o digitalizadas al conciliador, pero pueden darse casos donde las personas no cuenten con los medios o el conocimiento para enviar la firma, sin embargo, los medios alternativos, en este caso la plataforma y la grabación, permiten que sea la institución quien se encargue de realizar el registro y se responsabilice por el correcto registro del acuerdo.

- ✓ Por otro lado, concluimos que los mecanismos alternativos son igual de eficaces a la firma digital puesto que cumplen con la misma función de esta, las partes manifiestan su voluntad e incluso pueden indicar los motivos por los cuales llegan a ese acuerdo, sin embargo, los centros de conciliación deberán contar con los medios tecnológicos necesarios para realizar estas audiencias virtuales.

- ✓ Por último, concluimos que los mecanismos alternativos presentes en otros países como el colombiano han demostrado ser muy eficaces en sus respectivos países, debido a que su cultura y ley conciben a la conciliación como un medio informal donde se olvidan de ciertos procedimientos y se concentran en la búsqueda del acuerdo, siempre y cuando se respeten los principios de la conciliación.

RECOMENDACIONES

- ❖ A modo de recomendación señalamos que en el país peruano debe reconocerse a la grabación y a las plataformas virtuales como medios eficaces para validar acuerdos conciliatorios.
- ❖ De la misma forma, recomendamos que la presente investigación sea estudiada por autoridades del Ministerio de Justicia con la finalidad que la tengan en cuenta para posibles debates jurídicos sobre la incorporación de dichos instrumentos digitales para la validación de procedimientos conciliatorios.
- ❖ Recomendamos que la presente investigación sea estudiada por los directores de centros de conciliación autorizados para realizar conciliaciones virtuales, para que lo tomen en cuenta en sus prácticas conciliatorias.
- ❖ De la misma forma, recomendamos que se realice una modificatoria de Ley Nro. 31165 en su art. 14 sobre la realización de audiencia, agregándose la aplicación de la grabación de audiencias y la plataforma virtual como métodos opcionales para realizar el acuerdo de conciliación.
- ❖ Por último, recomendamos que la presente investigación sea materia de análisis por los estudiantes universitarios de la Universidad Cesar Vallejo a fin de que puedan encontrar nuevos métodos para validar acuerdos.

REFERENCIAS

- Alegre Bueno, M. (2020). Medidas procesales frente al Covid- 19 en la jurisdicción social. *Publicado en mayo del 2020, actualidad jurídica iberoamericana*, (12) 770-775. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7435586>
- Arboleda Lopez, A., y Garcés Giraldo, L. (2017). La conciliación extrajudicial en entornos virtuales: Reflexiones éticas. *Publicado en 17 de mayo del 2017, revista científica electrónica de educación y comunicación en la sociedad del conocimiento*, 17 (1) 23-41. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/eticanet/article/view/11913/9802>
- Arboleda, P., Ramírez, C., Mancipe, G., Garcés, L. y Arboleda, S. (2018). La conciliación virtual extrajudicial en Derecho; reflexiones frente a la ética. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-74412018000200372
- Arias, M. (2018). Nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones como herramientas de acceso a la información pública. El caso del poder judicial de la nación argentina. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/4776/3/Nuevas%20tic%20como%20herramientas....pdf>
- Arenas Correa, J. (2018). The documents of the extrajudicial settlement in judicial headquarters. *Publicado el 17 de junio del 2018, Ces Derecho*, 6(2) 3-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6537336>
- Arrieta Lopez, M., Meza Godoy, A., Nikolaevich Dudin, M., Vladimirovich Afanasiev, I., y Noli, S. (2020). Rasgos de la conciliación en Colombia y

la mediación en Rusia: Una expresión democrática y constitucional. *Publicado el 17 de febrero del 2020, revista de ciencias humanas y sociales ISSN 1012-1587/ ISSNw: 2477-9385. 36(92) 674-712.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7626837>

- Arboleda López, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Publicado en diciembre del 2017, civilizar ciencias sociales y humanas, (33) 81-96.* <https://bit.ly/342ppAw>

- Arboleda Lopez, A. (2019). La conciliación virtual extrajudicial en Derecho; reflexiones frente a la ética. (Tesis de postgrado, Corporación Universitaria Lasallista, Cali- Colombia). Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/2897>

- Aymar, J. (2021). *Desempleo Laboral y la propuesta de la comunicación online para posicionar a una plataforma de empleo digital dirigida a comunicadores egresados de las universidades de Lima durante la pandemia del Covid-19* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado, Universidad Tecnológica del Perú]. Recuperado de: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4304>

- Alduna, M. (21 de Octubre de 2021). La Conciliación virtual en el marco de la Ley 31165 - Perú [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=2ZxfHDYhaDY>

- Acepta Perú. (27 de Agosto de 2020). Firmas Digitales en tiempos de pandemia [Video]. https://youtu.be/hfHM8_OKXZk

- Abanto, J. (2020). El presente y el futuro de la Conciliación en la nueva normalidad. Recuperado de: <https://acortar.link/wViLgf>

- Aguilar, F. (2020). Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. Recuperado de: <https://acortar.link/SIKY3>

- Ames, L. (2020). ¿Conciliar O Arbitrar? Análisis Del Costo-Beneficio En Las Entidades Públicas. *Ciargloba*. Recuperado de: <https://ciarglobal.com/conciliar-o-arbitrar-analisis-del-costo-beneficio-en-las-entidades-publicas/>

- Arenas, J. (2018). Los documentos de la conciliación extrajudicial en sede judicial. Recuperado de: <https://acortar.link/7AAjPm>

- Arboleda, L. y Garcés, L. (2018). Tecnologías de la información y la comunicación: herramienta clave en la solución de controversias. *Revista Espacios*, Vol.39 (Nro.48). Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p28.pdf>

- Arboleda, A., Acosta, L., Corredor, A. y Echeverri, C. (2019). Calidad en proceso conciliatorio del Centro de Conciliación Americana. Mecanismo para solucionar conflictos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1315-9984. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058864012/29058864012.pdf>

- Arellano, J., Cora, L., García, C. y Sucunza, M. (2020). Estado de Justicia en America Latina bajo el Covid -19. Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales. Recuperado de: <http://scm.oas.org/pdfs/2020/CP42372TCEJACOV19.pdf>

- Amenábar, B. (23 de Julio del 2020). Firma Electrónica en Perú. (archivo de video). De <https://www.youtube.com/watch?v=5SNIuIU0Lzo>.

- Araya, A. (2021). La justicia penal en cuarentena. hacia un sistema basado en la virtualidad. En A. Araya. Recuperado de: https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_19/sumario/1_Alfredo_Araya_Vega.pdf

- Alegre Bueno, M. (2020). Medidas procesales frente al Covid- 19 en la jurisdicción social. *Publicado en mayo del 2020, actualidad jurídica iberoamericana*, (12) 770-775. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7435586> .

- Bocanegra, T. (2020). Entre lo virtual y lo real: un breve comentario sobre el proceso simplificado y virtual de alimentos para niña, niño y adolescente. Recuperado de: <https://acortar.link/Z09GWd>

- Ballester, B. (2017). Las TIC como instrumento aplicado a la conciliación, mediación y arbitraje en el ámbito laboral. Recuperado de: <https://acortar.link/zfB1Tc>

- Borries, J. (2017). La autocomposición y su vinculación con la conciliación previa e intra procesal, prevista en la Ley 439. *Revista jurídica del Órgano Judicial*, Volumen Nro.4. Recuperado de: <https://tsj.bo/wp-content/uploads/2019/11/realidad-judicial-septiembre-2017-min.pdf>

- Baquero, X. (2017). *La conciliación en el sistema colombiano*. (Tesis pregrado, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá-Colombia). Recuperado de: <https://bit.ly/3eIET1t>

- Canchanya, A. (2018). *La prueba electrónica: Los medios electrónicos como recurso para la práctica de la prueba*. (Tesis pregrado, Universidad Continental, Huancayo-Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/3nyFXJu>
- Colque, H. (2019). *La prueba electrónica: Los medios electrónicos como recurso para la práctica de la prueba*. (Tesis pregrado, Universidad de Huánuco, Huánuco-Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/3ua5b39>
- Cornejo Portocarrero, J. (2021). Sistema de grabación y transcripción de las audiencias virtuales y expediente judicial. Publicado el enero del 2021. https://munizlaw.com/assets/pdf/Revista_Quorum_-_Diciembre_2020_-_JC.pdf
- Cordella, A. y Continio, F. (2020). Tecnologías digitales para mejorar los sistemas de justicia. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Tecnologias-digitales-para-mejorar-los-sistemas-de-justicia-un-conjunto-de-herramientas-para-la-accion.pdf>.
- Castillo, C. (2021). La conciliación virtual o la virtud de la conciliación. Hacia una nueva ley de conciliación. Recuperado de: <https://laley.pe/art/10577/la-conciliacion-virtual-o-la-virtud-de-la-conciliacion-hacia-una-nueva-ley-de-conciliacion>.
- Carrasco, A. (2020). Una transformación latente y otra pendiente: el Poder Judicial frente al COVID-19. Recuperado de: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/una-transformacion-latente-y-otra-pendiente-el-poder-judicial-frente-al-covid19/>
- Comisión De Justicia Y Derechos Humanos (2021). *Predictamen recaído en los proyectos de ley 5803/2020-cr, 6609/2020-pe y 6945/2020-cr, en virtud del cual se propone la ley que modifica la ley 26872, ley de*

conciliación, permitiendo la realización de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares y dicta otras disposiciones para optimizar el funcionamiento del sistema conciliatorio.

Recuperado de:

<http://www.gacetajuridica.com.pe/docs/PREDICTAMENPL580366096945LEYDECONCILIACION.pdf>

- Caycedo, R., Carrillo, Y., Serrano, A. y Cardona, J. (2019). La conciliación y la mediación como políticas públicas para la reintegración social en el posconflicto en Colombia. Recuperado de: <https://acortar.link/FnWRre>

- Cobos, A., Chacón, J., Gonzáles, C., Aude, R. y Maguregui, L. (2018). Medios alternativos de solución de conflictos y su relación con los acuerdos reparatorios en materia penal: una nueva forma de acceso a la justicia. Recuperado de: <https://acortar.link/LiMFVG>

- Castiglioni, S. (2020). Pandemia y Poderes Judiciales. Un punto de apalancamiento histórico en la incorporación de tecnologías. Recuperado de: <https://acortar.link/Btu1h6>

- Caamaño, E. El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. Recuperado de: <https://acortar.link/nOEvX7>

- Conferencia “La mediación en Sede Judicial y su uso de manera virtual en América Latina”. (2020, septiembre 18). Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=smyjHAAdYIA>

- Corefo, E. (2020). *Ventajas de utilizar plataformas virtuales para aprender desde casa*. Corefonet. <https://padres.corefonet.com/ventajas-de-utilizar-plataformas-virtuales-para-aprender-desde-casa/>
- CPB Abogados. (05 de Mayo de 2020). Community CPB: Firma y Contratación Electrónica [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=jtoLByj17bo>
- Colmenares, C. (06 de Agosto de 2018). Prueba por mensaje de Datos. Dra. Adriana Lopez Martinez [Video]. <https://youtu.be/7ZLyhuFA0Kk>
- Cornejo, M. (2021). El principio de publicidad y las audiencias virtuales en el proceso penal peruano [Tesis de grado]. Recuperado de: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2901/DEC-P-COR-COR-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chama, R. (2020) Teleaudiencias: apuntes para la regulación de audiencias judiciales remotas. Revista de Derecho YACHAQ N.º 11 pp. 59-77. <http://www.ciedcusco.com/wp-content/uploads/2020/08/3.-Teleaudiencias-apuntes-para-la-regulaci%C3%B3n-de-audiencias-judiciales-remotas.pdf>
- Chauca, Y. (2019). Facultades del conciliador extrajudicial en la ejecución de las actas de conciliación extrajudicial en la ciudad de Chiclayo [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5175/Chauca%20Reyes%20Yuri%20Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diaz, A., Gonzales, I. y Lagos, M. (2019). Mecanismos alternativos para la solución de conflictos. *Academia judicial de Chile*. Recuperado de: https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf

- David, C. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/4214>

- Departamento Nacional de Investigación. (2017). Recomendaciones para la inversión pública en conciliación. *Departamento Nacional de Planeación*. Recuperado de: <https://cutt.ly/dWS7J2X>

- Dávila, C. y Rosales, M. (2021). Ley de Conciliación: Audiencias de conciliación ahora podrán realizarse de manera virtual. Recuperado de: <https://acortar.link/5BPd9R>

- Duran, N. (2020). El Teletrabajo y la conciliación con el entorno de convivencia familiar durante la Pandemia COVID-19. Recuperado de: <https://acortar.link/xsOyie>

- DIANA ZILVETI CARBALLO- BOLIVIA-LA CONCILIACIÓN EN SEDE JUDICIAL EN BOLIVIA EN TIEMPOS DE PANDEMIA. (2021, marzo 28). Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=Dm6yTqT6eJA>

- DANIELA DÍAZ- GRACIELA GIAQUINTA- ADRIANA GARCÍA- ARGENTINA. (2021, marzo 28). Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=CPCNFRQ3lw>

- Dominguez, I. (2019). *Eficacia jurídica de la conciliación extrajudicial en materia civil y familia en la provincia de Tumbes, octubre 2013-julio 2015*. (Tesis pregrado, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes-Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/3nAVQyY>

- Dominguez, J. (2020). The phenomenon of the gaze and the concept of space. A project-based learning proposal with videocreation and internet. *Publicado el 19 de junio del 2020, EARI Educación artística revista de investigación*, 97-113.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7702275>

- Diaz, J. (24 de junio del 2020). El Arbitraje y la Conciliación Virtual. (archivo de video). De <https://www.youtube.com/watch?v=5XoFsKZMGOQ>

- Escuela Nacional de Control. (04 de Agosto de 2021). Validación legal de documentos con firmas electrónicas y digitales, evidencia electrónica [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=BBnAdW-H7a0&t=532s>

- Eyzaguirre, R. (2020). La conciliación del trabajo y la vida familiar en Perú como mecanismo que promueva el desarrollo integral de la mujer. Recuperado de: <https://acortar.link/fMfiCk>

- El Regional Piura (2020). Piura: abogados se quejan de mesa de partes virtual del Poder Judicial. Recuperado de: <https://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/miscelaneas/192-ciencia-y-tecnologia/45725-piura-abogados-se-quejan-de-mesa-de-partes-virtual-del-poder-judicial>

- Esquen, E. (2021). *Audiencias de conciliación y protección al consumidor en el INDECOPI, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo filial Lima]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57085>

- Giraldo, J. (julio del 2020). Procedimiento conciliatorio por medios electrónicos. (archivo de video). De <https://www.youtube.com/watch?v=hkOkGQxLJAw>

- Gomez Martinez, C. (2016). La grabación del sonido y de la imagen en los juicios civiles. del juez lector al juez espectador. Publicado el agosto del 2016. <http://www.juecesdemocracia.es/publicaciones/revista/articulosinteres/la-grabaciondesonido.pdf>

- Gaitan, J y Rodríguez,J. (2021). La conciliación extrajudicial en tiempos de covid-19. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27409/La%20Conciliaci%C3%B3n%20Extrajudicial%20En%20Tiempos%20De%20Covid-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gonzales, A. (2020). El impacto de la COVID-19 en la administración de justicia. La necesidad de impulsar la mediación en el ámbito civil. Recuperado de: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2021/01/Revista26-2.pdf>

- García, M. (2020). Justicia y COVID-19: 3 formas de impartir justicia durante una pandemia. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/justicia-y-covid-19-3-formas-de-impartir-justicia-durante-una-pandemia/>

- Gaitán, J. y Rodríguez, J. (2020). La conciliación extrajudicial en tiempos de Covid-19. *Instituto de investigación iberoamericano Apexturis*. Recuperado de: <https://acortar.link/qdAiTm>

