



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en
tiempos de pandemia**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Abogada**

AUTORAS:

Mendoza Pérez, Nilda Seleny (ORCID: 0000-0002-1300-4567)

Reyes Tejada, Vanessa Del Rocio (ORCID: 0000-0002-7473-3245)

ASESORES:

Mgtr. Palomino Gonzales, Lutgarda (ORCID: ORCID: 0000-0002-5948-341X)

Mtro. Guerra Campos, Jefferson Williams (ORCID: 0000-0003-0158-7248)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Civil

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Rosa Tejada y Edid Reyes por ser mi apoyo e inspiración en cada momento de mi vida, a mi dos grandes amigas con las que inicié este reto Sintia Sevillano y Carla Velarde que ahora desde el cielo siempre están conmigo.

Vanessa Del Rocio Reyes Tejada

A mis padres Elsa Pérez y Ricardo Mendoza por el apoyo incondicional y mi principal motivación para que cada día sea mejor persona y alcanzar mis metas; a mi gran amiga Sintia Sevillano con quien empecé este camino universitario pero que ahora está en el cielo y sé que desde ahí me ilumina.

Nilda Seleny Mendoza Perez

Agradecimiento

A Dios que siempre me guía y me protege, a mi novio Henry Mormontoy, quien me apoya incondicionalmente y siempre está conmigo en todo momento, a mi hermano Diego y a mi familia por su cariño y hacerme sentir el orgullo que tienen por mi.

Vanessa Del Rocio Reyes Tejada

A Dios porque sin él nada es posible, a la Dra. Blanca Peña y esposo Lino Cano a quienes la vida me bendijo en conocer y a través de ellos iniciarme en esta carrera tan linda que es el DERECHO siendo un ejemplo académico e incentivándome a alcanzar mis metas.

Nilda Seleny Mendoza Perez

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	10
3.3. Escenario de estudio	10
3.4. Participantes	11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.6. Procedimiento	12
3.7. Rigor científico	12
3.8. Método de análisis de datos	12
3.9. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES	21
VI. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	26

Índice de tablas

Tabla 1 <i>De matriz de categorización</i>	10
Tabla 2 <i>De participantes</i>	11

Índice de figuras

Figura 1	<i>Principios rectores de la Conciliación</i>	15
Figura 2	<i>Responsabilidad del Centro de Conciliación</i>	16
Figura 3	<i>Monitoreo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</i>	17
Figura 4	<i>Red de categorías</i>	19
Figura 5	<i>Nube de palabras</i>	20

Resumen

El propósito de la presente investigación es determinar las dificultades de las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia el tipo de investigación es básica. El diseño utilizado es fenomenológico se basa en las experiencias de los participantes, método utilizado es inductivo. El enfoque es cualitativo Si bien en estos tiempos que estamos viviendo por la pandemia es muy necesario implementar los medios electrónicos u otros similares en el trabajo y en las diferentes actividades de la vida diaria para así de alguna manera poder evitar el contagio y los riesgos que esto implica, sin embargo, cuando se habla de las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial esto en lugar de ayudar genera dificultades que entorpecen el procedimiento, dificultan el diálogo, entorpecen la inmediatez, se transgrede algunos principios importantes existentes en el reglamento como son: el principio de equidad, confidencialidad, veracidad y buena fe. Cuando se habla de las limitaciones de la ley 31165 en las audiencias vía conciliación extrajudicial, podemos decir que existen estas limitaciones, empezando por que las partes deben contar con firma digital.

Palabras clave: Ley 31165, conciliación extrajudicial, audiencias virtuales, pandemia, Ministerio de Justicia.

Abstract

The purpose of this research is to determine the difficulties of virtual audiences in extrajudicial conciliation processes in times of pandemic, the type of investigation is basic. The design used is phenomenological, it is based on the experiences of the participants, the method used is inductive. The approach is qualitative. Although in these times that we are living through the pandemic, it is very necessary to implement electronic or other similar means at work and in the different activities of daily life in order to somehow avoid contagion and the risks that This implies, however, when talking about virtual hearings in extrajudicial conciliation processes, instead of helping, it generates difficulties that hinder the procedure, hinder dialogue, hinder immediacy, violate some important principles existing in the regulations, such as : the principle of equity, confidentiality, truthfulness and good faith. When talking about the limitations of Law 31165 in hearings via extrajudicial conciliation, we can say that these limitations exist, starting with the fact that the parties must have a digital signature.

Keywords: Law 31165, extrajudicial conciliation, virtual hearings, pandemic, Ministry of Justice.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las principales funciones del Estado a través del Poder Judicial es solucionar los conflictos que existen en nuestra sociedad para asegurar una convivencia en armonía entre los ciudadanos. La gran mayoría de los despachos judiciales se encuentran con excesiva carga laboral haciendo necesario buscar mecanismos alternativos de solución de conflictos entre los cuales se encuentra la Conciliación Extrajudicial. En el presente capítulo se presentará la introducción, se desarrollará la aproximación temática, la problemática desde un método inductivo, luego se describe el problema general, así como los específicos, se justificará de manera teórica, práctica y metodológica, para luego redactar los objetivos que es el fin de la investigación de la tesis.

El 15 de marzo del 2020 es publicado en el diario oficial “El Peruano” el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (2020), que declara debido a la pandemia por la COVID-19, Estado de Emergencia Nacional disponiendo aislamiento social obligatorio, sin embargo, esta situación se alargó, siendo este decreto modificado por otros decretos posteriores los que se fueron adaptando según la situación del país.

Franciskovich (2020) manifestó que la pandemia por COVID-19 conllevó a que las instituciones públicas y privadas deban realizar sus labores en forma virtual, utilizando como modalidad de labor el trabajo remoto, medida necesaria para evitar la propagación del virus a través del contacto entre trabajadores, es así que, incluso existen a nivel judicial audiencias de entidades del Estado que se dan en forma no presencial mediante la modalidad virtual, pero esta situación no se venía reflejando en las conciliaciones extrajudiciales por las limitaciones que la ley proporcionaba.

Moreno (2020) indicó que la virtualidad en Sudamérica, es un fenómeno que está en crecimiento en varias instituciones públicas y privadas, en especial en temas de justicia, debido a la necesidad de distanciamiento físico, en ese sentido la innovación juega un rol importante, la creación de nuevas herramientas y servicios que faciliten la ejecución de sus funciones.

Ruiz (2020) sostuvo que a nivel mundial por la crisis sanitaria que se está viviendo, se ha paralizado la economía, esta situación nos crea un ambiente de incertidumbre y en este contexto las personas se han tenido que reinventar y han

acelerado la virtualización en varios ámbitos, logrando así crear nuevas estrategias para poder comunicarse y poder resolver sus conflictos.

Julca (2021) señaló que frente al actual contexto de emergencia sanitaria es necesario poder habilitar las labores de nuestros operadores de justicia y el acceso a la virtualidad del procedimiento conciliatorio, pero con las mismas oportunidades y facilidades que se les otorga a las entidades del Estado.

Ley 31165 (2021) publicada en el 12 de abril en el diario “El Peruano”, ley que señala la modificación de la ley 26872 “Ley de conciliación, permite 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”. Sin embargo, en la referida Ley todavía existen limitaciones que se deberían mejorar para así optimizar la función de las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial.

Peñañiel (2021) sostuvo que, en lugar de impulsar la práctica de la conciliación, en medio del problema social en el que nos encontramos, (tan urgida de espacios de diálogo y comprensión para superar los diversos conflictos desencadenados por la cuarentena), se debe dar todas las facilidades para poner en práctica la nueva ley 31165.

Por esta razón la presente investigación tiene como problema general: ¿Por qué las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Y como problemas específicos: a) ¿Limita la Ley 31165 las audiencias vía conciliación extrajudicial?, b) ¿Cuál es la responsabilidad del centro de conciliación durante el proceso conciliatorio?, c) ¿Se realiza un adecuado monitoreo permanente a los centros de Conciliación por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?

La justificación teórica está en función de lo expresado por Leotta (2019) que indicó que las instituciones deben de adaptarse a los cambios de la tecnología que hacen adoptar nuevos paradigmas para el cumplimiento del ejercicio de cualquier profesión jurídica, siendo este cambio necesario conforme lo establecido en la presente Ley para la función conciliatoria.

Asimismo, Palomino (2019) citó que la presente investigación se justifica de forma metodológica y mediante una investigación con objetivos claros y precisos, orientará la resolución de los problemas planteados.