- Guzmán, D. (2020). Los medios alternativos para la solución de conflictos y la justicia restaurativa. historia y desarrollo teórico – Conceptual En México. Recuperado de: <https://acortar.link/aVRpvr>

- García, F. (2020). La negociación en tiempos del COVID-19. Recuperado de: <https://acortar.link/m8g1h4>

- Hidalgo, D., Ortiz, C., Lobatón, J. y Mezones, E. (2016). Mecanismos alternativos para la solución de controversias en el contexto de los derechos en salud: experiencia peruana desde el centro de conciliación y arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud. Recuperado de: <https://acortar.link/Zyb9ae>
- Herrera, R. (2017). La mediación obligatoria para determinados asuntos civiles y mercantiles. *Revista para el análisis del Derecho*, InDret 1/2017. Recuperado de: <https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/1282.pdf>
- Isaza, J., Murgas, K. y Oñate, M. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de paz y conflictos*, Vol. 11 Nro.1. Recuperado de: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/download/6234/7029/>
- Izquierdo, C. (2021). Ventajas y desafíos de la Conciliación Virtual en la actualidad. Recuperado de: <https://acortar.link/5rUHxl>
- Ing. Morrison. (03 de Abril de 2020). ¿ZOOM ES UN PELIGRO? | Sugerencias seguridad ADVERTENCIA USO ZOOM EN VIDEOCONFERENCIAS por escándalo [Video]. <https://youtu.be/Xbr2J0YwJV4>
- Izquierdo, C. (2021). Ventajas y desafíos de la Conciliación Virtual en la actualidad. Artículo. [https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35247/2021.Cesari Izquierdo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35247/2021.Cesari%20Izquierdo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (23 de Agosto de 2020). El rol del Indecopi para

el uso y aplicaciones de la firma digital [Video].
<https://www.youtube.com/watch?v=JOclyKoMNGo>

- Julca, G. (2021). Nueva ruta de la Conciliación Extrajudicial: Una modificación a la Ley N° 26872. Recuperado de: <https://acortar.link/1JICni>
- Justicia virtual, Mediación electrónica. (2020, agosto 11). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=LjUzH_ygMSE
- Jiménez, J. & Caballero, P. (2019). El valor probatorio de la firma electrónica en el proceso judicial [Tesis de Maestría, INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación]. Recuperado de: https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/391/1/INFO-TEC_MDTIC_JRJRPCR_24072020.pdf
- Justicia vs Injusticia. (23 de Setiembre de 2021). Visión del manejo de conflictos desde la conciliación virtual. (Omar Elías Ramírez) [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=QXVS1jgcRt8&t=2546s>
- Lechuga, E. (2018). La conciliación extrajudicial como garante del cumplimiento de los compromisos en los conflictos sociales. Recuperado de: <https://acortar.link/kBWllc>
- Marca Matute, J. (2020). Juicios virtuales en tiempo de covid. Publicado el 03 de setiembre del 2020, diario la ley N° 9688 sección plan de Choque de la Justicia. <https://csjlimasur.com/archivos/JMM.pdf>.
- Ministerio de Justicia y Derecho (2020). Conciliación virtual 2020, la solución es dialogando. Recuperado de:

<https://www.camaraguajira.org/publicaciones/documentos/abc-conciliaton-virtual-2020.pdf>.

- Morillo, G. (2020). Aplicación de Gestión bancaria con firma digital para validación de operaciones. (Tesis de grado, Universidad Politécnica de Madrid, Madrid- España). http://oa.upm.es/66293/1/TFG_GABRIEL_MORILLO_PILENO.pdf
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2018). Metodología Del Proceso Estadístico De La Conciliación Extrajudicial En Derecho. *Programa Nacional de Conciliación*. Recuperado de: <https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/SiteAssets/Paginas/ConciliacionDerecho/Metodolog%C3%ADa%20del%20proceso%20estad%C3%ADstico%20de%20la%20conciliaci%C3%B3n%20extrajudicial%20en%20derecho.pdf>
- Mac Donald, A. (2019). La importancia de la conciliación laboral. Recuperado de: <https://acortar.link/27tuEU>
- Morales, F. (2016). Validez de la prueba electrónica, un estudio sobre la firma digital y electrónica. Artículo de reflexión. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/13779/4/VALIDEZ%20DE%20LA%20PRUEBA%20ELECTRONICA.pdf>
- Moreno, J. (2013) La manifestación de la voluntad y su eficacia en el comercio electrónico: Efectos jurídicos de la declaración de voluntad a través de mensajes de datos. *Revist@ E-Mercatoria*, vol. 12, n.º 2. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/3747/3941>
- Martínez, L. (2016). La Conciliación Laboral, familiar y personal: Un asunto todavía pendiente [Tesis de grado, Universidad Miguel Hernandez]. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2893/1/TFG%20Mart%C3%ADnez%20Amor%C3%B3s.%20Luc%C3%ADa.pdf>

- Marca Matute, J. (2020). Juicios virtuales en tiempo de covid. *Publicado el 03 de setiembre del 2020, diario la ley N° 9688 sección plan de Choque de la Justicia*. <https://csjlimasur.com/archivos/JMM.pdf>

- Medina, M. (2019). *La conciliación y su modalidad virtual*. (Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá-Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/3u9WzJV>

- Mendoza, C., Sánchez, R. (2016). *La conciliación extrajudicial en derecho: una alternativa de acceso a la justicia y construcción de paz en la comuna 1 del municipio de Palmira, valle del cauca*. (Tesis, Pontificia Universidad Javeriana, Santiago de Cali- Colombia). Recuperado de: <https://bit.ly/3e4r1zF>

- Miraval, G. (2020). *Nivel de eficacia de las conciliaciones extrajudiciales en materia de alimentos efectuadas en el centro de conciliación de la cámara de comercio e industrias de Huánuco, 2019*. (Tesis pregrado, Universidad de Huánuco, Huánuco-Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/3eEbA08>

- Morillo, G. (2020). Aplicación de Gestión bancaria con firma digital para validación de operaciones. (Tesis de grado, Universidad Politécnica de Madrid, Madrid- España). http://oa.upm.es/66293/1/TFG_GABRIEL_MORILLO_PILENO.pdf

- Maestre De La Espriella, L. (2019). Apuntes sobre el proceso de entrega de bien inmueble arrendado iniciado en virtud del incumplimiento de un acta de conciliación. *Publicado en el año 2019, Derectum*, 4 (1) 125-126. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/derectum/article/view/6318/574>

- Nava, W. y Breceda, J. (2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la constitución mexicana. Recuperado de: <https://acortar.link/nsazaC>

- Tirado Estrada, J. (2017). Videoconferencia, Cooperación judicial internacional y debido proceso. *Publicado en octubre del 2017, Rev. Secr. Trib. perm. revis. 5(10) 153-173.* <http://scielo.iics.una.py/pdf/rstpr/v5n10/2304-7887-rstpr-5-10-00153.pdf>

- Pinedo, M. (12 de mayo del 2020). Webinar: conciliación electrónica, debilidades y fortalezas. (archivo de video). De <https://www.youtube.com/watch?v=W4aMs1w0h0U>

- Peñafiel, R. (2020). ¿Otra justicia es posible? El reto de la conciliación extrajudicial y su virtualidad para la mejora del sistema de justicia. Recuperado de: enfocoderecho.com/2020/06/25/otra-justicia-es-posible-el-reto-de-la-conciliacion-extrajudicial-y-su-virtualidad-para-la-mejora-del-sistema-de-justicia/

- Pacheco, S. y Fernández, W. (2021). Avances y desafíos del sistema de justicia peruano frente a la implementación del proceso virtual de pensión de alimentos para niñas, niños y adolescentes. Recuperado de: <https://acortar.link/3IL328>

- Pelaéz, R. (2017). Los mecanismos alternos de solución de conflictos en el ámbito de la justicia informal. Recuperado de: <https://acortar.link/5YMIhA>

- Peñafiel, R. (2020). ¿Otra justicia es posible? El reto de la conciliación extrajudicial y su virtualidad para la mejora del sistema de justicia. Recuperado de: <https://acortar.link/gVje28>

- Quiroz, A. y Restrepo, F. (2020). *Informe De Evaluación De La Etapa Prejudicial –Conciliación Extrajudicial (MASC)- En Los Procesos*

Iniciados En Contra De Entidades Del Distrito Capital. Recuperado de:
<https://cutt.ly/KWS7uap>

- Quinto, C. (25 de Mayo del 2021). Reglamento de la Ley de conciliación virtual. (archivo de video). De <https://www.youtube.com/watch?v=RhSwUgBi1F4>.
- Quiroga, A. (12 de Diciembre de 1999). Presentación de la Ley de Conciliación Ley N° 26872. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5002599.pdf>.
- Quispe, N. (2019). Conciliación extrajudicial y su incidencia en la carga procesal del segundo juzgado civil de la provincia de puno año 2018 [Tesis de grado, Universidad Privada San Carlos]. http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4510/Noelia_QUISPE_HUISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, H. (2017). El sistema de videoconferencia en las audiencias judiciales penales del Distrito Judicial de Ventanilla. (Tesis postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4539/Ruiz_BHW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, G. (2016). *La prueba electrónica: Los medios electrónicos como recurso para la práctica de la prueba*. (Tesis posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador). Recuperado de: <https://bit.ly/3vuNawU>
- Raju, N. (2019). The Arbitration And Conciliation (Amendment). *Publicado en agosto del 2019, The Gazette of india extraordinary, (33) 3-4*. <https://bit.ly/2RyKtMr>
- Rua, G. y Arellano, J. (2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Una perspectiva integral sobre la administración de justicia. Recuperado de: <https://acortar.link/GWWPHC>

- Ramos, J. y Gómez, A. (2020). ¿Por qué los retos de la conciliación en tiempos de covid-19 son todavía mayores para las mujeres? Recuperado de: <https://acortar.link/ERUKI2>
- Ramirez, E. (2020). Conciliación extrajudicial virtual ¡momento del cambio! Recuperado de: <https://acortar.link/OPYiHy>
- Ruperti, E., Espinel, J., Naranjo, C. y Aguilar, D. (2021). Conciliación de la vida familiar y bienestar laboral, análisis de roles sociales y género en tiempos de covid-19. caso Ecuador. Recuperado de: <https://acortar.link/Pp24S5>
- Rayo, B. (2018). Eficacia ejecutiva del acta de conciliación extrajudicial en el derecho alimentario en el juzgado paz letrado de familia de la ciudad de Huánuco, 2014 [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1314/T_047_4_4176116-T..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tayro, E. (2016). La videoconferencia un nuevo enfoque del principio de intermediación procesal. Recuperado de: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b032180042effefd8d65bfd49215945d/23.+La+videoconferencia.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b032180042effefd8d65bfd49215945d>.
- Torres, G. (2017). La conciliación prejudicial administrativa como requisito de procedibilidad en la jurisdicción administrativa. *Revista IUSTA*, Nro.47. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6685121.pdf>
- Teijeiro, Y., Vila, E. y Gradaílle, R. (2021). Conciliación y confinamiento con hijos/as con necesidades específicas de apoyo educativo: el rol materno. Recuperado de: <https://acortar.link/HJqtpX>

- Varsi Rospigliosi, E. y Torres Maldonado, M. (2019). El nuevo tratamiento del régimen de la capacidad en el código civil peruano. *Publicado en el 2019, facultad de derecho de la universidad de Lima, 25 (2) 199-213.* <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v25n2/1726-569X-abioeth-25-2-00199.pdf>
- Villegas, M. y Ceballos, M. (2017). Democracia, justicia y sociedad. Diez años de investigación de justicia. Recuperado de: <https://acortar.link/djkbV>
- Vera, J. (2021). La virtualidad como nuevo estilo de vida. Recuperado de: <https://acortar.link/xZs9Uz>
- Ventajas y Desventajas de las Plataformas Virtuales - Plataformas Educativas. (s/f). Google.com. Recuperado el 9 de noviembre de 2021, de <https://sites.google.com/site/plataformaseducativasvirtuales/home/plataformas-virtuales/ventajasdesventajas>
- Validated ID. (01 de Octubre de 2020). Legalidad de la firma electrónica y firma digital en Colombia: VIDsigner [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=UJ0A6fqEfoI>
- Villavicencio, J. (2020). Eficacia del acta de conciliación extrajudicial con acuerdo total en el proceso sumarísimo de desalojo en los juzgados de paz letrado del distrito judicial de Huánuco, 2017 [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2458/Villavicencio%20Venturo%2c%20Jhon%20Deiwis.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Webdix CLM. (12 de Marzo de 2021). Firma electrónica en el Perú: Elementos Esenciales y Marco Normativo [Video]. <https://youtu.be/UNNJZhF8gQE>

ANEXOS

Matriz de consistencia

AMBITO TEMATICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
<p>AMBITO CIVIL</p>	<p>¿En qué medida la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital facilitaría a las partes para validar los acuerdos conciliatorios virtuales</p>	<p>¿Cuál es el mecanismo alternativo a la firma digital contribuiría eficazmente a los procedimientos conciliatorios virtuales?</p>	<p>La aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital facilita a las partes a validar los acuerdos conciliatorios virtuales.</p>	<p>Determinar las diferencias que existe entre la firma digital y los mecanismos alternos para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.</p> <p>Determinar la validez y eficacia jurídica de los mecanismos alternativos a la firma digital respecto a los acuerdos conciliatorios virtuales.</p>	<p>Métodos alternativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grabación de audiencias. - Plataforma virtual. - Principio de inmediatez
				<p>Verificar que tan eficaces son estos mecanismos alternativos en otras legislaciones para validar los acuerdos conciliatorios virtuales</p>	<p>Procedimientos conciliatorios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación extranjera - Directores de centro de conciliación - Moderadores de audiencias virtual

ANEXO N°2
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LAS VARIABLES MEDIOS ALTERNATIVOS A LA FIRMA DIGITAL Y ACUERDOS CONCILIATORIOS
TÍTULO: Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales
AUTOR: Ismael David Neciosup Sabino

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES					
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No		Si	No	Si	No	
Medios alternativos a la firma digital	Ley de conciliación virtual- Ley N° 31165	Protocolo de audiencia virtual	¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual? ¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales?				X		X		X		X			
		Principio de intermediación	¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general?				X		x		X		X			
		Optimización del funcionamiento del sistema conciliatorio	¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual? ¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual?				X		X		X		X			
	Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados	Firma electrónica y digital.						X		X		X		X		
								X		X		X		X		
								X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista a profundidad para recabar opiniones acerca de la “Los medios alternativos a la firma digital para validar procedimientos conciliatorios”

OBJETIVOS:

- **Objetivo General:**
 - Evaluar si la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital, como la grabación de audiencia y la creación de una plataforma virtual, facilitan la validación de acuerdos en el procedimiento conciliatorio
- **Objetivos específicos:**
 - Determinar las diferencias que existe entre la firma digital y los mecanismos alternativos para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.
 - Determinar la validez y eficacia jurídica de los mecanismos alternativos a la firma digital respecto a los acuerdos conciliatorios virtuales.
 - Verificar que tan eficaces son estos mecanismos alternativos en otras legislaciones para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.

DIRIGIDO A:

- Director del Centro de Conciliación “Justicia y Felicidad”
 - Conciliadores.
 - Abogados litigantes expertos en derecho procesal.
-

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Natividad Teatino Mendoza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro de derecho: Derecho del trabajador y de la seguridad social.

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°3
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LAS VARIABLES MEDIOS ALTERNATIVOS A LA FIRMA DIGITAL Y ACUERDOS CONCILIATORIOS
TÍTULO: Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales
AUTOR: Ismael David Neciosup Sabino.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Medios alternativos a la firma digital	Ley de conciliación virtual- Ley N° 31165	Protocolo de audiencia virtual	¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?				X		X		X		X			
		Principio de intermediación	¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales?				X		x		X		X			
		Optimización del funcionamiento del sistema conciliatorio	¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general?				X		X		X		X			
	Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados	Firma electrónica y digital.		¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual?				X		X		X		X		
								X		X		X		X		
				¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual?				X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista a profundidad para recabar opiniones acerca de la “Los medios alternativos a la firma digital para validar procedimientos conciliatorios”.

OBJETIVOS:

- **Objetivo General:**
 - Evaluar si la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital, como la grabación de audiencia y la creación de una plataforma virtual, facilitan la validación de acuerdos en el procedimiento conciliatorio
- **Objetivos específicos:**
 - Determinar las diferencias que existe entre la firma digital y los mecanismos alternativos para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.
 - Determinar la validez y eficacia jurídica de los mecanismos alternativos a la firma digital respecto a los acuerdos conciliatorios virtuales.
 - Verificar que tan eficaces son estos mecanismos alternativos en otras legislaciones para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.

DIRIGIDO A:

- Director del Centro de Conciliación “Justicia y Felicidad”
 - Conciliadores.
 - Abogados litigantes expertos en derecho procesal.
-

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pedro Cesar Marín Chung.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------



FIRMA DEL EVALUADO

ANEXO N°4
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LAS VARIABLES MEDIOS ALTERNATIVOS A LA FIRMA DIGITAL Y ACUERDOS CONCILIATORIOS
TÍTULO: Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales
AUTOR: Ismael David Neciosup Sabino.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Medios alternativos a la firma digital	Ley de conciliación virtual- Ley N° 31165	Protocolo de audiencia virtual	¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?				X		X		X		X		
		Principio de intermediación	¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales?				X		x		X		X		
		Optimización del funcionamiento del sistema conciliatorio	¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general?				X		X		X		X		
	Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados	Firma electrónica y digital.	¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual?				X		X		X		X		
			¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual?				X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista a profundidad para recabar opiniones acerca de la “Los medios alternativos a la firma digital para validar procedimientos conciliatorios”

OBJETIVOS:

- **Objetivo General:**
 - Evaluar si la aplicación de los mecanismos alternativos a la firma digital, como la grabación de audiencia y la creación de una plataforma virtual, facilitan la validación de acuerdos en el procedimiento conciliatorio
- **Objetivos específicos:**
 - Determinar las diferencias que existe entre la firma digital y los mecanismos alternativos para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.
 - Determinar la validez y eficacia jurídica de los mecanismos alternativos a la firma digital respecto a los acuerdos conciliatorios virtuales.
 - Verificar que tan eficaces son estos mecanismos alternativos en otras legislaciones para validar los acuerdos conciliatorios virtuales.

DIRIGIDO A:

- Director del Centro de Conciliación “Justicia y Felicidad”
 - Conciliadores.
 - Abogados litigantes expertos en derecho procesal.
-

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rafael Arturo Alba Callacna

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6 Guía de entrevista:

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

ENTREVISTADO

Antonio Nación Farfán

Investigador (es): Ismael David Neciosup Sabino

Tesis: “**Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales**”

I.- Preguntas Clave:

1.- ¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?

Las medidas para una audiencia virtual, en caso del poder judicial, son los siguientes: Pre audiencia y al momento de la audiencia. Antes de la audiencia el juzgado notifica con el link, la hora, y la plataforma, normalmente es Google meet, también indica una fecha de prueba para hacer pruebas de video y audio. Al momento de la audiencia el juzgado solicita encender cámara y micros, también da

las pautas necesarias para encontrarnos en un ambiente confortable, confirmado eso, se inicia la audiencia y su respectiva grabación.

2.- ¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales? ¿Por qué?

No, no es necesario ya que los conciliadores deben tener en cuenta sobre las normas que se establece para darse el adecuado cumplimiento de una audiencia.

3.- ¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general? ¿Por qué?

No, es un medio que genera muchas complicaciones para poder entrar a una plataforma virtual y las partes quieren que la conciliación sea menos complicada por lo que la adquisición y uso de plataformas virtuales son un problema para las partes.

4.- ¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual? ¿Por qué?

Sí, es necesario involucrar a un moderado en las conciliaciones virtuales porque permite al conciliador tener menos complicaciones al momento de desarrollar la audiencia.

5.- ¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual? ¿Por qué?

No, no puede contribuir con la eficacia del procedimiento ya que solo se debe tener en cuenta el acuerdo de las partes plasmado en el acta, sea acuerdo total, falta de acuerdo y acuerdo parcial.

6.- ¿Considera usted que el acta de conciliación virtual, la firma digital del conciliador y adicionalmente la grabación de la lectura de acuerdos constituya título ejecutivo? ¿Por qué?

Si, constituye un título ejecutivo al igual que una audiencia presencial puesto que se evidencia ante la firma digital la conformación de los acuerdos de mutuo acuerdo ante la

7.- ¿Considera prudente, tomar en cuenta el artículo 2 y 10 de la Ley de Conciliación Colombiana N° 527 el cual le otorga admisibilidad y fuerza probatoria a la grabación de lectura de acuerdos para validar los procedimientos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Si, se debe tener en cuenta lo mencionado por dichos artículos que regula la conciliación extrajudicial en Colombia a fin de dar más veracidad al acuerdo que se

está llegando entre las partes.

8.- ¿Cree usted que los mecanismos alternativos como la grabación de acuerdos y la plataforma virtual facilitarían a las partes a validar y agilizar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, no se puede facilitar de manera total ya que, en casos de que se haya plasmado un acta por falta de acuerdo o se haya incumplido con lo mencionado en un acta de acuerdo total, el tiempo en darse la resolución de ejecución de esta acta en un proceso judicial es igual al que se puede llevar de manera presencial.

9.- ¿Está de acuerdo que debería incorporarse en la Ley 31165, los mecanismos alternativos a la firma digital como son la grabación de acuerdos y la plataforma con el fin de validar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, no debería darse la aplicación de los mecanismos alternativos de esta ley ya que hace que se genere muchos impedimentos en cuanto a la obtención de una plataforma virtual y añadiendo esto, tenemos un problema de bajo nivel de

conectividad en el País. Por otro lado, es importante señalar que los centros de conciliación no son el Poder Judicial, no todos cuentan con esos equipos tecnológicos y son muy caros de costear.

10.- ¿Considera usted que debería estar presente el abogado verificador en las conciliaciones virtuales? ¿Por qué?

No, no es necesario el abogado verificador en una audiencia conciliatoria ya que solo se necesita la presencia de las partes para que ellos puedan establecer el acuerdo sin injerencia de un tercero.

11.- ¿Cree usted que sea necesaria la creación de una plataforma virtual exclusiva para procesos conciliatorios manejada por el Ministerio de Justicia? ¿Por qué?

No, sería interesante la creación de una plataforma virtual a fin de generar mayor eficacia, pero en vista de los trámites o procedimientos que se genera el ingreso a una plataforma virtual genera una mala impresión al acceso de una conciliación virtual.

Firma del Investigador

Firma del entrevistado

CENTRO DE CONCILIACION
JUSTICIA Y FELICIDAD

ANTONIO NACIÓN FARFAN
CAL. 68557
ABOGADO

ENTREVISTADO

Brandon Aguilar Nación

Investigador (es): Ismael David Neciosup Sabino

Tesis: **“Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”**

I.- Preguntas Clave:

1.- ¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?

En calidad de abogado litigante y como conciliador extrajudicial y en base a la resolución administrativa 000173-2 las medidas para una audiencia virtual, al menos en el poder judicial, se pueden dividir en dos momentos: Pre audiencia y al momento de la audiencia. Antes de la audiencia el juzgado notifica con el link, la hora, y la plataforma, normalmente es Google meet, también indica una fecha de prueba para hacer pruebas de video y audio. Al momento de la audiencia el juzgado solicita encender cámara y micros, también da las pautas necesarias para encontrarnos en un ambiente confortable, confirmado eso, se inicia la audiencia y su respectiva grabación.

2.- ¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales? ¿Por qué?

Sí, los directores son la autoridad máxima de un centro de conciliación y deben velar por el cumplimiento de las normas del MINJUS.

3.- ¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general? ¿Por qué?

No, definitivamente lo dudo mucho, las personas buscan en la conciliación una solución que evite toda burocracia posible, sinceramente creo que solicitarle al público que tenga una firma digital es innecesario, no sería útil para la promoción de la conciliación como medio eficaz.

4.- ¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual? ¿Por qué?

No, bajo las diversas plataformas virtuales estas brindan diversas opciones que busquen una adecuada audiencia virtual y también permite la moderación de los participantes en la presente audiencia.

5.- ¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual? ¿Por qué?

Sí, porque es un medio probatorio que valida el debido cumplimiento con la audiencia conciliatoria.

6.- ¿Considera usted que el acta de conciliación virtual, la firma digital del conciliador y adicionalmente la grabación de la lectura de acuerdos constituya título ejecutivo? ¿Por qué?

Si, constituye un título ejecutivo al igual que una audiencia presencial ya que se evidencia ante la firma digital la conformación de los acuerdos de las partes y verificación de los acuerdos que son efectuados por el conciliador.

7.- ¿Considera prudente, tomar en cuenta el artículo 2 y 10 de la Ley de Conciliación Colombiana N° 527 el cual le otorga admisibilidad y fuerza probatoria a la grabación de lectura de acuerdos para validar los procedimientos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, es necesario también que se pueda mostrar el acta a fin que pueda también verificarse si se tiene todos los datos necesarios para luego poder firmar las partes.

8.- ¿Cree usted que los mecanismos alternativos como la grabación de acuerdos y la plataforma virtual facilitarían a las partes a validar y agilizar los acuerdos

conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Si, por un lado, si facilitaría a las partes ya que mediante la realización de la audiencia virtual estas podrán participar desde su comodidad siempre y cuando tengan los medios para poder entrar a las plataformas virtuales. Sin embargo, no agilizaría el proceso puesto que es igual a una audiencia presencial donde no ahorrará tiempo ni eficacia al momento de su realización.

9.- ¿Está de acuerdo que debería incorporarse en la Ley 31165, los mecanismos alternativos a la firma digital como son la grabación de acuerdos y la plataforma con el fin de validar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Sí, es necesario poder incorporarse este mecanismos alternativos a fin que se pueda ampliar las maneras de conciliar para una de las partes y serviría en casos de personas que presenten alguna dificultad física o algún impedimento para llegar al centro conciliatorio.

10.- ¿Considera usted que debería estar presente el abogado verificador en las conciliaciones virtuales? ¿Por qué?

No, no es necesario la presencia en la audiencia, pero sí de tener una supervisión del director del centro de conciliación a fin que este corrobore todo el contenido del acta apreciar si todo es correcto.

11.- ¿Cree usted que sea necesaria la creación de una plataforma virtual exclusiva para procesos conciliatorios manejada por el Ministerio de Justicia? ¿Por qué?

Si, facilitaría a las personas que quieran conciliar en materias de familia a fin de poder tener una mayor expectativa de tener una solución y también afectaría a la reducción de la carga procesal en los Juzgados respectivos.

Firma del Investigador

Firma del entrevistado

CENTRO DE CONCILIACIÓN
"JUSTICIA Y FELICIDAD"

.....
BRANDON ALDAIR AGUILAR NACIÓN
Nº 46943
CONCILIADOR
FAMILIA Nº 13166
ABOGADO
C.A.C. Nº 11430

ENTREVISTADO

Maria Castilla Valera

Investigador (es): Ismael David Neciosup Sabino

Tesis: **“Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”**

I.- Preguntas Clave:

1.- ¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?

Podemos encontrar las siguientes: La Pre audiencia y al momento de la audiencia. Antes de la audiencia el juzgado notifica con el link, la hora, y la plataforma, normalmente es Google meet, también indica una fecha de prueba para hacer pruebas de video y audio. Al momento de la audiencia el juzgado solicita encender cámara y micros, también da las pautas necesarias para encontrarnos en un ambiente confortable, confirmado eso, se inicia la audiencia y su respectiva grabación.

2.- ¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales? ¿Por qué?

Sí, directores son supervisores de un centro de conciliación y deben velar por el cumplimiento de las normas del MINJUS.

3.- ¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general? ¿Por qué?

Si, ya que existen los medios para poder adquirir dichos requisitos, además se debe de cultivar una cultura moderna en la cual la virtualidad sea indispensable para la realización de todo tipo de procesos.

4.- ¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual? ¿Por qué?

Si, ya que en ocasiones se le hace difícil a los conciliadores y mucho más si es un conciliador que no está acostumbrado a las nuevas tecnologías, y si hubiera un moderador este le sería de ayuda al conciliador para las diferentes circunstancias que pueda generarse durante la audiencia y la grabación de la misma.

5.- ¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual? ¿Por qué?

No, puesto que se supone que la conciliación goza del principio de buena fe, por lo tanto, lo que puedan expresar las partes deben de respetar la confidencialidad, ya que si se graban las audiencias se estaría vulnerando este principio.

6.- ¿Considera usted que el acta de conciliación virtual, la firma digital del conciliador y adicionalmente la grabación de la lectura de acuerdos constituya título ejecutivo? ¿Por qué?

No, ya que estos agregados no pueden variar por las circunstancias y no sería conveniente para las partes que se pueda ejecutar en la jurisdicción que crean convenientes.

7.- ¿Considera prudente, tomar en cuenta el artículo 2 y 10 de la Ley de Conciliación Colombiana N° 527 el cual le otorga admisibilidad y fuerza probatoria a la grabación de lectura de acuerdos para validar los procedimientos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, considero que no sería conveniente tomar en práctica dichos artículos, puesto que de cierta manera se estaría vulnerando los principios que goza el proceso conciliatorio, por tanto, iría más allá de la voluntad de las partes.

8.- ¿Cree usted que los mecanismos alternativos como la grabación de acuerdos y la plataforma virtual facilitarían a las partes a validar y agilizar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, puesto que las partes pueden incurrir al error y podría ser abrumador para ellos el uso de diversas tecnologías cuando el conciliador puede hacerlo más simple y no generarles mucha controversia.

9.- ¿Está de acuerdo que debería incorporarse en la Ley 31165, los mecanismos alternativos a la firma digital como son la grabación de acuerdos y la plataforma con el fin de validar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, ya que al agregarse estos adicionales hace que el procedimiento conciliatorio sea más engorroso y no sería factible para las partes poder arribar a un acuerdo o culminar con sus conflictos, ya que existiría cierta burocracia para poder arribar un proceso conciliatorio de manera virtual

10.- ¿Considera usted que debería estar presente el abogado verificador en las conciliaciones virtuales? ¿Por qué?

Si, puesto que al encontrarse presente podría validar a ojo propio que las partes se encuentran presentes y los acuerdos que han arribado no tengan ningún inconveniente o vacío legal, para que finalmente puede ser ejecutado.

11.- ¿Cree usted que sea necesaria la creación de una plataforma virtual exclusiva para procesos conciliatorios manejada por el Ministerio de Justicia? ¿Por qué?

No, ya que sería difícil para las partes de un proceso conciliatorio y a los centros de conciliación, puesto que en ocasiones la virtualidad demora para obtener respuesta en los trámites y perdería es sentido de que el proceso sea rápido y eficaz.

Firma del Investigador

Firma del entrevistado


CENTRO DE CONCILIACIÓN
JUSTICIA Y FELICIDAD

MARIA DE LOS ANGELES CASTILLO VALERA
N° 62308
CONCILIADORA
FAMILIA N° 21001

ENTREVISTADO

Hugo Saavedra Tiburcio

Investigador (es): Ismael David Neciosup Sabino

Tesis: **“Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”**

I.- Preguntas Clave:

1.- ¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?

Existen diversas medidas adoptada por diversas instituciones del estado para poder llevar a cabo una audiencia virtual, como ejemplo, en los juzgados cuando asignan una fecha de audiencia, notifican a las partes del proceso haciéndoles saber fecha y hora de la audiencia , como también hacerles de conocimiento que herramienta se está utilizando para poder llevar a cabo dicha audiencia, normalmente se utiliza Google meet o en casos la plataforma Zoom, ya que brinda diversas herramientas que ayudan a un mejor control en la audiencia virtual.