Escudero y Ferrer (2019) indicaron que como justificación práctica podemos señalar que ésta investigación es importante porque en el Perú, existe gran cantidad de procesos que se solucionan de manera conciliatoria, este tipo de consenso ayuda a disminuir la carga procesal y principalmente causa satisfacción en los ciudadanos que encuentran en la conciliación la solución de sus conflictos de manera celeridad y eficiente.

Por lo cual, esta investigación está considerado como objetivo general: determinar las dificultades de las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia y como objetivos específicos: a) identificar las limitaciones de la ley 31165 en las audiencias vía conciliación extrajudicial, b) identificar las responsabilidades por parte del centro de conciliación durante el proceso conciliatorio y c) verificar si se realiza un adecuado monitoreo permanente a los centros de Conciliación por parte del Ministerio de Justicia.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo de investigación se abordará los antecedentes nacionales e internacionales en diferentes enfoques correspondiente a estudios previos realizados sobre la conciliación y las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial a partir de la Ley 31165 (2021) que modificó la ley 26872 “Ley de conciliación extrajudicial que permite la realización de audiencias de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares, cada uno de estos estudios plantean diferentes respuestas que oportunamente se ven reflejados en la problemática de la presente investigación a través de sus objetivos, diseño metodológico, conclusiones y recomendaciones.

Como antecedentes nacionales podemos señalar a Shirakawa (1999) tuvo como objetivo presentar la correlación que existe entre la conciliación y la cultura de paz para contribuir en la labor de difundir la conciliación como una forma de acercar la justicia a todas las personas. Como resultado concluyó que la conciliación no termina en la descongestión del Poder Judicial, ni en la solución del problema laboral de algunos, por el contrario, sus alcances y beneficios son mayores porque la conciliación también se encarga de otorgar una cultura de paz a toda la sociedad.

Orosco (2015) tuvo como objetivo determinar los valores del objeto y del sujeto virtual, mediante un estudio de enfoque cualitativo, dando como conclusión que el análisis de los diferentes resultados de los estudios realizados permitió la posibilidad de crear una nueva clasificación de valores que se deben dar en esta nueva virtualidad que surge por la necesidad de enfrentar cambios con el avance de las Tecnologías de Información y Comunicación, que son el soporte físico de la virtualidad, es por ello que con la nueva modificatoria de la Ley 26872 se modificó el art. 2 en el que establece los principios por los que se rige la Conciliación y que ahora son adecuados a las necesidades también de las audiencias virtuales.

Osna (2019) tuvo como objetivo analizar la adecuación entre el discurso de los medios online de resolución de disputas y la conservación de la noción de acceso a la justicia, considerada como una parte importante de la esfera procesal con respecto a los medios alternativos de resolución de conflictos, considerando especialmente, la naturaleza de la cultura del proceso civil. Se trató

de un estudio cualitativo con diseño descriptivo. A modo de conclusión se demostró que el proyecto de justicia y el uso de medios online no solo es posible, sino que también es necesario y que se da por el propio avance de la tecnología en nuestra sociedad modificando así modalidades de intercambios y de información con el avance de la tecnología en el contexto actual. Por tal motivo no se puede cerrar los ojos ante la realidad, sino que se debe, más bien, procurar crear alternativas consistentes para adaptarse a sus exigencias.

Como antecedentes internacionales se tiene a Caycedo, et al. (2019) tuvieron como objetivo analizar la conciliación desde su respectivo concepto, características, principios y estructura. El enfoque del estudio fue cualitativo, de tipo descriptivo jurídico. Concluyendo que los mecanismos para solucionar controversias en la administración de justicia posterior a los conflictos mediante la conciliación y la mediación de terceros neutrales coadyuva al diálogo entre las partes que están en disputa generando soluciones a las diferencias existentes. Se analizó distintas legislaciones como la chilena, colombiana entre otras, donde la conciliación tiene la finalidad de desembalsar la carga judicial, contribuyendo al principio de economía procesal a través de acuerdos de partes.

Arboleda (2015) en un estudio cuyo objetivo fue de describir las características de la conciliación virtual en una muestra de centros de conciliación y arbitraje de Medellín, mediante un estudio de enfoque cualitativo, obtuvo como conclusiones que la conciliación virtual era gratuita, rápida y eficiente ante la solución de conflictos jurídicos, describiéndose además que la conciliación virtual utiliza diferentes medios tecnológicos cuya ventaja evidencian rapidez y la flexibilidad para la resolución de conflictos mediante el diálogo, así la conciliación extrajudicial es considerada un mecanismo de resolución de conflictos que ya no es exclusivo por parte del Estado.

Arboleda, et al. (2018) tuvieron como objetivo describir el componente ético en la conciliación extrajudicial virtual, basándose en un estudio de método deductivo-analítico, concluyeron que se utiliza los avances en la comunicación virtual como resultado de los avances sociales, permitiendo a las personas el acceso al uso de las tecnologías, sin perjudicar sus derechos, haciendo efectivo y

económico los procesos conciliatorios, que tienen como fin ético dar solución a los conflictos por medio de la cultura del diálogo.

Asimismo, es importante desarrollar las teorías y conceptos doctrinarios que permitan dar consistencia a la presente investigación.

Prieto (2019) indica que en el artículo 5 de la ley de 26872 denominada Ley de Conciliación precisa que la Conciliación constituye un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, donde las partes ante un Centro de Conciliación Extrajudicial asisten con la finalidad que se le dé una solución consensual a un determinado conflicto. Conforme al artículo 3° de la Ley N° 26872 la conciliación, es una institución consensual donde se adoptan acuerdos que obedecen exclusiva y únicamente la voluntad de las partes, además, constituye un requisito para acceder a los tribunales en determinadas materias civiles.

Chauca (2019) considera que la conciliación es una institución necesaria, rápida y económica que busca de forma pacífica resolver los problemas o dificultades que puedan existir entre dos o más personas, con la mediación de un tercero capacitado, quien es el conciliador, el cual ayuda a facilitar la comunicación, explorar el problema para poder darle solución, para evitar un proceso judicial, se caracteriza por ser una alternativa de solución de conflictos y por ser un requisito de procedibilidad. El proceso de conciliación ha tenido una importante evolución dentro de sus normas, siendo una ventaja para poder descongestionar los procesos judiciales, ahorro para el estado, un importante espacio caracterizado por la prontitud, certeza y eficacia, que garanticen el respeto a los derechos de las partes, no siendo vista la conciliación como un obstáculo formal que hay que librar de manera presurosa.

Arboleda, et al. (2018) indicaron que el entorno social evoluciona con rapidez junto con los medios de comunicación siendo una de ellas el uso de nuevas tecnologías, considerado que la virtualidad promueve una revolución en todos los ámbitos incluso en los jurídicos, creando normas para regular para que la conciliación esté a la vanguardia como mecanismo alternativo y complementario a la justicia tradicional para la solución de conflictos cuya estructura y regulación tienen un rango constitucional. El uso de estas nuevas tecnologías favorece en ahorrar tiempo y evitar las reuniones, incluyendo a personas con discapacidades

de desplazamiento, es por ello que, mediante Ley N° 31165 se modificó la Ley N° 26872, permitiendo la realización de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares.

Chauca (2019) manifiesta que la responsabilidad del conciliador es la de ser un tercero imparcial que interviene en la búsqueda de darle solución a los conflictos que puedan presentarse entre dos o más personas, debe ser neutral y tener conocimiento del tema que se va a tratar para así poder encontrar una solución beneficiosa para ambas partes, su misión es mantener a las partes centradas en la búsqueda de satisfacer sus intereses, evitando las posiciones negativas que no ayuden a solucionar sus diferencias , teniendo como responsabilidad: llevar el procedimiento conciliatorio cumpliendo los plazos, las formalidades y los principios establecidos en la ley y su reglamento, asistir y guiar la audiencia de conciliación para la cual fue asignado, verificar que lo que desean conciliar sea de materia conciliable y que la documentación presentada sea la correcta, entre otras.

Fernández (2019) menciona que, es sobre el conciliador extrajudicial sobre quien recae toda la responsabilidad de diligenciar el procedimiento conciliatorio, el cual culmina con el acta de conciliación, se debe tener en cuenta que un conciliador extrajudicial solo puede llevar a cabo este procedimiento siempre y cuando esté adscrito a un centro de conciliación extrajudicial autorizado por el Ministerio de Justicia.