2.- ¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales? ¿Por qué?

No, porque sería algo innecesario que los directores se encuentren en la audiencia de conciliación, puesto que sería algo incómodo para las partes y para el conciliador, ya que de cierta manera las partes esperan contar los hechos del conflicto al conciliador.

3.- ¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general? ¿Por qué?

No, ya que sabemos que para poder tener una firma digital hay que cumplir con ciertos requisitos además de pagar un derecho de trámite, por tanto, evidenciamos que no sería algo fácil ni económico, igualmente con la adquisición del software, sería algo engorroso ya que las artes no están acostumbradas a las nuevas tecnologías.

4.- ¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual? ¿Por qué?

No, puesto que el conciliador está capacitado previamente para poder utilizar los medios digitales para poder llevar a cabo la audiencia de conciliación y la participación de un tercero moderador en la audiencia de conciliación sería algo incómodo para las partes, ya que de cierta manera se vulneraría el principio de confidencialidad y esto puede ocasionar que no se lleve a cabo un proceso conciliatorio efectivo.

5.- ¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual? ¿Por qué?

Si, porque al quedar plasmado los acuerdos de las partes además de su respectiva identificación, no habría otros inconvenientes para poder llevar a cabo el proceso conciliatorio, puesto que es voluntad de las partes y con ayuda del conciliador.

6.- ¿Considera usted que el acta de conciliación virtual, la firma digital del conciliador y adicionalmente la grabación de la lectura de acuerdos constituya título ejecutivo? ¿Por qué?

Si, puesto que esto al ser de conocimiento de las partes, dejan en claro su compromiso sin ninguna atadura, así pueden manifestar su voluntad y finalmente el conciliador corroborar con la audiencia y plasmar su firma digital, además esto garantiza una seguridad para el centro de conciliación en caso de que las partes en un futuro puedan manifestar que no estaban de acuerdo con los acuerdos arribados en la conciliación o manifestar que no participaron en la audiencia.

7.- ¿Considera prudente, tomar en cuenta el artículo 2 y 10 de la Ley de Conciliación Colombiana N° 527 el cual le otorga admisibilidad y fuerza probatoria a la grabación de lectura de acuerdos para validar los procedimientos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Si, ya que estas medidas garantizan una seguridad jurídica, puesto que las

grabaciones de la lectura de acuerdo son muy importantes para culminar el proceso conciliatorio, si se considera prudente adquirir dichos artículos puesto que otorgarían seguridad jurídica a los conciliadores y a su centro en caso de que las partes puedan manifestar inconvenientes a futuro.

8.- ¿Cree usted que los mecanismos alternativos como la grabación de acuerdos y la plataforma virtual facilitarían a las partes a validar y agilizar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Si, ya que al contar con una plataforma virtual y poder grabar las audiencias de conciliación, sería favorable para las partes y para el conciliador, ya que estos adquirirían cierta autonomía en el proceso conciliatorio, puesto que se les otorgaría todas las accesibilidades para poder llevar un proceso conciliatorio eficaz

9.- ¿Está de acuerdo que debería incorporarse en la Ley 31165, los mecanismos alternativos a la firma digital como son la grabación de acuerdos y la plataforma con el fin de validar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Si, considero que debería incorporarse, ya que esto brindaría eficacia al proceso conciliatorio e iría en contra de tantos tramites y evita que el proceso conciliatorio sea engorroso y tome más tiempo y dinero de lo debido.

10.- ¿Considera usted que debería estar presente el abogado verificador en las conciliaciones virtuales? ¿Por qué?

No, ya que el conciliador está previamente capacitado para los acuerdos que puedan arribar las partes y si un tercero en este caso el abogado verificador ingresa a la audiencia virtual puede generar cierta incomodidad a las partes y estas pueden entender que el trabajo del conciliador no fue bueno.

11.- ¿Cree usted que sea necesaria la creación de una plataforma virtual exclusiva para procesos conciliatorios manejada por el Ministerio de Justicia? ¿Por qué?

Si, esta plataforma sería de mucha ayuda para los centros de conciliación y el

MINJUS puesto que brindaría mayor accesibilidad en los procesos conciliatorios, además de garantizar seguridad a las partes que su proceso conciliatorio se puede llevar a cabo y cumpliendo todos los requisitos conforme a ley.

Firma del Investigador



HUGO Y SAAVEDRA TIBURCIO
ABOGADO
CAS N° 1453

Firma del entrevistado

ENTREVISTADO

Rosa Quiroz Rivero

Investigador (es): Ismael David Neciosup Sabino

Tesis: **“Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”**

I.- Preguntas Clave:

1.- ¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?

Respecto a lo establecido en la ley de conciliación, nos hace de conocimiento que podemos utilizar diversas plataformas o técnicas digitales para llevar a cabo la audiencia de conciliación por medio virtual, una de esas herramientas comúnmente utilizada por el Poder Judicial en sus Audiencias virtuales es Google meet, está también sería de gran ayuda en los procesos conciliatorios.

2.- ¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales? ¿Por qué?

Sí, porque por ser los directores del centro deben de supervisar la audiencia de conciliación se haga de manera correcta, así las partes se sientan más seguros al momento de buscar solución a su problema y poder llegar a un acuerdo.

3.- ¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general? ¿Por qué?

Sí, pues si bien sabemos que para poder obtener la firma digital hay que cumplir con los requisitos que solicitan, hacen que esta forma sea más segura, asimismo hace que sea menos tedioso al momento de querer obtener la firma lo cual lo vuelve más fácil y rápida además de económica para el público en general pues ya no tienen que estar yendo de un lugar a otro.

4.- ¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual? ¿Por qué?

Sí, pues hay conciliadores que no manejan bien los medios digitales y no pueden llevar la audiencia de conciliación con comodidad y concentrado realmente en el problema que tienen las partes presentes, es por ello que si sería necesario un moderador que pueda capacitar al conciliador o a las partes mismas y así se pueda hacer una conciliación virtual más fácil y cómoda con respecto a los medios digitales.

5.- ¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual? ¿Por qué?

Sí, puesto que queda registrado la verificación de identidad de las partes además de los acuerdos que por voluntad propia llegaron a concluir con ayuda del conciliador, con lo mencionado no habría otros inconvenientes para poder llevar a cabo el proceso conciliatorio de manera eficaz.

6.- ¿Considera usted que el acta de conciliación virtual, la firma digital del conciliador y adicionalmente la grabación de la lectura de acuerdos constituya título ejecutivo? ¿Por qué?

Si, puesto que esto al ser de conocimiento de las partes, dejan en claro su compromiso sin ninguna atadura, así pueden manifestar su voluntad y finalmente el conciliador corroborar con la audiencia y plasmar su firma digital, además esto garantiza una seguridad para el centro de conciliación en caso de que las partes en un futuro puedan manifestar que no estaban de acuerdo con lo plasmado en el acta de conciliación o manifestar que no participaron en la audiencia.

7.- ¿Considera prudente, tomar en cuenta el artículo 2 y 10 de la Ley de Conciliación Colombiana N° 527 el cual le otorga admisibilidad y fuerza probatoria a la grabación de lectura de acuerdos para validar los procedimientos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Si, ya que estas medidas garantizan una seguridad jurídica, puesto que las

grabaciones de la lectura de acuerdo son muy importantes para culminar el proceso conciliatorio, si se considera prudente adquirir dichos artículos puesto que otorgarían seguridad jurídica a los conciliadores y a su centro en caso de que las partes puedan manifestar inconvenientes a futuro.

8.- ¿Cree usted que los mecanismos alternativos como la grabación de acuerdos y la plataforma virtual facilitarían a las partes a validar y agilizar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Si, ya que al contar con una plataforma virtual y poder grabar las audiencias de conciliación, sería favorable para las partes y para el conciliador, ya que estos adquirirían cierta autonomía en el proceso conciliatorio, puesto que se les otorgaría todas las accesibilidades para poder llevar un proceso conciliatorio rápido y eficaz, finalmente cumpliendo con fomentar una cultura de paz.

9.- ¿Está de acuerdo que debería incorporarse en la Ley 31165, los mecanismos alternativos a la firma digital como son la grabación de acuerdos y la plataforma con el fin de validar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

Si, considero que debería incorporarse, ya que esto brindaría eficacia al proceso conciliatorio e iría en contra de tantos trámites y evita que el proceso conciliatorio sea engorroso y tome más tiempo y dinero de lo debido.

10.- ¿Considera usted que debería estar presente el abogado verificador en las conciliaciones virtuales? ¿Por qué?

Sí, se sabe que el conciliador está capacitado para llevar a cabo la conciliación de manera correcta y efectiva, la presencia de un abogado en la audiencia virtual hace que de cierta forma las partes se sientan más seguros de que todo lo que se realice dentro de la conciliación se hace de forma efectiva y segura.

11.- ¿Cree usted que sea necesaria la creación de una plataforma virtual exclusiva

para procesos conciliatorios manejada por el Ministerio de Justicia? ¿Por qué?

Si, esta plataforma sería de mucha ayuda para los centros de conciliación y el MINJUS puesto que brindaría mayor accesibilidad en los procesos conciliatorios, además de garantizar seguridad a las partes que su proceso conciliatorio se puede llevar a cabo y cumpliendo todos los requisitos conforme a ley.

ENTRO DE CONCILIACION
JUSTICIA Y FELICIDAD

Rosa Quiroz Rivero
N° 4773
CONCILIADORA

Firma del Investigador

Firma del entrevistado

ENTREVISTADO

Jesús Francisco Almazabas Arteaga

Investigador (es): Ismael David Neciosup Sabino

Tesis: **“Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”**

I.- Preguntas Clave:

1.- ¿Cuáles son las medidas técnicas legales previas a una audiencia virtual?

Hay diversas medidas adoptadas para realizar una audiencia virtual, puesto que tiene que hacerse de conocimiento las partes y los medios electrónicos que usan, como lo es el correo electrónico, WhatsApp, diversos medios de mensajería que agilizan la comunicación entre las partes. Una vez está se reconozca, el anfitrión de la audiencia debe de hacerles llegar un enlace en el cual las partes puedan acceder.

2.- ¿Considera usted que los directores de los centros de conciliación deban supervisar las audiencias virtuales? ¿Por qué?

Si, ya que el director puede ser de mucho apoyo al conciliador para poder llevar una audiencia de conciliación plena, por tanto, no participaría de la audiencia, pero si sería bueno que se encuentre presente para garantizar que sean las partes.

3.- ¿Considera usted que la utilización de la firma digital y la adquisición del software es de fácil y económico acceso al público en general? ¿Por qué?

Si, como es de conocimiento público, la firma digital es una herramienta utilizada recientemente y utilizarla garantiza la veracidad de las partes y la aceptación de los acuerdos arribados en el proceso conciliatorio.

4.- ¿Estima usted que sea necesario un moderador en la conciliación virtual? ¿Por qué?

Si, considero la necesidad de un moderador en las audiencias de conciliación,

puesto que el aplicar un control en una plataforma virtual toma tiempo, y el conciliador debe de cumplir con diversas tareas en la audiencia de conciliación, si lo finaliza solo le tomaría un tiempo muy considerado.

5.- ¿Usted considera que la grabación de audiencias contribuye con la eficacia de un procedimiento conciliatorio virtual? ¿Por qué?

Si, el grabar las audiencias de conciliación es de mucha ayuda para las partes y el conciliador a cargo, puesto que es prueba indiscutible de que las partes arribaron o no a un acuerdo de conciliación.

6.- ¿Considera usted que el acta de conciliación virtual, la firma digital del conciliador y adicionalmente la grabación de la lectura de acuerdos constituya título ejecutivo? ¿Por qué?

Si, ya que al aplicar estas herramientas aseguran que el proceso conciliatorio llevado a cabo y el acta de conciliación fue arribada verídicamente por las partes del proceso y no se manifestó inconveniente alguno para finalizarlo.

7.- ¿Considera prudente, tomar en cuenta el artículo 2 y 10 de la Ley de Conciliación Colombiana N° 527 el cual le otorga admisibilidad y fuerza probatoria a la grabación de lectura de acuerdos para validar los procedimientos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, Puesto que la grabación es algo íntimo de las partes y el conciliador y que esto pueda ser usado en un juicio podría vulnerar el derecho a la privacidad que gozan las partes.

8.- ¿Cree usted que los mecanismos alternativos como la grabación de acuerdos y la plataforma virtual facilitarían a las partes a validar y agilizar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, considero que no sería conveniente que los mecanismos alternativos puedan agilizar o validar los acuerdos arribados en un proceso conciliatorio, ya que no se garantiza al 100% si fue tomado por las partes, ya que podría existir un tercero que pueda obligar o incitar a las partes a arribar un acuerdo.

9.- ¿Está de acuerdo que debería incorporarse en la Ley 31165, los mecanismos

alternativos a la firma digital como son la grabación de acuerdos y la plataforma con el fin de validar los acuerdos conciliatorios virtuales? ¿Por qué?

No, sería algo contradictorio, ya que adquirir una firma digital y grabar la audiencia, es algo engorroso y hace que el proceso conciliatorio deje de ser rápido y eficaz, puesto que iría en contra de la voluntad de las partes en el proceso.

10.- ¿Considera usted que debería estar presente el abogado verificador en las conciliaciones virtuales? ¿Por qué?

Si, puesto que su presencia garantiza a las partes que los acuerdos arribados tienen valor legal y no habría problemas al momento de ejecutar el acta de conciliación.

11.- ¿Cree usted que sea necesaria la creación de una plataforma virtual exclusiva para procesos conciliatorios manejada por el Ministerio de Justicia? ¿Por qué?

No, pues lo centros conciliatorios pueden realizar dichas conciliaciones de igual manera, garantizando seguridad a las partes y también cumpliendo con los requisitos necesarios concerniente a la ley de conciliación.

Firma del Investigador

Firma del entrevistado

Centro de Conciliación "Justicia y Felicidad"
.....
JESUS FRANCISCO ALMAZABAS ARTEAGA
N° 65775
CONCILIADOR
FAMILIA N° 23627

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento se solicitará el consentimiento para participar en la investigación denominada: “Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”. Se ha explicado que la participación consistirá en lo siguiente:

Se entiende que se debe responder con la verdad y que la información que brindarán los abogados especializados en Conciliación y Derecho procesal también es confidencial.

Se ha explicado también que si deciden participar en la investigación pueden retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Aceptamos voluntariamente participar en esta investigación y comprendemos qué cosas se va hacer durante la misma.

Lima, 07 de septiembre del 2021

Nombre del participante: Antonio Nación Farfán– Abogado verificador de acuerdos en centro de conciliación.

Investigador

CENTRO DE CONCILIACION
JUSTICIA Y FELICIDAD
ANTONIO NACION FARFAN
C.A.L. 68557
ABOGADO

FIRMA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento se solicitará el consentimiento para participar en la investigación denominada: "Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales". Se ha explicado que la participación consistirá en lo siguiente:

Se entiende que se debe responder con la verdad y que la información que brindarán los abogados especializados en Conciliación y Derecho procesal también es confidencial.

Se ha explicado también que si deciden participar en la investigación pueden retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Aceptamos voluntariamente participar en esta investigación y comprendemos qué cosas se va hacer durante la misma.

Lima, 07 de septiembre del 2021

Nombre del participante: Brandon Aguilar Nación – Director de Centro de Conciliación

CENTRO DE CONCILIACIÓN
"JUSTICIA Y FELICIDAD"
BRANDON ALDAIR AGUILAR NACIÓN
Nº 46943
CONCILIADOR
FAMILIA Nº 13166
ABOGADO
C.A.C. Nº 11630

Investigador

FIRMA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento se solicitará el consentimiento para participar en la investigación denominada: “Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”. Se ha explicado que la participación consistirá en lo siguiente:

Se entiende que se debe responder con la verdad y que la información que brindarán los abogados especializados en Conciliación y Derecho procesal también es confidencial.

Se ha explicado también que si deciden participar en la investigación pueden retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Aceptamos voluntariamente participar en esta investigación y comprendemos qué cosas se va hacer durante la misma.

Lima, 07 de septiembre del 2021

Nombre del participante: María Castillo Valera – Conciliadora especializada en familia



CENTRO DE CONCILIACIÓN
JUSTICIA Y FELICIDAD
MARIA DE LOS ANGELES CASTILLO VALERA
N° 62988
CONCILIADORA
FAMILIA N° 21991

Investigador

FIRMA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento se solicitará el consentimiento para participar en la investigación denominada: “Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”. Se ha explicado que la participación consistirá en lo siguiente:

Se entiende que se debe responder con la verdad y que la información que brindarán los abogados especializados en Conciliación y Derecho procesal también es confidencial.


Se ha explicado también que si deciden participar en la investigación pueden retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Aceptamos voluntariamente participar en esta investigación y comprendemos qué cosas se va hacer durante la misma.

Lima, 07 de septiembre del 2021

Nombre del participante: Hugo Saavedra Tiburcio – Abogado litigante

Investigador



HUGO Y SAAVEDRA TIBURCIO
ABOGADO
CAS N° 1453

FIRMA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento se solicitará el consentimiento para participar en la investigación denominada: “Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”. Se ha explicado que la participación consistirá en lo siguiente:

Se entiende que se debe responder con la verdad y que la información que brindarán los abogados especializados en Conciliación y Derecho procesal también es confidencial.

Se ha explicado también que si deciden participar en la investigación pueden retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Aceptamos voluntariamente participar en esta investigación y comprendemos qué cosas se va hacer durante la misma.

Lima, 07 de septiembre del 2021

Nombre del participante: Rosa Quiroz Rivero – Abogada conciliadora



ENTRO DE CONCILIACION
JUSTICIA Y FELICIDAD
Rosa Quiroz Rivero
N° 4773
CONCILIADORA

Investigador

FIRMA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento se solicitará el consentimiento para participar en la investigación denominada: “Mecanismos alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios virtuales”. Se ha explicado que la participación consistirá en lo siguiente:

Se entiende que se debe responder con la verdad y que la información que brindarán los abogados especializados en Conciliación y Derecho procesal también es confidencial.

Se ha explicado también que si deciden participar en la investigación pueden retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Aceptamos voluntariamente participar en esta investigación y comprendemos qué cosas se va hacer durante la misma.

Lima, 07 de septiembre del 2021

Nombre del participante: Jesús Francisco Almazabas Arteaga – Conciliador extrajudicial especializado en familia

Investigador

Centro de Conciliación "Justicia y Felicidad"
.....
JESUS FRANCISCO ALMAZABAS ARTEAGA
N° 65775
CONCILIADOR
FAMILIA N° 23627

FIRMA

ANEXO II: CRONOGRAMA DE ENTREVISTA

ENTREVISTADO	FECHA DE ENTREVISTA
Antonio Nación Farfán	20/09/2021
Brandon Aguilar Nación	27/09/2021
María Castillo Valera	28/09/2021
Hugo Saavedra Tiburcio	29/09/2021
Rosa Quiroz Rivero	30/09/2021
Jesús Francisco Almazabas Arteaga	01/10/2021

Procedimiento de Audiencia de Conciliación Virtual en Colombia

Centro de Arbitraje
y Conciliación

CCB Cámara
de Comercio
de Bogotá

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE AUDIENCIAS VIRTUALES

El Centro de Arbitraje y Conciliación cuenta con una plataforma de telepresencia denominada VIDYO, la cual provee el uso de 4 salas virtuales con la capacidad para grabación en audio y video. Dichas salas tienen capacidad para la conexión en simultáneo de hasta más de 100 personas.

Respetado(a) doctor(a), por favor, tenga en cuenta para la realización de audiencias virtuales las siguientes indicaciones:

RESERVA SALA VIRTUAL

El link y las condiciones para la conexión virtual será enviado por Lady Alejandra González Cuervo un (1) día antes de la fecha de audiencia, correo lady.gonzalez@ccb.org.co y teléfono 5941000 Ext. 4368.

Es importante tener en cuenta cómo opera el servicio para Convenio y Trámite Ordinario.

- **Convenio:** para estas audiencias, se le envía el link únicamente al conciliador y al apoderado de la parte convocante. Si el conciliador llega a tener varias audiencias con apoderados diferentes, deberá enviar el link usado inicialmente cuando culmine las primeras audiencias. Solo se envía un link por conciliador.
- **Trámite Ordinario:** el conciliador debe informar por medio de correo electrónico a Lady Alejandra González con tres (3) días hábiles de antelación a la celebración de la audiencia, para reservar sala; y un (1) día hábil antes de la audiencia se enviará al conciliador y a las partes la guía de uso e instalación y el link de acceso a la sala virtual.

DESARROLLO DE AUDIENCIA VIRTUAL

Sugerimos para la firma de actas de acuerdo, tener en cuenta lo siguiente:

El conciliador puede realizar la firma del acuerdo basado en los requisitos que exige el artículo 1° de la Ley 840 de 2001.

En todo caso, en las actas y constancias se incluirá la información relativa a la dirección física y electrónica de quienes asistieron a la audiencia, dando cumplimiento a lo expresado por el decreto 1089 de 2015.

El acta o constancia que se expida como resultado de la audiencia, bien sea en conciliación o en insolvencia será firmado por el conciliador con la firma escaneada incorporada al acta

#SOYEMPRESARIO

Línea de respuesta inmediata: +57 (1) 383 0330 Comutador: +57 (1) 594 1000 ccb.org.co Bogotá D.C., Colombia

Edificio del Centro de
Arbitraje y Conciliación
Calle 76 No. 11-52
Tel: 3306 - 2496 - 2498

Sede y Centro
Empresarial Chaparrón
Calle 67 No. 8-5084
Tel: 4617 - 2817 - 4211

Sede y Centro
Empresarial Cejales
Avenida 19 No. 140-26 piso 2
Tel: 4368

Sede Financiera
Avenida 28, Pórtico No. 28-16
Tel: 4376

Sede Operativa
Calle 4 No. 9-74 Apoyunt
Tel: 4368

Sección Nacional de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial (CIAC)
Comité Nacional de la Cámara de Comercio Internacional, CCI - París
Sede Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones, CIADI

[VIALABCO](http://www.vialabco.gov.co) Ministerio de Justicia y del Derecho

Síguenos en:

ccb.org.co

El siguiente texto es el que se debe incluir en el acuerdo

PARÁGRAFO FINAL

Dada la situación de emergencia sanitaria que se presentada en el territorio nacional, siguiendo las instrucciones y recomendaciones del Gobierno y en virtud de lo establecido por el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 "Por el cual se declara un Estado Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional", las partes en expresa manifestación de voluntad desarrollaron la audiencia de conciliación por medios electrónicos.

Para constancia y con la anuencia de las partes en la fecha se efectúa la grabación en video y audio del presente acuerdo con el objeto de que el mismo se constituya en un mensaje de datos que sea admisible y objeto de prueba en los términos del literal (a) del artículo 2 y del artículo 10 y siguientes de la ley 527 de 1999.

CONSIDERACIONES

1. Debe tenerse en cuenta que en acuerdos conciliatorios judiciales, logrados en el marco de la etapa de conciliación dentro de una audiencia judicial, quedan grabados en audio (algunas veces en video) y ante el incumplimiento son perfectamente ejecutables, lo mismo podría aplicarse en conciliación extrajudicial.

Lo anterior, en consonancia con lo establecido por la CIRCULAR No MJD-CIR20-0000015-GCE-2100, emitida el 17 de marzo de 2020 por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

2. El conciliador deberá realizar el acuerdo en el formato en Word (adjunto) que contiene el encabezado con marca de agua del Centro de Arbitraje y Conciliación.

Luego, enviar a través de correo electrónico a los abogados Jimena Ariza jimena.ariza@ccb.org.co y Carlos Rodríguez carlos.rodriguez@ccb.org.co con copia a Gloria Marcela Vera gloria.vera@ccb.org.co el acuerdo conciliatorio (cumplimiento de requisitos Art. 1° ley 640 de 2001 y Dto. 1069 de 2015) en formato PDF, para que se proceda con el registro ante el SICAAC.

En ningún caso se admitirán resultados con hoja blanca sin logos del Centro o que sean dejados en las sedes.

#SOYEMPRESARIO

Línea de respuesta inmediata: +57 (1) 383 0330 Conmutador: +57 (1) 594 1000 ccb.org.co Bogotá D.C., Colombia

Sede del Centro de
Arbitraje y Conciliación
Calle 16 No. 11-52
Tel: 2006-2006-2003

Sede y Centro
Empresarial Chaparral
Calle 37 No. 8-3084
Tel: 4617-2312-4211

Sede y Centro
Empresarial Cúcuta
Avenida 19 No. 140-26 piso 2
Tel: 4369

Sede Puerto
Avenida 26 Torres No. 29-35
Tel: 4375

Sede Zipaquirá
Calle 1 No. 9-14 Zipaquirá
Tel: 4369

Sección Nacional de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial, CIAC
Comité Nacional de la Cámara de Comercio Internacional, CCI-París
Sede Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones, CIADI

VISADO Ministerio de Justicia y del Derecho

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 1 de 28
---	--	--

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la emergencia económica, social y ecológica declarada en Colombia, se hace necesario por parte de los Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico, repensarse acerca de las estrategias y medios necesarios a utilizar, que les permitan seguir promoviendo la conciliación como un Método Alternativo de Solución de Conflictos ágil, económico y oportuno, y enmarcado en los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional.

Razón por la cual, la utilización de plataformas digitales para la realización de audiencias virtuales se enmarca en un contexto social y normativo que se ajusta a la realidad actual, garantizando la seguridad y reserva en su uso; desde la instauración de la emergencia sanitaria por parte del gobierno nacional a causa del Covid-19, los medios virtuales cobran vital importancia como un instrumento que permite a las partes escucharse, pero también observar el lenguaje no verbal y mantener la confidencialidad de las intervenciones, lo que hace necesario en este caso, establecer un procedimiento que permita determinar la forma cómo se adelantaran las audiencias de conciliación.

2. OBJETIVO:

El objetivo de este procedimiento conciliatorio es contribuir a la solución de las diferencias de carácter particular y construir un entorno pacífico mediante la adecuada prestación de los servicios del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, estableciendo parámetros que permitan la atención pronta y oportuna de sus usuarios, a través de la utilización de medios virtuales.

3. ALCANCE:

El presente protocolo es aplicable al desarrollo de todas las audiencias de conciliación que se realicen por parte del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma Latinoamericana, en las que se haga uso de medios virtuales.

El procedimiento aplica a todos los estudiantes conciliadores inscritos en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma Latinoamericana.

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 2 de 28
---	--	--

El alcance de este protocolo se fija dentro de la normatividad legal vigente colombiana, mediante las siguientes normas: Ley 640 de 2001, ley 527 de 1999, Decreto 1069 de 2015, Decreto 491 de 2020, circular N° MJD – CIR 20 - 0000015 – GCE -2100 y NTC 5906.

Podrán realizarse audiencias virtuales cuando todas las partes tengan disponibilidad para comparecer por este medio, esto con la finalidad de garantizar el derecho a la defensa. En el momento en que se esté recibiendo la solicitud de conciliación, se verificará con la parte convocante la disponibilidad de conectividad y de medios virtuales, tanto de ella como del convocado; en caso de manifestar que no hay la posibilidad, no se recibe la solicitud, pero se deja abierto el servicio para cuando puedan tenerlos.

4. DEFINICIONES.

4.1. Plataforma: es un espacio en internet que permite la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades. Las plataformas digitales son ejecutadas por programas o aplicaciones cuyo contenido es de texto, audios o videos.


4.2. Microsoft Teams: es un software que permite que las personas se comuniquen, a través de videollamadas individuales y grupales, a su vez, es posible enviar mensajes instantáneos y compartir archivos con otras personas. Esta plataforma es posible utilizarla a través de un computador o cualquier dispositivo móvil.

4.3. WhatsApp: Es una plataforma que permite enviar y recibir mensajes instantáneos, audios, videos y fotografías a través de un teléfono o dispositivo móvil. Así mismo, permite la conectividad entre varias personas a través de llamadas o video llamadas.

4.4. Video Llamada: Comunicación realizada con un soporte tecnológico que permite a dos o más personas hablar y verse a través de una pantalla.

4.5. Firma Digital: Es un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación;

4.6. Firma Escaneada: Es un tipo de firma que permite identificar al firmante en un documento electrónico, en el que se incluye el aspecto gráfico de la firma manuscrita.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 3 de 28
---	--	--

En las generalidades del procedimiento conciliatorio requerido por la ley 640 de 2001, nos acogemos a lo establecido en el procedimiento conciliatorio definido para las audiencias presenciales, Formato PD – JUR – 001.

5. MÉTODOS DE USO.

5.1 Aplicaciones. Las audiencias de conciliación se llevarán a cabo haciendo uso de la aplicación tecnológica Microsoft Teams o cualquier otra plataforma como la video llamada por WhatsApp, a través de las cuales será posible la participación virtual y conexión simultánea del estudiante conciliador que dirige la audiencia de conciliación, el asesor del consultorio jurídico, así como también las partes -convocante(s) y Convocado(s)- y sus apoderados.

5.2 Equipos de cómputo, tabletas, y móviles. Las aplicaciones tecnológicas se podrán utilizar en computadoras, así como en dispositivos móviles y tabletas.

5.3 Micrófono y cámara. El equipo de cómputo, tableta o móvil utilizado por todos los intervinientes deberá contar con dispositivos de video que permitan visualizar al conciliador, asesor y a las partes y sus apoderados, además de contar con un dispositivo de audio, a fin de garantizar la participación de todas las partes en el desarrollo de la audiencia de conciliación virtual.


5.4 Acceso a internet: Para participar en la audiencia de conciliación, todos los intervinientes deben contar con una conexión de internet, mínimamente con un ancho de banda de 5 MB.

6. DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

En atención con el desarrollo de este procedimiento se disponen de los siguientes tres canales para la recepción de solicitudes de conciliación de manera virtual:

- Portal Web - <http://unaulavirtual.unaula.edu.co/> - el usuario podrá realizar su solicitud.
- Correo electrónico: juridico.virtual@unaula.edu.co
- Móvil de la asesora de la oficina de atención al usuario.

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 4 de 28
---	--	--

La solicitud de audiencia de conciliación se hará mediante el diligenciamiento del formato No. FT-JUR-001.

Según el medio utilizado por el usuario para realizar la solicitud de conciliación, se deberá informar al convocante que del Centro de Conciliación le estarán comunicando la fecha, hora y medio virtual de realización.

Verificados los hechos y solicitud respectiva por parte de la asesora de la oficina de atención al usuario o del consultorio jurídico virtual, se procederá al envío de la solicitud a la Dirección del Centro de Conciliación vía correo electrónico con todos los documentos anexos a esta.

7. REPARTO DE LAS SOLICITUDES DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de solicitud de audiencia de conciliación, la Dirección del Centro de Conciliación del Consultorio jurídico deberá realizar el reparto respectivo.


Mediante correo electrónico institucional, la Dirección del Centro realiza la designación del estudiante conciliador y del asesor respectivo.

Recibida la asignación, el asesor creará un grupo de Microsoft Teams, al cual vinculará al estudiante, quien deberá conectarse en la fecha y hora indicada en el correo electrónico, con el fin de que el asesor brinde la asesoría respectiva del asunto asignado.

Si el estudiante conciliador no comparece a la reunión en Microsoft Teams por presentarse dificultades técnicas, deberá indicarlo al asesor o directora del Centro de Conciliación, inmediatamente o dentro del día hábil siguiente, a través del correo electrónico, so pena de ser reasignado el caso nuevamente al siguiente conciliador de la lista. Excusado el estudiante se reprogramará la asesoría por parte del asesor.