(Ley N° 31165 de 2021, art.24, Perú) indica que los centros de conciliación tienen la obligación de verificar los documentos presentados, desde la solicitud con la que inicia el proceso hasta la entrega del acta que es la etapa final, es decir que cuando el o los solicitantes presentan la solicitud, el conciliador debe revisar si lo que se solicita es materia conciliable, corroborar que estén todos los datos referidos en la ley, la firma, huella y adjuntar los anexos correspondientes según la materia a conciliar. Asimismo, es responsabilidad del centro de conciliación la correcta notificación de las partes y la elaboración del acta de conciliación.

(Ley N° 31165 de 2021, art.24, Perú) menciona que el centro de Conciliación Extrajudicial es el responsable de tener un reglamento interno que establezca la finalidad, procedimientos y tarifario, así como la responsabilidad de respetar los principios de la conciliación. Sus funciones están indicadas en el Reglamento,

artículo 48°, este reglamento también es otorgado por la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos, además en el art. 28° de la Ley 26872 indica que son los Centros de Conciliación Extrajudicial (CCE) quienes deberán llevar y custodiar, bajo responsabilidad los expedientes, el Libro de Registro de Actas y el Archivo de Actas.

Fernández (2019) menciona que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos, cuenta con áreas de Autorización, supervisión y Sanciones, amparada en el artículo 26° de la Ley de Conciliación, es la que está a cargo de las funciones de acreditación, registro, autorización, renovación habilitación, supervisión y sanción a los operadores del sistema conciliatorio, centros de capacitación y formación, capacitadores y a los centros de conciliación Extrajudicial.

Uribe (2021) señala que son tantas las exigencias para la implementación de la conciliación virtual, que será difícilmente su aplicación en nuestra actual realidad, por ejemplo el uso obligatorio de la firma electrónica (salvo algunas autoridades públicas que la utilizan, pero que nadie en la vida cotidiana lo hace) en el acta de conciliación, es una condición que si no se cumple, se debe de suspender la audiencia virtual e invitar a las partes a que concurran presencialmente al centro de conciliación para la firma del acta, sostiene la necesidad de impulsar la práctica de conciliación, pero dando las facilidades a los conciliadores extrajudiciales para el cumplimiento de la ley 31165.

Fernández (2019) indica respecto de las circulares, que estas son la forma que tiene la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos para comunicar tanto eventos académicos, como también temas administrativos que los Centros de Conciliación Extrajudicial mantienen con la citada Dirección. Se informa mediante Circulares, oficios múltiples e Informes. Sobre las Directivas, tienen el fin de establecer lineamientos para un uniforme y adecuado desarrollo del Procedimiento Conciliatorio, con la finalidad de que los Operadores del Sistema Conciliatorio Nacional desarrollen sus labores eficientemente al ser informados y supervisados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de solución de Conflictos.

III. METODOLOGÍA

La metodología es responsable de sistematizar un conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que deben seguirse a lo largo del proceso de investigación para la búsqueda de nuevos conocimientos. En este capítulo se describe el tipo de investigación, el diseño, categorización, escenario de estudios, participantes, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimientos, rigor científico, método, enfoque y aspectos éticos.

3.1. Tipo, diseño y enfoque de investigación

En el presente trabajo el tipo de investigación es básico, Palomino (2019) menciona que también se conoce como investigación pura o teórica, siendo su propósito contribuir con nuevas teorías de la estructura científica.

Concytec (2018) define como tipo de investigación básica, aquella que está dirigida a la recolección de conocimientos, pretende entender y conocer el propósito de estudio donde se proporcionan ideas y se estudian nuevos ámbitos en la investigación.

Diseño de Investigación fenomenológico

Hernández et al. (2014) señalaron que la intención del diseño fenomenológico es sondear, explicar y entender las diferentes vivencias de los individuos en relación a ciertos eventos y así poder hallar los componentes comunes que hay en estas experiencias.

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que el diseño de investigación es fenomenológico, por lo que es un diseño basado en abordar de manera genérica para poder responder al problema planteado y así darle sentido al descubrimiento de teorías en la investigación.

Enfoque

Hernández, et al. (2014) citados en Palomino (2019) señalaron que los diseños cualitativos son únicos, ya que no hay dos estudios cualitativos iguales. Pueden compartir similitudes, pero no pueden replicarse como sucede en los estudios cuantitativos. De este estudio tampoco pueden extraerse generalizaciones, pues no aportan resultados estadísticos. Igualmente, sabemos

que mediante este diseño el investigador es el principal instrumento de recolección de datos, a diferencia de lo que ocurre en el diseño cuantitativo, que es un plan o estrategia. En el diseño cualitativo se da, por último, un abordaje general que se va implementar, sujeto siempre a cambios y ajustes dinámicos.

Navarro et, al. (2017) citados en Palomino (2019) demostraron que el enfoque cualitativo se plantea a través de un diagnóstico, y su estudio es a profundidad, pues requiere una revisión meticulosa de la problemática a observar. En este enfoque el mismo sujeto está involucrado como objeto de estudio, y se llega a la hipótesis a través de trabajos de campo, que no están centrados en un diseño establecido.

3.2 Categorización

Tabla 1

Matriz de categorización

Categorías	Subcategorías	Criterio 1	Criterio 2
Principios rectores de la Conciliación (Ley 31165, 2021)	Conciliación Extrajudicial (Caycedo, et Al., 2019)	Audiencias Virtuales Arboleda (2015)	Acuerdo Conciliatorio Prieto Mena (2019)
Responsabilidad del Centro de Conciliación (Chauca Reyes 2019)	Revisión de documentación (Ley 31165, 2021)	Solicitud de Conciliación (Arboleda, et Al. 2018)	Materia Conciliable (Ley 31165, 2021)
Monitoreo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (Ley 31165, 2021)	Supervisión de los Centros de Conciliación (Ley 31165, 2021)	Autorización de funcionamiento (Ley 31165, 2021)	Circulares y directivas (Fernández Valle, 2020)

3.3 Escenario de estudio

Para Hernández et al. (2014), el escenario se representa por ser accesible, es decir que es pertinente, a través de acuerdos se pueda acceder y así conseguir información a través de fuentes que reúnan las categorías que la investigación demanda.

Galeano (citado en Palomino, 2019) en cuanto al escenario, los investigadores conectan directamente con el entrevistado, o actores sociales a

estudiar y serán entrevistados, con herramientas no estructuras que son detalladas por el desarrollo del estado del arte.

En esta investigación nuestro escenario de estudio son los centros de conciliación donde los conciliadores y abogados son participantes directos de la problemática en mención, ya que nuestros participantes laboran y ejercen sus funciones. Asimismo, el Ministerio de Justicia como ente rector.

3.4 Participantes

Palomino (2019) mencionó que para una investigación es de vital importancia tener los participantes pues son ellos quienes nos brindaran información necesaria para consolidar los datos adecuados para investigación, los participantes son los que tienen conocimiento en las materias de investigación, los participantes conforman fuente interna de datos. En esta investigación se tomará en cuenta principalmente abogados especialistas y conciliadores.

Tabla 2

Participantes

Participantes	Especialidades	Cargo	Cantidad
Conciliador Extrajudicial Centro de Conciliación EPC	Especializado en Familia	Conciliador Extrajudicial	1
Conciliador Extrajudicial Centro de Conciliación APROCOPE	Especializado en Familia	Director del Centro de Conciliación	1
Abogado del Centro de Conciliación Extrajudicial Excelsior	Especializado en derecho conciliación extrajudicial, etc.	Abogado el Centro de Conciliación	1
Abogado del Centro de Conciliación Extrajudicial Nuevos acuerdos	Abogado	Abogado el Centro de Conciliación	1

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Palomino (2019) señaló que las técnicas para recolección de datos de investigaciones cualitativas, son las entrevistas, Es una interacción dinámica, directa y personal entre el investigador y los participantes. Se busca que los

participantes expresen de manera detallada sus motivaciones, creencias y sentimientos sobre el tema de investigación.

Hernández y Mendoza (2018) indicaron que la entrevista es una reunión para conversar e intercambiar información entre el entrevistador y los entrevistados. Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas, cuando se habla de entrevistas semiestructuradas, éstas se basan en una guía de preguntas y los entrevistados tienen libertad para poder precisar sus conceptos.

3.5.1. Instrumento

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que, en el enfoque cualitativo, el investigador es el instrumento de recolección de los datos, el investigador debe ser empático y respetar las creencias, fundamentos o experiencias de vida que manifiestan los participantes relacionados con el tema de estudio, cada producto de investigación es único porque el investigador es el instrumento de recolección de datos y no se tiene un procedimiento estandarizado.