Una vez el estudiante conciliador se acerque donde el asesor, firmará la aceptación del nombramiento, se le brindará la asesoría del caso y a través del correo electrónico institucional, el asesor le enviará procedimiento conciliatorio, la solicitud de conciliación, los documentos anexos y los formatos que debe diligenciar para llevar a cabo el proceso de la conciliación.

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 5 de 28
---	--	--

8. TRAMITE:


8.1 El estudiante conciliador debe estudiar el expediente, verificando si posee o no inhabilidades para asumir el caso. A su vez el estudiante conciliador analizará si el asunto es susceptible o no de ser conciliado, para lo cual debe diligenciar el formato de Plan de Negocios FT-JUR-003 y enviar vía correo electrónico de este al asesor, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes contados a partir del momento en que se recibió la asesoría, quien avalará el análisis hecho por el estudiante conciliador.

Dentro del estudio del expediente, se debe verificar lo siguiente:

- La legitimidad del solicitante.
- La competencia para conocer el asunto.
- Si el asunto que se somete a su consideración es conciliable.
- Si los documentos que se mencionan como pruebas, efectivamente se anexan a la solicitud.
- La viabilidad de la conciliación, si se considera viable se invita a las partes de acuerdo con lo previsto en la ley.
- Verificar si no existe causal de impedimento o recusación. Causales taxativas.
- Determinar si se cumplen los requisitos de existencia de la conciliación y que se puedan verificar inicialmente, los cuales son: que concurren dos partes con intereses contrapuestos, que entre ellos exista un conflicto o controversia para solucionar y que el asunto sea conciliable.

8.2 De poseerse alguna inhabilidad para adelantar la diligencia de conciliación virtual, se deberá comunicar por escrito a la Dirección del Centro en el (Formato Constancia de Inhabilidades No. FT-JUR-004), a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la asesoría brindada por el asesor en conciliación, justificando las razones por las cuales proceden las inhabilidades; caso en el cual, de encontrarse verificadas las mismas, se procederá por parte de la Dirección del Centro de Conciliación a designar un nuevo conciliador.

8.3 En caso de que el estudiante conciliador determine que el asunto no es susceptible de ser conciliable, cuenta con diez (10) días calendario contados a partir de la presentación de la solicitud

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 7 de 28
---	--	--

8.6 Si se invitó a las partes por todos los medios posibles, de acuerdo con los datos de contacto aportados en la solicitud de conciliación y no se logra la notificación de las partes por cualquier motivo, el estudiante conciliador, junto con el asesor dejan constancia en la plataforma LEX.

Parágrafo 1: Si al convocante no se logra notificar, se deja constancia en la plataforma LEX y se procede a emitir la Constancia de Otros Resultados, (No. FT-JUR-007.)

Parágrafo 2: Si al convocado no se logra notificar, por los medios aportados por el convocante, se precisará una nueva comunicación con este, para que informe si conoce otro medio para ubicar al convocado adicional al indicado inicialmente. En todo caso el estudiante conciliador, dejará la respectiva constancia en la plataforma LEX y procederá a emitir la Constancia de Otros Resultados (No. FT-JUR-007.)


8.7 Si el Convocante le indica al estudiante conciliador que ya no está interesado en el trámite este procederá a diligenciar el Formato “Constancia de Otros Resultados” (No. FT-JUR-007) e indicará al asesor el archivo de la solicitud.

8.8 Si el Convocante manifiesta que no cuentan con acceso a la plataforma Microsoft Teams o WhatsApp, para la realización de la audiencia de conciliación procederá a diligenciar el Formato “Constancia de Otros Resultados (No. FT-JUR-007), en la que específicamente se consigne la imposibilidad de comparecencia del convocante.

9. ASPECTOS PREVIOS A LA AUDIENCIA:

9.1 Las audiencias a través de medios virtuales comenzarán a la hora fijada por la dirección del Centro de Conciliación, recomendándose a todos los intervinientes disponer todos los medios quince (15) minutos antes de la hora preestablecida, a fin de verificar el óptimo funcionamiento de las herramientas tecnológicas necesarias para realizar la audiencia.

9.2 Como tiempo de espera a los intervinientes para iniciar la sesión, se dará un lapso de treinta (30) minutos. Pasados los treinta (30) minutos se verificará por parte del asesor y el estudiante conciliador si alguna de las partes requiere asistencia técnica. Ahora bien, en caso de que se percate de la inasistencia de alguna de las partes el estudiante conciliador procederá a la suspensión de la audiencia por tres días hábiles, en espera de una posible justificación. En este caso, el estudiante

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 6 de 28
---	--	--

para emitir la Constancia Asunto No Conciliable (No. FT-JUR-005) conforme a lo establecido en el art. 2° de la Ley 640 de 2001.

8.4 De ser procedente el trámite conciliatorio, el estudiante conciliador se comunicará vía telefónica con el convocante, para indicarle fecha, hora y plataforma digital a utilizar para el desarrollo de la audiencia. Deberá diligenciar el formato Constancia de Notificación de audiencia al convocante (No. FT-JUR-006.)


8.5 Si el Convocante continúa interesado en el trámite, el estudiante conciliador debe elaborar la Invitación dirigida al Convocado para la audiencia de conciliación (formato No. FT-JUR-009). Luego, debe enviarla por correo electrónico al asesor en conciliación, quien precisará revisarla y hacerle las observaciones que considere necesarias a través del correo electrónico institucional.

Conforme lo dispone el artículo 20 de la ley 640, la invitación a la audiencia deberá comunicarse a las partes por el medio que el conciliador considere más expedito y eficaz, lo que para el caso concreto se busca sea realizado a través de una dirección electrónica, WhatsApp o llamada telefónica confirmada a través de un mensaje de texto, información brindada por el convocante de la audiencia de conciliación acerca del Convocado. El asesor de conciliación, en procura de la recepción de la notificación por parte del convocado, podrá comunicarse directamente con él.

La invitación a la audiencia de conciliación virtual se enviará al (os) convocado(s) mínimo con cinco (5) días de anticipación a la fecha de realización de la audiencia de conciliación.

En la invitación se precisará de la fecha y la hora de realización de la audiencia, así como también del link, medio o plataforma, que le permitirá el acceso una vez llegue el día y hora indicado para la realización de la audiencia virtual.

En la respectiva invitación se indicará un correo electrónico al cual, el convocado se podrá comunicar a fin de indicar, si precisa de los elementos necesarios para realizar la audiencia de conciliación. En el evento de que este guarde silencio, se entenderá que el mismo si cuenta con los recursos técnicos y se seguirá adelante con el proceso conciliatorio.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 8 de 28
---	--	--

conciliador deberá emitir la Constancia de Suspensión de la Audiencia por Inasistencia (formato No. FT-JUR-011), de lo cual le informará al Director del Centro.

Si dentro del término antes establecido, la parte no compareciente justifica las razones por las cuales no asistió a la audiencia, se fijará nueva fecha y hora para la realización de esta, siempre y cuando el convocante o el convocado así lo dispongan; en caso de negarse a fijar nueva fecha se expide la Constancia de No Comparecencia (formato No. FT-JUR-015) con la respectiva justificación de la parte no compareciente.

De no presentarse justificación alguna, el estudiante conciliador deberá expedir la Constancia de No Comparecencia al cuarto (4) día hábil siguiente de la fecha en que debió celebrarse la audiencia, conforme al formato "Constancia de No Comparecencia" No. FT-JUR-015.

9.3 Las partes deberán asistir personalmente a la audiencia de conciliación virtual, precisándose que la audiencia de conciliación es confidencial, por lo tanto, su asistencia está restringida únicamente a las partes, convocante y convocado, quienes podrán asistir acompañadas de sus apoderados, sin embargo, no podrán estar presentes terceras personas, tales como familiares, amigos, cónyuges o compañeros(as) permanentes o en general cualquier otra persona que no haya sido citada a la audiencia o autorizada por el estudiante conciliador, para permanecer en el desarrollo de la audiencia de conciliación.

Parágrafo: En el evento de que una o ambas partes hagan caso omiso a las directrices impartidas por el estudiante conciliador o el asesor en conciliación, respecto a la confidencialidad de la audiencia de conciliación, deberá suspenderse, caso en el cual se emitirá por parte del estudiante conciliador la Constancia de Suspensión de Audiencia de Conciliación.

9.4 Las partes deberán tener a la mano su documento de identidad, el cual se solicitará por parte del estudiante conciliador que sea exhibido al momento de dar comienzo a la audiencia.

El estudiante conciliador solicitará a las partes – convocante y convocado(a) – que precisen indicar sus números telefónicos de contacto, pretendiéndose con ello corroborar sus números telefónicos, en el evento de que ocurran fallas técnicas y se pueda tener contacto directo con cada una de las partes.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 9 de 28
---	--	--

10. DIFICULTADES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS VIRTUALES

10.1 Del Estudiante Conciliador:

Cuando por motivos técnicos, el estudiante conciliador no pueda adelantar la audiencia de conciliación, deberá informar de tal situación a la Directora del Centro de Conciliación y al asesor designado para el acompañamiento de la audiencia, con la mayor antelación posible a la fecha y hora señalada.

En el evento que el estudiante conciliador no pueda conectarse a la audiencia por cualquier circunstancia, el asesor realizará la audiencia de conciliación hasta el final.

10.2 Del Asesor:

Si el asesor o asesora encargados de acompañar la audiencia de conciliación, presenta dificultades técnicas, tales como falta de audio, video, internet o cualquier otro, que afecte su asistencia a la audiencia de conciliación virtual, deberá comunicarlo inmediatamente a la directora del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, con el fin de que se pueda notificar a un nuevo asesor(a) que se pueda conectar inmediatamente a la audiencia de conciliación, para continuar con la audiencia.

En el evento de que sea imposible la conexión de un nuevo asesor(a) se deberá suspender la audiencia de conciliación y solicitar a la directora, se fije una nueva fecha de audiencia.

10.3. De las Partes:

Si las partes (convocante y convocado), antes o durante el transcurso de la audiencia de conciliación presentan dificultades para ingresar o permanecer en la plataforma Microsoft Teams o WhatsApp, o tiene problemas con el audio, video, internet o cualquier otro, que afecte su asistencia y el normal desarrollo de la audiencia de conciliación virtual, podrá informarle de tal situación al estudiante conciliador, a través del chat previsto en la plataforma utilizada, el correo electrónico institucional, WhatsApp, mensaje de texto o llamar a los números telefónicos proporcionados a las partes. En todo caso, si el estudiante conciliador verifica que alguna de las partes no se conecta o tiene dificultades durante el desarrollo de la audiencia, se comunicará inmediatamente con él, verificando lo sucedido.

En el evento de que sea imposible la adecuada conexión de nuevo, se deberá suspender la audiencia de conciliación y solicitar a la directora del centro de conciliación, se fije una nueva fecha de audiencia.



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 10 de 28

11. REGLAS DE COMPORTAMIENTO.

11.1 Es indispensable que los asistentes se comporten en forma debida, de modo que las audiencias puedan surtirse sin interrupciones.

11.2 Las partes guardarán debido respeto por las opiniones y propuestas de la contraparte, evitando lenguaje ofensivo, adjetivos descalificativos y juzgamiento de comportamientos, además guardarán debido respeto por el estudiante conciliador y el asesor del Consultorio Jurídico.

11.3 En aplicación del principio de confidencialidad está prohibido el uso de elementos de grabación; si el estudiante conciliador se percata del uso de cualquier aparato electrónico para este fin, que entorpezca el curso adecuado de las audiencias, vulnerando el citado principio de confidencialidad, solicitará que se apague el equipo electrónico.

11.4 Aun cuando la audiencia se realice a través de herramientas virtuales, queda prohibido el uso de celulares, los cuales deberán abstenerse de utilizar a menos de que sea el dispositivo que utilicen para estar presentes en la audiencia o sí así lo precisa el estudiante conciliador.

11.5 Las intervenciones de las partes y sus apoderados, deberán ajustarse a las reglas descritas en el presente procedimiento.

11.6. Las partes se mantendrán atentos al desarrollo de la audiencia de conciliación, por lo que evitarán hacer alguna actividad diferente tal como el aseo, preparación de alimentos, su ingesta, actividad física o cualquier otra que impida el diálogo fluido y respetuoso.

12. ACCESO VIRTUAL A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN
1	A través del correo electrónico institucional del asesor, se comunicará con los intervinientes acerca de la fecha y hora de la realización de la audiencia de conciliación virtual. En el mismo correo se coordinarán los aspectos técnicos que deberán tener en cuenta las partes y sus apoderados que pretendan comparecer a la audiencia; como el link, los números de teléfono, correo electrónico de los intervinientes que harán parte de la audiencia de conciliación.



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 11 de 28

	En el correo electrónico, además, se les informará que para ingresar al link de la plataforma Microsoft Teams, los intervinientes deberán ingresar su nombre completo.
2	Una vez abierto el link, se deberá precisar por parte de los intervinientes el cumplimiento de los requerimientos técnicos, como prerrequisito para acceder a la diligencia, es decir, el estudiante conciliador les solicitará indicar si cuentan en ese instante con audio, video (Cámara) y un mínimo de banda ancha de 5MB.
3	Podrán acceder virtualmente a la audiencia de conciliación el estudiante conciliador, el asesor designado por la Directora del Centro, las partes – convocante y convocado y sus apoderados, ello conforme a la ley 640 de 2001. Adicionalmente, se agregará a la audiencia otro asesor, que intervendrá en el evento de que quien acompañe la audiencia presente dificultades para estar presente en ella.
4	Los canales virtuales estarán habilitados quince (15) minutos antes del inicio de la diligencia, con el propósito de que todas las partes accedan a la plataforma y reporten al estudiante conciliador y al asesor del consultorio jurídico, cualquier novedad que presenten. En el caso de que alguno de las partes, no cuente con los medios para ingresar a la plataforma Microsoft Teams o WhatsApp, que les permita participar en el desarrollo de la audiencia virtual, deberá dar lugar a la suspensión de la audiencia. Con el fin de indicar las novedades que se presenten antes y durante el desarrollo de la audiencia virtual, se podrá hacer uso del chat previsto en la plataforma utilizada, el correo electrónico institucional, WhatsApp, mensaje de texto o a los números telefónicos proporcionados a las partes.
5	<p>En el evento de que la audiencia de conciliación se realice por WhatsApp, además de lo anteriormente dicho deberá precisarse lo siguiente:</p> <p>A. Previo a la realización de la audiencia de conciliación, el asesor deberá crear un grupo de WhatsApp, que se encontrará conformado por el estudiante/conciliador, directora, el asesor, la parte convocante y la parte convocada, así como de sus apoderados, si los hay. De igual manera, con el fin de garantizar el buen desarrollo de la audiencia de conciliación, se incluirá a otro asesor, que solo podrá participar de la audiencia, en el caso de que el asesor titular tenga problemas o dificultades técnicas y que no puedan ser solucionadas en el mismo momento.</p> <p>Cómo crear un grupo de WhatsApp e invitar participantes:</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 12 de 28

- Abre WhatsApp - ingresa a más opciones y selecciona nuevo grupo.
- Busca o selecciona los contactos que se deseen añadir al grupo.
- Escribe el asunto del grupo. Este será el nombre del grupo y será visible para todos los participantes.

B. A través de un mensaje que escriba en el grupo de WhatsApp, el asesor y el estudiante/conciliador confirmarán la presencia de las partes y que no tengan problemas técnicos que dificulten o impidan el desarrollo de la audiencia de conciliación.

C. La audiencia se realizará de igual forma que en la plataforma Microsoft Teams, es decir, a través de una video llamada o video conferencia, que inicie el asesor de conciliación encargado.

D. Cuando se trate de la audiencia por video llamada, el asesor auxiliar procederá a crear el grupo en Microsoft Teams en el que incluye solo al asesor titular y grabará la video llamada, lo anterior, por la imposibilidad de grabarse desde la aplicación WhatsApp.

E. finalizada la audiencia de conciliación, el asesor dará por terminada la llamada y eliminará a todos los intervinientes del grupo creado, con el propósito de que la información que obre en el chat de WhatsApp, no se replique y quede solo bajo la protección del asesor de conciliación, todo ello en pro de garantizar el principio de confidencialidad.

13. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA A TRAVÉS DE MEDIOS VIRTUALES

	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN
1	<p>El estudiante conciliador, junto al asesor designado, dará inicio a la audiencia, solicitando a las partes su identificación, quienes deberán indicar: (i) su nombre completo, (ii) su número de identificación, (iii) fecha de expedición del documento de identidad y (iv) su número de tarjeta profesional, en caso de que se encuentre presente algún abogado (v); así mismo cada una de las partes presentará sus documentos de identidad ante la cámara de su dispositivo, con el fin de que el estudiante conciliador pueda verificar satisfactoriamente la comparecencia de las partes previamente citadas.</p> <p>En el evento de que la conexión de alguna de las partes falle durante el desarrollo de la</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 13 de 28

audiencia, el conciliador deberá suspender la audiencia e inmediatamente establecer comunicación con las partes, con el ánimo de verificar si le es posible la conectividad nuevamente a la audiencia; de no ser posible, se suspenderá la audiencia por parte del conciliador y se solicitará a la Directora del Centro de Conciliación una nueva fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de conciliación, informándole a cada una de las partes.

El conciliador deberá utilizar un lenguaje sencillo sin acudir a citas doctrinales o jurisprudenciales a menos que sea necesario:

- *Buenos días (tardes), mi nombre es _____, estudiante adscrito(a) al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico “Jorge Eliecer Gaitán” de la Universidad Autónoma Latinoamericana; designado(a) por el Centro de Conciliación para atender la presente audiencia de conciliación virtual, solicitado por el/la señor(a) _____; a efectos de dirimir conflicto de naturaleza _____ (civil, comercial, familia) con el señor(a)*

Igualmente, les presento al asesor en conciliación del Centro, el Dr. _____ quien nos acompañará durante toda la audiencia virtual con el fin de apoyarnos en la resolución del presente conflicto, motivo por el cual podrá intervenir durante el desarrollo de la audiencia.

Les solicito por favor, indiquen su nombre completo, su número de documento de identidad y su fecha de expedición, asimismo les solicito exhiban sus documentos de identificación (cédula de ciudadanía), con el fin de verificar su identidad.

Como quiera que a través de la plataforma virtual se encuentran presentes todos los convocados (y sus apoderados en caso de que estos concurren poniéndoles de presente que las partes son sólo el convocante y el convocado y son los únicos habilitados para llegar a un acuerdo. Los apoderados sólo están para acompañar a su poderdante y en caso de ser necesario apoyarlo con su asesoría), procederé a fijar las reglas de comportamiento dentro del presente trámite, solicitándoles respetuosamente poner en silencio o apagar sus equipos celulares a efectos de evitar intervenciones dentro de la audiencia, a menos que se encuentre utilizándolo para estar presente en la audiencia.



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 15 de 28

alejados del ruido externo, como equipos de sonido, televisores, entre otros. No sobra resaltar la importancia de referirnos al otro en términos cordiales, pues el propósito de esta audiencia virtual es justamente buscar la concertación del problema que aquí les convoca. De igual forma procuraran evitar la intervención de personas que se encuentren cerca a ustedes, buscando así, mantener la confidencialidad de la presente audiencia.

- *Les pido el favor que, el chat de esta plataforma, solo sea utilizado para solicitar el uso de la palabra o indicarme si están teniendo dificultades técnicas, tales como que no se escuche, no se vea a ninguno de los participantes, no pueda activar el audio o la cámara.*

El conciliador instalará la audiencia de conciliación, explicando de manera general de qué se trata la figura, el objeto, alcances y límites de la conciliación, incluyendo los efectos jurídicos que se producen en caso de que las partes lleguen a un acuerdo o no:

- *Así las cosas, procedo a instalar la audiencia de conciliación, dándoles la bienvenida a este Centro que se encuentra adscrito al Consultorio Jurídico “Jorge Eliecer Gaitán” de la Universidad Autónoma Latinoamericana; el cual, se encuentra debidamente avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, conforme a las facultades que la Ley 640 de 2001 nos asigna.*

4

Es mi deber indicar a las partes el objeto, alcance, beneficios, consecuencias y límites de la conciliación; y para ello, es importante que ustedes comprendan que la CONCILIACIÓN es un mecanismo alternativo de solución de controversias, por medio del cual las partes en conflicto (solicitante, solicitado) acuden a un tercero (llamado conciliador) que es imparcial a las partes, para dirimir sus diferencias y llegar a acuerdos. Por ser una solicitud de partes, son realmente éstas las que desarrollan la audiencia, lo que lo hace muy diferente a un proceso judicial, que normalmente es impulsado por los apoderados de las partes y el juez.

Este trámite tiene básicamente dos EFECTOS. El primero de ellos es que, de darse un acercamiento concertado entre las partes, conciliador, procederá a elaborar un Acta en la que consignará las obligaciones acordadas por ustedes, las cuales



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 14 de 28

(En este espacio el conciliador puede preguntar a los asistentes si tienen alguna duda hasta el momento)

El Conciliador, instala y dirige la audiencia otorgando tiempos de intervención equitativos en su orden a las partes, convocante y convocada. Adicionalmente, las partes podrán pedir la palabra a viva voz, a través del chat, mensajes de texto, mensaje que será dirigido al conciliador y este otorgará la palabra cuando lo considere pertinente.

Las partes deberán mantener en todo momento, sus cámaras encendidas y sus micrófonos desactivados de ser posible, escucharán respetuosamente la intervención de la otra parte, sin interrupciones, acatando la dirección del conciliador en el otorgamiento del uso de la palabra y solamente activarán el micrófono, al momento en que se les haya concedido el espacio de intervención. Una vez la parte que se encuentre hablando finalice su intervención, deberá desactivar su micrófono.

En caso de que se dificulte para alguna de las partes la desactivación del micrófono, el estudiante conciliador les solicitará a las partes guardar absoluto silencio y mantenerse alejado del ruido, siempre que sea posible.

3

Durante el desarrollo de la audiencia de conciliación, el chat de la plataforma sólo puede ser utilizado por cualquiera de los intervinientes para solicitar el uso de la palabra o, indicar que está teniendo dificultades técnicas. La palabra será otorgada por el (la) estudiante conciliador(a) que dirige la audiencia. No tendrán efectos las manifestaciones realizadas por escrito a través del chat de la plataforma digital, salvo para lo ya indicado en este punto:

- *A cada una de las partes (solicitante y solicitado), se les concederá el uso de la palabra, por lo que los invito a mantener siempre encendidas sus cámaras y a intervenir solo en los eventos en que les sea concedida la intervención, igualmente en el momento que deseen opinar me podrán solicitar el uso de la palabra, con esto aseguraremos el respeto por el otro, asumiendo una postura de escucha, teniendo claro que siempre que lo requieran podrán intervenir para exponer sus argumentos. Así mismo les solicito, que el micrófono de su dispositivo se mantenga en silencio, de presentarse alguna dificultad para hacerlo, guardaremos silencio durante cada intervención y dentro de lo posible, les sugiero mantenerse*



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 16 de 28

podrán versar sobre todas las pretensiones del solicitante (conciliación total) o sobre una o algunas de las propuestas (conciliación parcial). Este documento, en virtud de la Ley, produce los mismos efectos de una sentencia, es decir, presta mérito ejecutivo, lo cual significa que si una de las partes incumple alguna de las obligaciones establecidas en el acta de acuerdo conciliatorio, la otra puede iniciar un proceso por vía ejecutiva, buscando que el juez ordene el cumplimiento del acuerdo conciliatorio. Así mismo, este acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, es decir, si las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio, no pueden acudir a ninguna otra instancia judicial para tratar este mismo asunto, por cuanto la controversia queda resuelta con el acuerdo. (sin embargo, en asuntos de familia, la cosa juzgada es formal, en la medida en que posteriormente cualquiera de los asuntos acordados pueden ser revisados con el fin de modificarse)

Como un segundo efecto, se contempla la posibilidad de que pese a intentar un acuerdo entre las partes, las mismas no logren acordar obligaciones que permitan dar por terminado el conflicto aquí discutido; razón por la cual, se procederá a expedir por parte del conciliador, una constancia, en la que dé cuenta de la comparecencia de las partes y de la imposibilidad de llegar a un acuerdo. Caso en el cual, este documento entiende que agota un requisito de ley para acceder a la jurisdicción ordinaria, en un posible proceso que necesariamente deberá someterse a la valoración de un juez.

Es mi deber advertirles que entre las características de este trámite se encuentra la CONFIDENCIALIDAD, lo que significa que los asuntos que sean expuestos en el desarrollo de esta diligencia pertenecen solo a este momento y a las personas que en el intervienen, por cuanto, los mismos, no podrán ser utilizados en calidad de prueba en un proceso judicial. Es por lo anterior, que les solicito abstenerse de grabar la presente audiencia virtual, de percatarme de ello se procederá a suspender la audiencia.

Como VENTAJAS de la conciliación, se tienen el ahorro de dinero y de tiempo; pues al dirimirse el conflicto, se evita el inicio de un proceso ante la justicia ordinaria que podría resultar demorado y costoso.



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 17 de 28

	<p><i>Se advierte a las partes, que este trámite se registra ante el Ministerio de Justicia y del derecho y ante el mismo Centro.</i></p> <p><i>(Se interroga a las partes si tienen claro qué es la conciliación, sus efectos, objeto y las reglas propuesta para el desarrollo de esta audiencia o si tienen alguna duda respecto al trámite).</i></p>
5	<p>Acto seguido, el estudiante conciliador le concederá a cada una de las partes el uso de la palabra para que exponga las circunstancias de tiempo, modo y lugar del conflicto, con el objeto de determinar y fijar con claridad las causas, motivos y razones de las diferencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se le concede el uso de la palabra al señor _____, quien actúa en calidad de CONVOCANTE, para que exponga las razones que lo llevaron a solicitar esta audiencia de conciliación (relación de los hechos) y qué es lo que espera resolver (pretensión). <p><i>(Se escucha la intervención del CONVOCANTE)</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Se le concede la palabra al señor _____ en calidad de CONVOCADO; para que se pronuncie sobre lo manifestado por el CONVOCANTE <p><i>(Se escucha la intervención del CONVOCADO y en caso de ser procedente se indaga sobre una posible propuesta o alternativa para dirimir el conflicto)</i></p>
6	<p>Los intervinientes no podrán conectarse simultáneamente a través de dos dispositivos (computador, tabletas o teléfonos móviles, por ejemplo).</p>
7	<p>Si durante el desarrollo de la diligencia se presenta algún inconveniente técnico, el conciliador o las partes, deberá tomar una imagen de la pantalla en donde se pueda evidenciar el error y comunicarse inmediatamente con el asesor del Consultorio Jurídico, a través del correo electrónico institucional, WhatsApp, mensaje de texto o correo electrónico. El estudiante conciliador y el asesor, como encargados del desarrollo de la audiencia de conciliación, tomarán las decisiones que en estos eventos sean pertinentes, para garantizar el buen desarrollo de la audiencia.</p>
8	<p>Si en el curso de la audiencia se presentan documentos por alguna de las partes, los mismos deberán enviarse a través del correo electrónico que el asesor encargado disponga para ello.</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 18 de 28

9	<p>Las audiencias de conciliación realizadas a través de medios virtuales, no podrán ser grabadas por el estudiante conciliador o alguna de las partes, todo lo que se diga en el transcurso de la audiencia es de carácter confidencial y reservado.</p> <p>Es menester señalar que la grabación que se llegue a realizar de la presentación y de los acuerdos a los que lleguen las partes, será realizada únicamente por el asesor que designe la directora del Consultorio Jurídico, ello con el fin de garantizar la confidencialidad y protección de la información y evitar que la misma sea replicada sin autorización del Centro de Conciliación.</p> <p>La audiencia de conciliación tendrá una duración estimada de dos horas.</p> <p>Bajo la dirección y orientación del conciliador se debatirán y discutirán las fórmulas de acercamiento que tanto las partes como este propongan.</p> <p>En primer lugar, se debe indagar a las partes conforme a lo argumentado en el paso anterior, si tienen alguna propuesta para poner fin al conflicto. Si alguna de las partes propone alguna alternativa, necesariamente se deberá preguntarle a la otra parte sobre la opinión que le merece tal proposición, es decir, si la acepta, la niega o contrapropone.</p> <p>En caso de aceptarse alguna de las propuestas presentadas por las partes, se procederá a levantar el Acta de Conciliación (formato No. FT-JUR-013), teniendo presentes situaciones de tiempo, modo y lugar que permitan elaborar un acuerdo claro y expreso que sea exigible a las partes.</p> <p>De presentarse contra propuestas, se le deberá dar traslado a la otra parte para que esta se pronuncie.</p> <p>De no surgir ninguna propuesta, o pese a presentarse, no es acogida por la otra; corresponderá al conciliador presentar alternativas para que sean consideradas por las partes. En este punto particularmente, el conciliador podrá valerse de estrategias de negociación y para ello deberá tener muy claro el problema jurídico a resolver y la posición de ambas partes en relación con el mismo, tratando de encontrar acuerdos que satisfagan a ambas partes, insistiendo en la importancia de llegar a un acuerdo amigable.</p>
----------	--



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 19 de 28

	<p>En aquellos casos en que la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, el conciliador expedirá una Constancia de No Acuerdo en este sentido (formato No. FT-JUR-014), indicando la fecha de presentación de la solicitud, la fecha en que se celebró la audiencia, y se expresará sucintamente el asunto que fue objeto de conciliación. Esta constancia será suscrita por el conciliador, el asesor en conciliación y la Directora del Centro.</p> <p>Cuando una o ambas partes no asistan a la diligencia de conciliación, de igual forma el conciliador instalará la audiencia dejando constancia de este hecho y se dará el término de ley para que la parte ausente justifique el motivo de su inasistencia, correspondiente a tres (3) días hábiles. Pasado el término se levantará la constancia de no comparecencia (formato No. FT-JUR-015). Dicha constancia se emitirá dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la fecha de audiencia.</p> <p>El estudiante conciliador deberá dejar constancia, de los 4 primeros numerales del artículo 1º de la Ley 640 de 2001, esto es en resumen: medio virtual, fecha y hora de la audiencia, plena identificación del conciliador, identificación del asesor que acompaña la audiencia, la plena identificación de los asistentes, relación de los hechos y pretensiones, motivo de la conciliación. Lo cual será grabado por el asesor que acompaña la audiencia.</p> <p>Una vez finalizado el diálogo con cada una de las partes, el estudiante conciliador hará la redacción del resultado obtenido, el cual podrá ser un Acta o una Constancia de No Acuerdo. Lo anterior, el estudiante conciliador deberá enviarlo por correo electrónico al asesor, quien verificará el contenido, y realizará posibles cambios antes de dar por finalizada la audiencia de conciliación.</p>
10	<p>Aprobada la redacción del Acta por el asesor y las partes, el estudiante conciliador deberá precisarles que grabará la lectura y procederá a explicar la razón para hacerlo.</p> <ul style="list-style-type: none">- Para que la grabación se constituya en un mensaje de datos que sea admisible y objeto de prueba en un proceso judicial en los términos del literal (a) del artículo 2 y del artículo 10 y siguientes de la ley 527 de 1999. <p>Así las cosas, el estudiante conciliador leerá de manera clara la totalidad del Acta de Conciliación o de la Constancia de No Acuerdo, una vez hecho esto, se le da la palabra a</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 20 de 28

cada una de las partes para que nuevamente y de viva voz se identifiquen, digan en qué calidad obran y manifiesten su aceptación del acuerdo o del no acuerdo alcanzado.