3.6. Procedimientos

En primer lugar se realizó la elección del tema de acuerdo a conocimientos previos, el planteamiento del problema general y problemas específicos, asimismo el objetivo principal y objetivos específicos, la creación de categorías, la revisión de literatura a través de artículos científicos en Scopus, Scielo, Realy, luego se consideró los antecedentes nacionales e internacionales en los cuales se observa las diferentes opiniones de los distintos autores, desarrollamos la aproximación temática, la justificación teórica, práctica, metodológica y finalizamos con el tipo básico de la investigación, con diseño fenomenológico, en cuanto a la recolección de datos usaremos la guía de entrevista y para la codificación usaremos el programa Atlas.ti.

3.7. Rigor científico

Hernández et al. (2014) mencionaron que es también llamado veracidad o la confiabilidad, donde el investigador recoge e interioriza las experiencias que ha vivido cada uno de los participantes, y así darle solución al problema planteado;

este criterio se enlaza con la experticia de los investigadores para recopilar la información de cada participante.

Palomino (2019) señaló que la validez de un instrumento cualitativo es el grado de coherencia lógica y la ausencia de contradicciones en los resultados, se realiza a través de consensos en el diálogo, es decir la relación entre investigador y participantes.

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que durante toda la investigación cualitativa pretendemos hacer un trabajo de calidad que cumpla con el rigor de la metodología de la investigación. Muchos autores expertos en la materia han formulado criterios para establecer cierto “paralelo” con la confiabilidad, validez y objetividad cuantitativa, los cuales han sido aceptados por la mayoría de los investigadores.

3.8. Método de análisis de datos

Hernández y Mendoza (2018) señalaron al programa Atlas. Ti, el cual fue desarrollado por Thomas Muhr de la Universidad Técnica de Berlín, como una herramienta que organiza, analiza e interpreta información para estudios cualitativos. Dicha información puede ser textos, fotos, mapas, diagramas, entre otros. El investigador determina las reglas de codificación.

3.9. Aspectos éticos

Esta investigación se desarrolló respetando la confidencialidad en cuanto a la información que nos faciliten los participantes, los compromisos éticos de la Universidad y los datos a obtener serán producto de un cuestionario de preguntas validado y desarrollado, tiene como propósito adquirir datos e información reales, precisa en la experiencia profesional que desempeñan los participantes que brindan su apoyo en la presente investigación.

Sierra (2015) señaló que los aspectos éticos es el comportamiento de la persona, aquel que realiza el investigador en el momento de desarrollar su proyecto de investigación o su tesis, asimismo refiere que el aspecto ético tiene que ver con la obediencia, el compromiso, la lealtad a las disposiciones de la institución educativa.

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que el consentimiento informado es un proceso entre el investigador y el participante, con el que el participante da

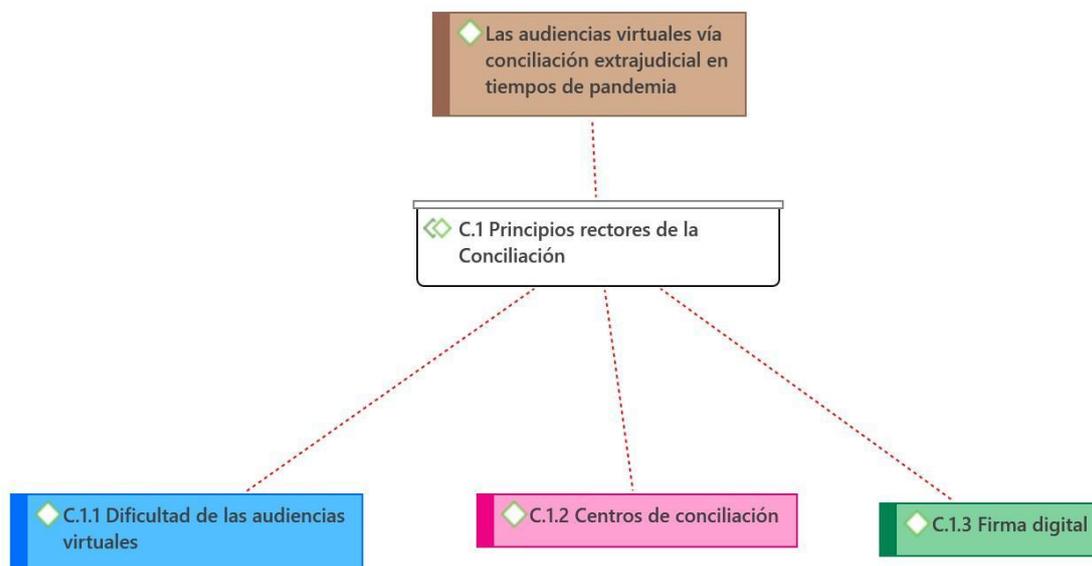
su consentimiento de participar en la investigación, es importante para proteger a las personas que participan en la investigación, ninguna investigación puede llevarse con ética si los participantes no fueran informados sobre la investigación y todo lo relacionado a su participación, se debe incluir un documento en el cual se le describe todos los aspectos relacionados con su participación en la investigación, se recomienda utilizar un lenguaje sencillo, comprensible.

IV. RESULTADOS

Categoría 1: Principios rectores de la Conciliación.

Figura 1

Principios rectores de la Conciliación

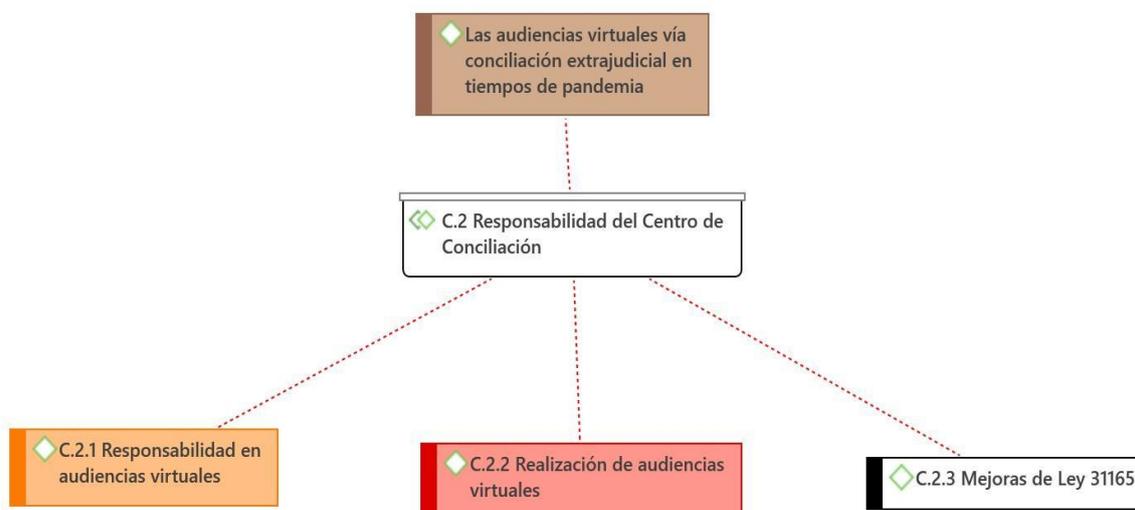


En relación a las dificultades, al momento de realizar la conciliación extrajudicial mediante las audiencias virtuales, los entrevistados señalaron que los principios rectores de la conciliación pueden limitarse, ocasionando que la mayoría de los centros de conciliación no han implementado este procedimiento virtual, generando dificultades en la celeridad del procedimiento conciliatorio, además que debido a que al ser audiencias no presenciales pueda verse afectado la confiabilidad, veracidad y legalidad del procedimiento. Una de las causas por las que todavía la mayoría de los centros de conciliación no se han decidido en implementar este servicio es debido a que las partes del procedimiento conciliatorio no cuentan con firma digital, generando así dificultades al momento de iniciar y finalizar el procedimiento, sumado a ello no todos los centros de conciliación cuentan con la implementación tecnológica necesaria para poder llevar a cabo las audiencias de manera óptima.

Categoría 2: Responsabilidad del Centro de Conciliación

Figura 2

Responsabilidad del Centro de Conciliación

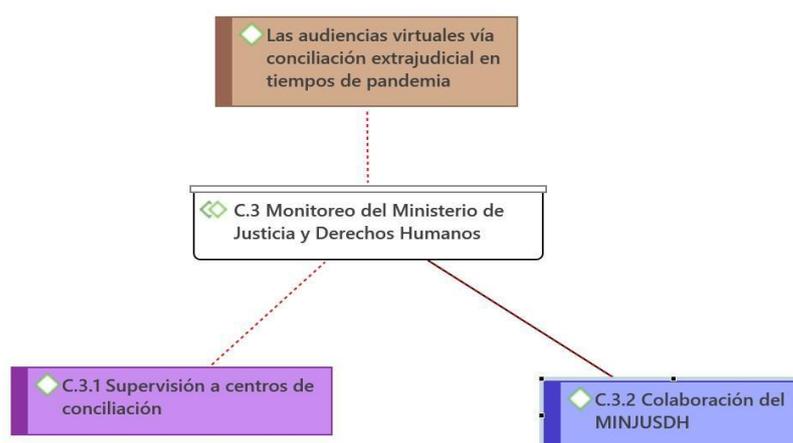


En relación a la responsabilidad del centro de conciliación en el procedimiento conciliatorio virtual, los entrevistados consideran que, si existe responsabilidad por parte del centro de conciliación y los conciliadores designados, desde la admisión de la solicitud, pero a su vez indican la dificultad del poder cumplir con sus responsabilidades en la realización de audiencias virtuales, una de las principales dificultades es la firma digital, pues la gran mayoría de la personas no cuentan con firma digital, esto causa que se tenga que posponer la audiencia, para poder invitar a las partes que se acerquen al centro de conciliación a realizar la firma y esto en muchas ocasiones causa que las partes ya no lleguen a un acuerdo, entorpeciendo así la eficacia y la celeridad que caracteriza a este procedimiento, por lo que sugieren que deben hacerse mejoras en la Ley 31165.

Categoría 3: Monitoreo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Figura 3

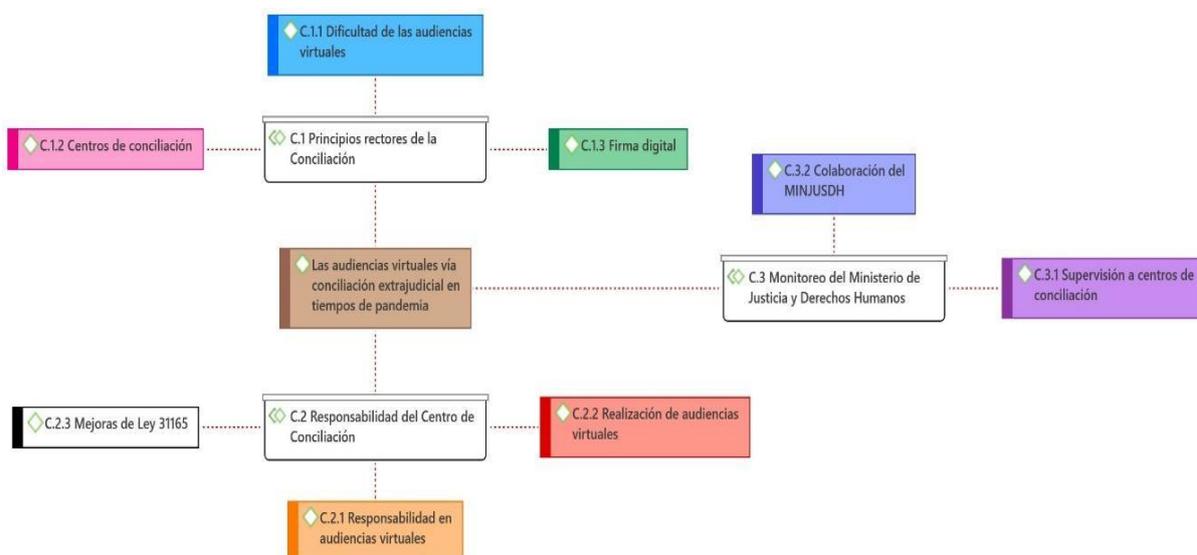
Monitoreo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) es el ente regulador y supervisor de los centros de conciliación a nivel nacional, es por ello que su participación activa es muy importante, a raíz de la coyuntura que estamos viviendo a causa del Covid 19, se tuvieron que adoptar nuevas medidas para el cumplimiento de sus funciones, los participantes entrevistados consideran que si se cumple con la supervisión a los centros de conciliación y que el usar la virtualidad y los medios tecnológicos ha ayudado de cierta manera para ahorrar horas hombre y reducir los costos que implican, sin embargo justamente por las dificultades que existen para la aplicación de las audiencias virtuales, consideran que debería existir más colaboración y compromiso de parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de tal manera que se pueda aplicar las audiencias virtuales en los centros de conciliación extrajudicial.

Figura 4

Red de categorías



Los entrevistados manifestaron estar de acuerdo con las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial, sin embargo, hasta la fecha mencionan que no pueden aplicarse en los centros de conciliación, ya que los criterios que existen en la Ley

que los centros de conciliación deban cumplir lo que establece la norma, lo que coincide con Fernández que mencionó que recae sobre el conciliador extrajudicial toda la responsabilidad de diligenciar el procedimiento conciliatorio cumpliendo los plazos, las formalidades y los principios establecidos en la ley 26872. En relación a las funciones sobre la conciliación extrajudicial por parte del MINJUSDH, la entrevistada señaló que dicho ente rector, realiza supervisiones constantemente a los CCE, lo cual coincide con lo señalado por Fernández, que existen la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos con funciones relacionadas con la supervisión y monitoreo a los operadores del sistema conciliatorio.

El entrevistado W.F.V. señaló que la implementación de las audiencias virtuales a cargo de los CCE tiene dificultades relacionadas con los requisitos que señala las modificaciones realizadas a la ley y reglamento que complican la aplicación de la virtualidad, lo cual coincide con Uribe que señaló que para la implementación de la conciliación virtual son tantas las exigencias que difícilmente hacen su aplicación en nuestra actual realidad, por ejemplo el uso obligatorio de la firma electrónica en el acta de conciliación. Según W.F.V. precisó que los CCE tienen la potestad de implementar la conciliación virtual según lo establecido en el reglamento de la Ley, que según Peñafiel debe de existir la necesidad de impulsar la práctica de conciliación, pero dando las facilidades a los conciliadores extrajudiciales para el cumplimiento de la ley 31165. W.F.V señaló la necesidad que exista un acompañamiento y retroalimentación entre los operadores del sistema conciliador y la entidad pública en la implementación de la virtualidad en los CCE, de donde según Osna mediante un estudio descriptivo, señaló la importancia y necesidad del uso de medios online en los actos jurídicos, y que debido a las restricciones establecidas en la actual pandemia, se hace necesario adaptarse al uso de la virtualización como herramienta de la conciliación extrajudicial.

Según J.Ch.H precisó que las audiencias virtuales no dificultan el procedimiento conciliatorio, al respecto hay concordancia con lo señalado por Orosco, sobre que el avance de las tecnologías de información y comunicación y que, en la actual pandemia, hace que la virtualización sea un medio para realizar múltiples actividades en el ámbito jurídico. Con respecto a las actividades de los

CCE, el entrevistado J.Ch.H mencionó que la implementación de la virtualidad se viene realizando por la misma permisión de la ley, sin embargo, no se cuentan con los medios tecnológicos como la firma digital, en concordancia con Uribe, que identificó como un impedimento el uso de la firma digital en las actas de conciliación al ser obligatorio requisito para el procedimiento conciliatorio. J.Ch.H señaló el papel fundamental del manejo adecuado de la información en forma electrónica de los actos conciliatorios por parte del ente regulador, lo cual está en concordancia con Arboleda que describió el uso de estas tecnologías de información en los procesos de conciliación en la ciudad de Medellín, recalando su rapidez y eficiencia.

El encuestado C.T.V. precisó que se hace necesario la instauración de la modalidad virtual en las conciliaciones extrajudiciales, en función de la real responsabilidad y alcance entre los implicados que establece la ley, lo cual está en concordancia con Caycedo et al., que establecieron que distintas legislaciones como la chilena, colombiana entre otras, frente a la actual pandemia ha sido modificada lo que trae cambios en el cumplimiento de los principios de la conciliación. Por otro lado, C.T.V. señaló que existen limitaciones en el cumplimiento de la responsabilidad del conciliador extrajudicial para la aplicación de la ley 31165 frente a la actual pandemia, al respecto Julca y Franciskovich señalaron la necesidad de poder habilitar las labores de nuestros operadores de justicia y el acceso a la virtualidad del procedimiento conciliatorio. En relación a las funciones del MINJUSDH, C.T.V. estableció la necesidad de la creación de una plataforma virtual donde se lleven a cabo las audiencias virtuales, lo cual concuerda con Arboleda, et al., que señalaron la importancia del uso de nuevas tecnologías, como un medio para los actos jurídicos para el ahorro de tiempo y recursos.