Una vez concertado el contenido del acuerdo o de la constancia de no acuerdo, se finaliza la grabación de la misma y se les recuerda a las partes la importancia de cumplir con las obligaciones adquiridas en los términos establecidos.

Esta grabación obrará como prueba de lo acontecido en la audiencia y hará parte integrante del expediente.

La suscripción del acuerdo se materializa por medio de la aceptación expresa de cada una de las partes, al momento de la lectura del acuerdo, lo cual se deja grabado en la plataforma Microsoft Teams. En el caso de que la audiencia se adelante por medio de la plataforma WhatsApp, la suscripción del acuerdo se materializa por medio de la aceptación expresa de cada una de las partes, al momento de la lectura del acuerdo, lo cual se deja grabado en Microsoft Teams, el cual será archivado por el asesor del Centro de Conciliación.

En el caso de que las partes indaguen al estudiante conciliador por la firma manuscrita del acta, que contiene el acuerdo logrado, el conciliador tendrá en cuenta:

- En las audiencias de conciliación virtual, la suscripción del acuerdo basta con la manifestación de voluntad libre y espontánea de las partes (Convocante y Convocado), pues para que el documento denominado acta de conciliación tenga validez, se hace suficiente con la firma del estudiante conciliador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de la ley 640 de 2001.

Los siguientes textos se deben incluir en el acuerdo y en las constancias que se emitan:

- Dada la situación de emergencia sanitaria que se presenta en el territorio nacional, siguiendo las instrucciones y recomendaciones del Gobierno y en virtud de lo establecido por el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 "Por el cual se declara un Estado Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional" y por el Decreto 491 de 2020 "Por medio del cual se toman medidas de urgencia para

5. Para recortar la imagen, haga clic en ella para abrir la pestaña formato de herramientas de imagen, haga clic en recortar y, a continuación, recorte la imagen.



En el evento, de que se le dificulte insertar la firma en alguno o todos los documentos, el estudiante conciliador deberá enviar el archivo que contiene su firma, días antes de la audiencia, a través del correo electrónico institucional al asesor que lo acompaña durante el trámite conciliatorio, quien será el responsable de insertar la firma.

La firma escaneada solo será utilizada para la suscripción de los documentos requeridos en el desarrollo del trámite conciliatorio.

- 12** La firma de los documentos por parte del asesor y la Directora del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, serán firmados siguiendo los parámetros establecidos en el punto anterior.
- 13** El conciliador deberá plasmar el resultado de la audiencia en los formatos oficiales en Word, que para el caso tiene dispuestos el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, que previamente le fueron enviados a través del correo electrónico institucional.
- En ningún caso se admitirán resultados (actas o constancias) en formatos no oficiales o diferentes a los otorgados por el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.
- 14** El uso de los medios virtuales para el desarrollo de las diligencias en ningún momento varía los reglamentos internos del Centro de Conciliación y las etapas previstas en la ley 640 de 2001 y las demás que resulten aplicables; dada la contingencia actual y las normas expedidas se flexibiliza en lo que sea posible los reglamentos del Centro de Conciliación.

14. ACTUACIONES ADICIONALES.

14.1 Evaluación del servicio: Una vez finalizada la audiencia de conciliación, el asesor en conciliación contactará telefónicamente a las partes y diligenciará el formato de Seguimiento al



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 21 de 28

garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas (...). El Centro de Conciliación ha programado esta audiencia y las partes en expresa manifestación de su voluntad desarrollaron la audiencia de conciliación por medios virtuales.


- Para constancia y con la aquiescencia de las partes, en la fecha se efectúa la grabación en video y audio del presente acuerdo con el objeto de que el mismo se constituya en un mensaje de datos que sea admisible y objeto de prueba en un proceso judicial en los términos del literal (a) del artículo 2 y del artículo 10 y siguientes de la ley 527 de 1999, así mismo como la circular 015 de 2020 "Por medio de la cual se establecen recomendaciones para la prevención, contención y mitigación del Coronavirus Covid -19", la ley 640 de 2001 "Por medio de la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones", y el Decreto 491 de 2020 "Por medio del cual se toman medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas (...)"

11 Todos los documentos que se realicen en el desarrollo del trámite conciliatorio, en especial el acta o constancias emitidas como resultados de la audiencia, deberán estar firmados por el estudiante conciliador, para lo cual se utilizara su firma escaneada.

Para crear e insertar una firma manuscrita, tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Escriba su firma en una hoja de papel blanca y sin rayas.
2. Escanee la página y guárdela en el ordenador en un tipo de archivo común: .jpg o .png y asígnele un nombre al archivo.
3. Abra el formato requerido, el cual le fue otorgado por el Centro de Conciliación.
4. Para agregar la firma a un documento haga clic en Insertar > Imágenes.



	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 23 de 28
---	--	---

Servicio (No. FT. 016), con el fin de evaluar al Centro de Conciliación, la conciliación como mecanismo de solución de conflictos y al estudiante conciliador.

14.2 Registro de actas y constancias:

14.2.1. ACTAS

El estudiante conciliador deberá tramitar el registro de las actas de conciliación de que trata el artículo 14 de la Ley 640 de 2001 (dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha de audiencia), ante el Centro de Conciliación. Para lo cual, el estudiante conciliador remitirá a través del correo electrónico institucional el documento (acta) que contenga el resultado final del caso.

El Director del Centro de Conciliación verificará el cumplimiento de los requisitos formales del Acta de Conciliación establecidos en el artículo 1º de la Ley 640 de 2001. Si se cumplen las condiciones anteriores, el Centro descarga e imprime el formulario de resultado del caso ingresado en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC.

El Director del Centro hará constar en las copias de las actas si se trata de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las partes. En ningún caso se entregarán los originales de las actas de conciliación a las personas interesadas. El original del acta junto con las copias de los antecedentes del trámite conciliatorio se conservará en el archivo del Centro.


14.2.2. Registro en libro

El libro radicador de Actas de Conciliación, es un libro anualizado y foliado en el que se registrarán mediante anotación las actas de conciliación total o parcial.

Previamente a su utilización, la secretaria deberá numerar cada una de las hojas útiles del libro radicador y se dejará una constancia en la primera hoja que contenga los siguientes datos: nombre del Centro de Conciliación, número y fecha de resolución autorizando al Centro, uso al que se destina y fecha en que se abre.

Si en un año se acabaran las hojas útiles del libro radicador, se dejará una constancia sobre la fecha en que se cierra y se abrirá otro libro, caso en el cual se seguirá el mismo procedimiento descrito en el inciso anterior, identificando cada tomo con numerales sucesivos.

Si al finalizar un año quedaran en blanco hojas útiles, estas deberán ser anuladas por el Director del Centro.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 24 de 28
---	--	---

Del anterior libro, se deberá llevar el mismo control de manera digital a través de un documento en Excel.

14.2.3 El libro radicator de Actas de Conciliación tendrá siete secciones o columnas así:

1. En la primera columna se deberá anotar el número de registro que corresponderá a la numeración en estricto orden de presentación de las actas que deban ser registradas. La numeración se hará en cinco (5) dígitos, empezando por el 00001 y consecutivamente sin iniciar nuevamente cada año, por manera que, verbigracia, si el último registro de un año corresponde al 00015 el primer registro del año siguiente será el 00016.
2. En la segunda columna se deberá anotar la fecha del registro.
3. En la tercera columna se anotará el código del conciliador que elaboró el acta, si se trata de un conciliador inscrito en la lista de un centro de conciliación, o el número del documento de identificación, si se trata de un estudiante en práctica o de un egresado realizando su judicatura.
4. En la cuarta columna se anotará la fecha de presentación de la solicitud.
5. En la quinta columna se anotará el nombre de las partes de la conciliación.
6. En la sexta columna se anotará si la conciliación es total o parcial.
7. En la séptima columna se anotará la materia de que se trate el asunto conciliado.


14.3. CONSTANCIAS

La secretaria del Centro de Conciliación deberá archivar las constancias expedidas por sus conciliadores y llevar un libro de control sobre las mismas.

Los estudiantes conciliadores de los centros de conciliación deberán entregar las constancias de que trata el artículo 2° de la Ley 640 de 2001. Para lo cual, el estudiante conciliador remitirá a través del correo electrónico institucional el documento (constancia) que contenga el resultado final del caso.

14.3.1 Registro en libro

El libro de control de constancias es un libro anualizado y foliado en el que se anotarán las constancias expedidas por los estudiantes/conciliadores.

	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</p>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 25 de 28</p>
---	---	--

Previamente a su utilización, se deberá numerar cada una de sus hojas útiles y se dejará una anotación en la primera hoja que contenga los siguientes datos: nombre del centro de conciliación, código asignado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, número y fecha de resolución autorizando al centro, uso al que se destina y fecha en que se abre.

Si en un año se acabaran las hojas útiles del libro de control de constancias, en la última hoja se indicará la fecha en que se cierra y se abrirá otro libro, caso en el cual se seguirá el mismo procedimiento descrito en el inciso anterior, identificando cada tomo con numerales sucesivos.

Si al finalizar un año quedaran en blanco hojas útiles, estas deberán ser anuladas por el Director del Centro.

14.3.2 El libro de control de constancias tendrá ocho secciones o columnas así:

1. En la primera columna se numerarán las constancias en estricto orden de recibo. La numeración se hará en cinco (5) dígitos empezando por el 00001 y consecutivamente sin iniciar nuevamente cada año, por manera que, verbigracia, si la última constancia de un año corresponde al 00015 la primera constancia del año siguiente corresponderá al 00016.
2. En la segunda columna se deberá anotar la fecha de recibo de la constancia.
3. En la tercera columna se anotará el código del conciliador que expidió la constancia, si se trata de un conciliador inscrito en la lista de un centro de conciliación, o el número del documento de identificación, si se trata de un estudiante en práctica o de un egresado realizando su judicatura.
4. En la cuarta columna se anotará la fecha de presentación de la solicitud de conciliación.
5. En la quinta columna se anotará el nombre de las partes.
6. En la sexta columna se anotará si la constancia expedida lo fue porque no se logró el acuerdo, porque las partes o una de ellas no compareció a la audiencia o porque el asunto de que se trate no es conciliable de conformidad con la ley.
7. En la séptima columna se anotará la fecha de expedición de la constancia.
8. En la octava columna se anotará la materia de que se trate la solicitud de conciliación.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 26 de 28
---	--	---

Las constancias se mantendrán en muebles y/o archivadores especialmente diseñados para su mejor conservación y manejo, conservándolas en el estricto orden numérico en que se hayan anotado en el libro de control de constancias.

El archivo en Excel será almacenado por la secretaria del Centro de Conciliación

14.4. CORRECCIÓN DE ERRORES EN REGISTRO

Los errores en que se haya incurrido al realizar el registro o las anotaciones en los libros, se corregirán subrayando y encerrando entre paréntesis las palabras, frases o cifras que deban suprimirse o insertando en el sitio pertinente y entre líneas las que deben agregarse y salvando al final lo corregido, reproduciéndolo entre comillas e indicando si vale o no lo suprimido o agregado. Podrá hacerse la corrección enmendando lo escrito o borrándolo y sustituyéndolo y así se indicará en la salvedad que se haga.


Las salvedades serán firmadas por el Director del Centro de Conciliación. Sin dichos requisitos no valdrán las correcciones y se tendrán por verdaderas las expresiones originales.

1. Entrega de Actas y Constancias: La entrega de las actas o constancias, serán entregadas a las partes a través del correo electrónico suministrado o a través de WhatsApp, una vez se haya realizado el registro en el SICAAC. Del envío del Acta o de la Constancia, se dejará evidencia en el expediente.
2. Seguimiento al Acta: El asesor en conciliación, vía telefónica llama a la parte convocante con el fin de verificar el cumplimiento del acuerdo estipulado, en la audiencia de conciliación llevada a cabo en el Centro. El presente seguimiento se hace dentro de los doce (12) meses siguientes a la realización de la audiencia y por lo menos 1 sola vez.
3. Reportar información al Ministerio de Justicia y del Derecho: El Director del Centro reportará en la plataforma SICAAC (Sistema de información de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición) dispuesta por el ministerio para tal fin los datos solicitados y que se evidencian en el expediente de cada solicitud de conciliación.

La información deberá ser registrada en el Centro, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes de la audiencia en que el Centro asume conocimiento del caso o a la generación de la respectiva documentación, según sea el caso.

El Director podrá delegar en el asesor en conciliación el ingreso de casos a la plataforma SICAAC.

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 27 de 28
---	--	---

Las Actas y Constancias deben ser enviadas a las partes y el certificado del registro de caso del SICAAC.

14.5. Archivo digital del expediente: Los expedientes electrónicos se conformarán con la totalidad de los documentos de archivos agrupados en desarrollo del trámite conciliatorio, independientemente del tipo de información, y formato. Por lo que se deberá enviar todos los documentos al coordinador de conciliación, quien creará en Onedrive una carpeta con cada uno de los documentos que integran el trámite conciliatorio.

Una vez creada la carpeta del expediente digital, el mismo podrá ser consultado por el asesor de conciliación y por el estudiante conciliador.

Cada uno de los documentos expedidos en el trámite conciliatorio, de igual forma deberán reposar en una carpeta digital, que el asesor encargado de vigilar el trámite conciliatorio deberá crear para cada una de las solicitudes asignadas. Ello con el fin, de que una vez se puedan imprimir se estructure el expediente físico.


Los documentos emitidos en el curso del proceso conciliatorio, en especial las Actas y Constancias que se expidan, una vez se encuentren finalizados, deberán ser convertidas a PDF, con el propósito de evitar la alteración del contenido del documento. Las Actas y Constancias se enviarán vía correo electrónico a la secretaria del Centro de Conciliación, con el propósito de que mantenga el registro en el libro radicador (físico y digital) que permita la posterior consulta.

14.6. Realizar seguimiento al servicio: El Director de Centro de Conciliación, debe establecer mecanismos que permita evaluar el cumplimiento de las actividades en la prestación del servicio de conciliación, para ello se realizarán:

14.7. Monitoreo a las audiencias de conciliación. Se permitirá el ingreso de otros estudiantes conciliadores a las audiencias virtuales, los cuales observarán el desarrollo de la audiencia de conciliación, y registrarán sus observaciones en el formato Monitoreo Audiencias de Conciliación (No. FT-JUR-029.)

Nota. Para poder desarrollar esta actividad, se debe contar con la aprobación de las partes; explicándoles que esta actividad se realiza con fines académicos.

14.8. Analizar evaluaciones del servicio y seguimiento de las actividades: El Director del Centro, el asesor en conciliación y su equipo de trabajo, identificarán las acciones correctivas, preventivas y de

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 28 de 28
---	--	---

mejora necesarias para el servicio de conciliación de manera virtual, tomando las encuestas de evaluación del servicio realizadas y las actividades de seguimiento establecidas. Lo anterior, según lo establecido en el procedimiento PD-CAL-003 ACPM.

14.9. Plan de mejoramiento: Implementar acciones correctivas y preventivas.

Elaborado por: Asesor en conciliación Fecha: 2020-05-15	Revisado por: Fecha:	Aprobado por: Director Centro de Conciliación Fecha: 2020-05-15
--	-----------------------------	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCANTARA FRANCIA OLGA ALEJANDRA, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "MECANISMOS ALTERNATIVOS A LA FIRMA DIGITAL PARA VALIDAR ACUERDOS CONCILIATORIOS VIRTUALES", cuyo autor es NECIOSUP SABINO ISMAEL DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 16 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALCANTARA FRANCIA OLGA ALEJANDRA DNI: 18123835 ORCID: 0000-0001-9159-1245	Firmado electrónicamente por: OLGAAFRANCIA el 17-12-2021 10:50:42

Código documento Trilce: TRI - 0228694