Eso quiere decir que ellos sí tuvieron cambios a lo que no paso en el Perú, que se tuvieron que restringir los centros conciliatorios, se mantuvieron cerrados, porque no existe una norma que ampare su normal desarrollo con relación a la protección de las personas vulnerables, ya que la pandemia sigue y no se ha terminado, sería una herramienta fundamental, porque podría apoyar mucho a personas que no se pueda movilizar por factores económicos.

V. CONCLUSIONES

1. Si bien en estos tiempos que estamos viviendo por la pandemia es muy necesario implementar los medios electrónicos u otros similares en el trabajo y en las diferentes actividades de la vida diaria para así de alguna manera poder evitar el contagio y los riesgos que esto implica, sin embargo, cuando se habla de las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial esto en lugar de ayudar genera dificultades que entorpecen el procedimiento, dificultan el diálogo, entorpecen la inmediatez, se transgrede algunos principios importantes existentes en el reglamento como son: el principio de equidad, confidencialidad, veracidad y buena fe.

2. Cuando se habla de las limitaciones de la ley 31165 en las audiencias vía conciliación extrajudicial, podemos decir que existen estas limitaciones, empezando por que las partes deben contar con firma digital, esto les generaría un costo adicional, demora para hacer el trámite y para finalizar su proceso conciliatorio, además de la colocación de la huella dactilar, detener las audiencias por falta de firma digital, por otro lado, programar una nueva fecha para la suscripción del acta de conciliación, lo cual podría causar que una de las partes ya no desee llegar a un acuerdo, ocasionando que no se lleve adecuadamente el proceso.

3. El centro de conciliación tiene toda la responsabilidad y obligación de verificar la veracidad de todos los documentos que se presenten para realizar el procedimiento conciliatorio desde la solicitud hasta la etapa final, considerando si la materia es objeto de conciliación. Asimismo, es responsabilidad del centro de conciliación la correcta notificación a ambas partes y la elaboración del acta de conciliación junto con la documentación requerida.

4. Se concluye que el Ministerio de Justicia, pese a las dificultades por la pandemia del Covid 19, si viene realizando el monitoreo de los centros de conciliación extrajudiciales, de cierta manera el uso de la virtualidad ayuda a ahorrar el tiempo que se usaba para hacer las visitas inopinadas y en muchas ocasiones no se cumplía con la meta de supervisión, ahora con reuniones por las diferentes plataformas virtuales se puede realizar las supervisiones.

VI. RECOMENDACIONES

Se debe aprovechar el uso de la tecnología para poder mejorar las audiencias virtuales sin dificultar el procedimiento, por esto después de realizarse la audiencia, en centro de conciliación podría enviar a su notificador con el acta de conciliación para que las partes puedan plasmar su firma y su huella y antes de archivar el expediente se envía una copia escaneada del acta a las partes por algún medio electrónico de su preferencia, también se podría grabar las audiencias virtuales, y estas grabaciones que sirvan como prueba de llegar a un acuerdo o no, así ya no existiría el riesgo de que las partes cambien de opinión, al finalizar el proceso se puede notificar virtualmente las grabaciones a las partes.

En el momento de las audiencias virtuales, el conciliador debe cerciorarse que las partes participantes de la audiencia virtual estén solos sin compañía de terceros para así de alguna manera preservar la confidencialidad y la libre manifestación de voluntad de las partes, no olvidemos que con la pandemia también aumentaron los conflictos entre las personas, es por ello que la adaptación de la virtualidad en los centros de conciliación debe facilitar la resolución de conflictos y no entorpecer el proceso.

El centro de conciliación tiene que ser más riguroso con el tema de la documentación que se presenta, ya que al ser audiencias virtuales se tiene que corroborar de manera fehaciente de no caer en error y así evitar que el acta de conciliación sea anulada debido a la falta de algunos requisitos ya sea en documentos, plazos o procedibilidad; asimismo llevar un orden documentario en el centro de conciliación para que las futuras revisiones por parte del Ministerio de justicia no desvirtúe ninguno de nuestros procesos.

El Ministerio de justicia debería hacer capacitaciones a los centros de conciliación para ayudar a que ellos puedan aplicar las audiencias virtuales, asimismo, se debería implementar una plataforma en cual ingresen todas las solicitudes virtuales, donde puedan quedar las grabaciones de las mismas, y así poder llevar un control y un mejor manejo del procedimiento, permitiendo darle celeridad al procedimiento para que las personas puedan resolver sus conflictos y de cierta manera seguir ayudando a aminorar la carga procesal en los juzgados.

REFERENCIAS

- Arboleda, L (2015). Conciliación interdisciplinaria virtual. <https://bit.ly/3Afd8b0>
- Arboleda, L., Acosta, A., y Corredor, G. (2016). Calidad en proceso conciliatorio del centro de conciliación americana. Mecanismo para solucionar conflictos.
- Arboleda, P. (2018) La conciliación virtual extrajudicial en Derecho, reflexiones frente a la ética. Recuperado de: <https://bit.ly/3jnDAZQ>
- Castillo, R. (2021). La conciliación virtual o la virtud de la conciliación. Hacia una nueva ley de conciliación. Recuperado de: <https://bit.ly/3qvQQNz>
- 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. <https://bit.ly/3dmCKJb>
- Concytec (2018). Resolución de Presidencia N° 215-2018-CONCYTEC-P *“Formalizan la aprobación del “Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - SINACYT”.* Publicado el 25 de noviembre de 2018. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/formalizan-la-aprobacion-del-reglamento-de-calificacion-cl-resolucion-n-215-2018-concytec-p-1716352-1>
- Chauca, Y. (2019) Facultades del conciliador extrajudicial en la ejecución de las actas de conciliación extrajudicial en la ciudad de Chiclayo [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5175>

- Fernández, W. (2019) Comentarios a la Ley de Conciliación Extrajudicial Peruana Ley N° 26872, Lima-Perú, editorial Ubi Lex Asesores SAC
- Franciskovic, B. (2020). *La virtualización o no de las audiencias de conciliación extrajudicial*. LP Derecho. Rescatado de <https://bit.ly/3wVKQA9>
- Julca, H. (2021). Nueva ruta de la Conciliación Extrajudicial: Una modificación a la Ley N° 26872. Recuperado de: <https://bit.ly/2UyxZp9>
- Hernández, R, Mendoza, C (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Interamericana Editores S.A
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. México D. F.: McGraw Hill.
- Leotta, A. (2017). “*Situación y perspectivas de la seguridad digital*”. Recuperado de: <https://bit.ly/3nBqk3X>
- Moreno, M. (2020). Clima de justicia entre pares, virtualidad y reflexividad grupal en equipos innovadores. Recuperado de: <https://bit.ly/3jjZMnR>
- Palomino, L. (2019) El ABC de la investigación, una herramienta práctica para todas las áreas del conocimiento científico. Lima. Hecho en depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú, <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058864012/index.html>
- Peñañiel, G. (2021). ¿Otra justicia es posible? El reto de la conciliación extrajudicial y su virtualidad para la mejora del sistema de justicia. Recuperado de: <https://bit.ly/3e5UGIA>
- Prieto, M. (2020). Horizonte de la ciencia Valores virtuales. Recuperado de: <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/170974>

- Osna, G (2019). Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533662765001>
- Sierra, V (2009). Conciliación extrajudicial en la realidad peruana
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5501729>
- Shirakawa R (1999). La conciliación extrajudicial en el Perú, como medio para promover una cultura de paz. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5002598>
- Uribe (2021) ¿En qué se parecen el artículo 16-A de la vigente Ley de Conciliación a la Nueva Ley de Conciliación Virtual? Recuperado de
<https://conciliare.edu.pe/en-que-se-parecen-el-articulo-16-a-de-la-vigente-ley-de-conciliacion-a-la-nueva-ley-de-conciliacion-virtual/>

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en conciliación extrajudicial (CENTROS DE CONCILIACIÓN, MINISTERIO DE JUSTICIA).

TÍTULO: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia

Nombre del entrevistado:

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Fecha de la entrevista:

Entrevistadores: Mendoza Pérez Nilda Seleny
Reyes Tejada Vanessa Del Rocio.

Entrevistarle respecto:

1.- Desde su experiencia como conciliador extrajudicial, ¿De qué manera cree usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?

2.- ¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación por la pandemia? Fundamente su respuesta

3.- ¿En qué tipo de situaciones cree usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?

4.- ¿Qué responsabilidad considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso conciliatorio realizado de manera virtual? Fundamente su respuesta

5.- Con la experiencia que usted tiene en los años que ejerce la conciliación ¿Que parte (o partes) del proceso conciliatorio merece mayor atención ahora que se tendrán que realizar audiencias virtuales?

6.- En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta

7.- ¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo permanente a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.

8.- ¿Cree usted necesario una mejora significativa y una mayor atención por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos con respecto a la Conciliación y las audiencias virtuales? ¿Qué aspectos podrían mejorarse?

Lima, 22 de junio del 2021.

.....
**FIRMA, NOMBRES,
APELLIDOS Y DNI DEL
ENTREVISTADO(A)**

Anexo 2

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La (el) entrevistada (o) identificada (o) con Documento Nacional de Identidad N° y abajo firmante, ha sido INFORMADA DETALLADAMENTE SOBRE EL ESTUDIO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia.

Asimismo, se le ha informado que:

- Sus datos se tratarán de forma confidencial;
- Su participación en el estudio es voluntaria;
- Su consentimiento para participar puede ser retirado en cualquier momento sin que esta decisión perjudique el trato que reciba por los sustentantes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre mi participación en el estudio y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

En la fecha 22 de junio del año 2021.

INVESTIGADORES

ENTREVISTADO(A)

ES AUTENTICA LA FIRMA

MENDOZA PEREZ NILDA SELENY

DNI N° 70780266

.....

DNI N°

REYES TEJADA VANESSA DEL ROCIO

DNI N° 46074197

Anexo 3

Tabla 3

Matriz de metodología de investigación

Titulo	Problema de Investigación	Preguntas de la Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Sub categorías		
Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia	¿Por qué las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?	¿Limita la Ley 31165 las audiencias vía conciliación extrajudicial?	determinar las dificultades de las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia	identificar las limitaciones de la ley 31165 en las audiencias vía conciliación extrajudicial	Principios rectores de la Conciliación (Ley 31165, 2021)	Conciliación Extrajudicial (Caycedo, et Al., 2019)		
		¿Cuál es la responsabilidad del centro de conciliación durante el proceso conciliatorio?		identificar las responsabilidades por parte del centro de conciliación durante el proceso conciliatorio			Responsabilidad del Centro de Conciliación (Chauca Reyes 2019)	Revisión de documentación (Ley 31165, 2021)
		¿Se realiza un monitoreo adecuado permanente a los centros de Conciliación por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?		verificar si se realiza un adecuado monitoreo permanente a los centros de Conciliación por parte del Ministerio de Justicia				

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La (el) entrevistada (o) Christopher Joseph Tello Velarde identificada (o) con Documento Nacional de Identidad N° 62472299 y abajo firmante, ha sido INFORMADO DETALLADAMENTE SOBRE EL ESTUDIO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia.

Asimismo, se le ha informado que:

- Sus datos se tratarán de forma confidencial;
- Su participación en el estudio es voluntaria;
- Su consentimiento para participar puede ser retirado en cualquier momento sin que esta decisión perjudique el trato que reciba por los sustentantes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre mi participación en el estudio y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

En la fecha 22 de junio del año 2021.

INVESTIGADORES

SIGNATURAS DE LOS INVESTIGADORES

MENDOZA PEREZ NILDA SELENY

DNI N° 62472299

ENTREVISTADO(A)

DNI N° 70780266

REYES TEJADA VANESSA DEL ROCIO

DNI N° 46074197

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en conciliación extrajudicial (CENTROS DE CONCILIACIÓN y MINISTERIO DE JUSTICIA).

TÍTULO: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia

Nombre del entrevistado: Christopher Joseph Tello Velarde

Edad: 25 años

Sexo: Masculino

Ocupación: Conciliador extrajudicial **Fecha de la entrevista:**

Entrevistadores: Mendoza Pérez Nilda Seleny

Reyes Tejada Vanessa Del Rocio

Entrevistarle respecto:

1.- ¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta

Cualquier innovación representa un reto, y todo reto, una dificultad; las audiencias virtuales se han constituido, dentro del procedimiento conciliatorio, a mérito de la pandemia que nos aqueja, en tal sentido representa una dificultad para tener un trato directo con los partícipes de la audiencia, sin embargo por la importancia y la adecuación de una nueva normalidad es que se ha tenido que instaurar esta nueva modalidad de audiencia, en la que considero se debe permanecer, pero con mejoras y especificaciones para su realización.

2.- ¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación por la pandemia? Fundamente su respuesta

Tomando como problema que los procedimientos conciliatorios no se posterguen, las audiencias virtuales se tornan una buena opción para paliar lo antes mencionado

3.- ¿En qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?

La ley 31165 solo se constriñe a adicionar apartados que facultan a los centros de conciliación a realizar las audiencias virtuales, pero no establece unos parámetros correctos para llevarla a cabo; uno de los claros ejemplos es la "modificación" del artículo 10 de la ley 26872 donde se habla de la identificación de las partes sin mayor precisión que recae sobre el centro.

4.- Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera Ud. que tiene este durante el proceso realizado de manera virtual?

Se tiene que realizar todas las validaciones necesarias, tal y como se realizaba antes de la pandemia, pero con mayores precisiones.

5.- En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?

Sí, sin embargo, debido a que no se tiene consideraciones exactas sobre la realización y ante la flexibilidad de las medidas restrictivas por pandemia, son pocos los centros de conciliación que realizan la audiencia bajo dicha modalidad.

6.- En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuento a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta

Si, debería tener mayores precisiones sobre la realización, las validaciones, las identificaciones y no solamente agregar la palabra "VIRTUAL" o "MEDIOS ELECTRONICOS" únicamente.

7.- ¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.

El monitoreo del MINJUS se da meramente por un tema de formalidad, sin embargo, no se realiza un seguimiento exhaustivo sobre los centros.

8.- ¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?

Considero que se tiene mucho por hacer frente a los escenarios actuales en temas del procedimiento conciliatorio, pero una de las formas en las que se podría precisar es que sea el MINJUS el encargado de crear una plataforma virtual donde se lleven a cabo las audiencias y queden registros de la misma, más allá del registro interno del centro.

Lima, 10 de setiembre del 2021.



.....

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	EPC Conciliador Extrajudicial Centro de Conciliación
Nombres y apellidos	Christopher Joseph Tello Velarde
Código de la entrevista	ENTREVISTADO 1
Fecha	15-09-2021
Lugar de la entrevista	ZOOM

ro.	Categoría	Preguntas de la entrevista
	Principios rectores de la Conciliación	¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta
		¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación debido a la pandemia? Fundamente su respuesta
		¿Qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?
	Responsabilidad del Centro de Conciliación	Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?
		En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?
		En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta
	Monitoreo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.
		¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?

Observaciones

Las preguntas a desarrollar son de tipo abiertas (favor de explayarse), las cuales se fundamentarán desde su experiencia u observación según el enfoque de su respuesta.

ro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
	<p>¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta</p>	<p>Cualquier innovación representa un reto, y todo reto , una dificultad; las audiencias virtuales se han constituido, dentro del procedimiento conciliatorio, a mérito de la pandemia que nos aqueja, en tal sentido representa una dificultad para tener un trato directo con los partícipes de la audiencia, sin embargo por la importancia y la adecuación de una nueva normalidad es que se ha tenido que instaurar esta nueva modalidad de audiencia, en la que considero se debe permanecer, pero con mejoras y especificaciones para su realización.</p>
	<p>¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación por la pandemia? Fundamente su respuesta</p>	<p>Tomando como problema que los procedimientos conciliatorios no se posterguen, las audiencias virtuales se tornan una buena opción para paliar lo antes mencionado.</p>
	<p>¿En qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?</p>	<p>La ley 31165 solo se constriñe a adicionar apartados que faculten a los centros de conciliación a realizar las audiencias virtuales, pero no establece unos parámetros correctos para llevarla a cabo; uno de los claros ejemplos es la “modificación” del artículo 10 de la ley 26872 donde se habla de la identificación de las partes sin mayor precisión que recae sobre el centro.</p>
	<p>Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera Ud. que tiene éste durante el proceso realizado de manera virtual?</p>	<p>Se tiene que realizar todas las validaciones necesarias, tal y como se realizaba antes de la pandemia, pero con mayores precisiones.</p>
	<p>En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?</p>	<p>Si, sin embargo debido a que no se tiene consideraciones exactas sobre la realización y ante la flexibilidad de las medidas restrictivas por pandemia, son pocos los centros de conciliación que realizan la audiencia bajo dicha modalidad.</p>
	<p>En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta</p>	<p>Si, debería tener mayores precisiones sobre la realización, las validaciones, las identificaciones y no solamente agregar la palabra “VIRTUAL” o “MEDIOS ELECTRONICOS” únicamente.</p>
	<p>¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.</p>	<p>El monitoreo del MINJUS se da meramente por un tema de formalidad, sin embargo, no se realiza un seguimiento exhaustivo sobre los centros.</p>
	<p>¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?</p>	<p>Considero que se tiene mucho por hacer frente a los escenarios actuales en temas del procedimiento conciliatorio, pero una de las formas en las que se podría precisar es que sea el MINJUS el encargado de crear una plataforma virtual donde se lleven a cabo las audiencias y queden registros de la misma, más allá del registro interno del centro.</p>

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La (el) entrevistado JOSÉ ANDRESCHUMAN HUAMAN identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40408145 y abajo firmante, ha sido INFORMADA DETALLADAMENTE SOBRE EL ESTUDIO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia.

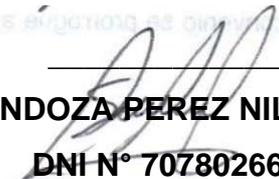
Asimismo, se le ha informado que:

- Sus datos se tratarán de forma confidencial;
- Su participación en el estudio es voluntaria;
- Su consentimiento para participar puede ser retirado en cualquier momento sin que esta decisión perjudique el trato que reciba por los sustentantes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre mi participación en el estudio y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

En la fecha 19 de setiembre del año 2021.

INVESTIGADORES


MENDOZA PEREZ NILDA SELENY

DNI N° 70780266


REYES TEJADA VANESSA DEL ROCIO

DNI N° 46074197

ENTREVISTADO(A)


DNI N° 40408145

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en conciliación extrajudicial (CENTROS DE CONCILIACIÓN y MINISTERIO DE JUSTICIA).

TÍTULO: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia

Nombre del entrevistado: JOSÉ ANDRES CHUMAN HUAMAN

Edad: 42

Sexo: Masculino

Ocupación: conciliador extrajudicial

Fecha de la entrevista:

19/09/2021

Entrevistadores: Mendoza Pérez Nilda Seleny
Reyes Tejada Vanessa Del Rocio.

Entrevistarle respecto:

1.- ¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta

No las dificulta, dado que permite el acceso a un canal de comunicación virtual, que acerca más a las partes para encontrar una solución pronta al problema que trae.

2.- ¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación por la pandemia? Fundamente su respuesta

Aliviaría en gran parte y viene aliviando dado que el desplazamiento, los toques de queda y algunas situaciones que implican un aislamiento, vienen apartando a las personas de llegar a acuerdos, esta situación si posibilita el acercamiento de los conciliantes.

3.- ¿En qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?

Esencialmente la dificultad se va a haber orientada en la toma de firma, cuando hay un acuerdo conciliatorio la norma, exige obligatoriamente que haya firma digital y la mayoría de particulares no las tienen, las empresas posiblemente sí, por la vinculación por el tipo de trato que tienen, pero los particulares y el público en general no posee firma digital, eso es un impedimento.

4.- Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera Ud. que tiene éste durante el proceso realizado de manera virtual?

Esencialmente calificar la solicitud, garantizar la licitud y la legalidad del posible acuerdo y las repercusiones que pudiera tener consideremos que el conciliador al momento de formalizar acuerdos debe garantizar que no se afecte el derecho de terceros y que todo marche en armonía con la ley.

5.- En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?

Si vienen realizándola por la misma permisión de la Ley en mención, sin embargo, el acceso a la virtualidad de parte de algunos particulares restringe, ya se viene dando sí, es de poco acceso también, por la falta de implementación quizá, de parte de los conciliantes, de los medios tecnológicos que la ley hace mención, la firma digital es un impedimento para que muchos usuarios no accedan a estos canales de comunicación ya establecidos por la ley en mención.

6.- En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta

Esencialmente, se tuvo que observar que el grueso de la población viene manejando los medios virtuales de manera progresiva, las redes sociales, las herramientas de comunicación, ahora constituyen un medio prioritario para poder acceder a ciertos canales de información, pero la firma digital y otros medios de validación no son de cotejo masivo ese es un impedimento para que actualmente no se esté dando mayor impulso a la conciliación virtual.

7.- ¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.

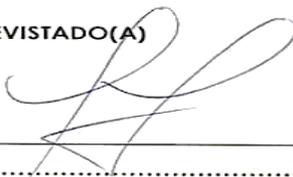
Actualmente con la virtualidad, se permite de parte del operador, en este caso ente rector Ministerio Justicia, tener un acceso más directo, yo considero que si dado que el desplazamiento irrogaba muchas horas hombre para el caso de los supervisores y el área respectiva el Ministerio ahora todo siendo virtual se simplifica valiosas horas de transporte de traslado, con el manejo de información, en este caso de directa interpretación por el tema de la virtualidad, la virtualidad, los soportes magnéticos permiten alojar información que antes debería ser requerida presencialmente y ahora la tiene de manera virtual.

8.- ¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?

Esencialmente con la dotación de una plataforma de parte de ellos, que pueda alojar los pedidos conciliatorios y que ellos como ente mediador puedan validar esos canales de comunicación y constituir una plataforma única de acceso a la información al grueso de Centros de Conciliación, tanto privados como gratuito ellos sería una magnífica propuesta para que pueda ser implementada

Lima, 19 de setiembre del 2021.

ENTREVISTADO(A)



DNI N° 10.4.08.14.5

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Abogado del Centro de Conciliación Extrajudicial Excelsior
Nombres y apellidos	José Andrés Chuman Huamán
Código de la entrevista	ENTREVISTADO 2
Fecha	19-09-2021
Lugar de la entrevista	ZOOM

ro.	Categoría	Preguntas de la entrevista
	Principios rectores de la Conciliación	¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta
		¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación debido a la pandemia? Fundamente su respuesta
		¿Qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?
	Responsabilidad del Centro de Conciliación	Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?
		En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?
		En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta
	Monitoreo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.
		¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?

Observaciones

Las preguntas a desarrollar son de tipo abiertas (favor de explayarse), las cuales se fundamentarán desde su experiencia u observación según el enfoque de su respuesta.

ro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
	¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta	No las dificulta, dado que permite el acceso a un canal de comunicación virtual, que acerca más a las partes para encontrar una solución pronta al problema que trae.
	¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación por la pandemia? Fundamente su respuesta	Aliviaría en gran parte y viene aliviando dado que el desplazamiento, los toques de queda y algunas situaciones que implican un aislamiento, vienen apartando a las personas de llegar a acuerdos, esta situación si posibilita el acercamiento de los conciliantes.
	¿En qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?	Esencialmente, la dificultad se va a haber orientada en la toma de firma, cuando hay un acuerdo conciliatorio la norma, exige obligatoriamente que haya firma digital y la mayoría de particulares no las tienen, las empresas posiblemente sí, por la vinculación por el tipo de trato que tienen, pero los particulares y el público en general no posee firma digital, eso es un impedimento.
	Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?	Esencialmente, calificar la solicitud, garantizar la licitud y la legalidad del posible acuerdo y las repercusiones que pudiera tener consideremos de que el conciliador al momento de formalizar acuerdos debe garantizar que no se afecte el derecho de terceros y que todo marche en armonía con la ley
	En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?	Si vienen realizándola por la misma permisión de la Ley en mención, sin embargo, el acceso a la virtualidad de parte de algunos particulares restringe, ya se viene dando sí, es de poco acceso también, por la falta de implementación quizá, de parte de los conciliantes, de los medios tecnológicos que la ley hace mención, la firma digital es un impedimento para que muchos usuarios no accedan a estos canales de comunicación ya establecidos por la ley en mención.
	En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta	Esencialmente, se tuvo que observar que el grueso de la población viene manejando los medios virtuales de manera progresiva, las redes sociales, las herramientas de comunicación, ahora constituyen un medio prioritario para poder acceder a ciertos canales de información, pero la firma digital y otros medios de validación no son de cotejo masivo ese es un impedimento para que actualmente no se esté dando mayor impulso a la conciliación virtual.
	¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.	Actualmente, con la virtualidad, se permite de parte del operador, en este caso ente rector Ministerio Justicia, tener un acceso más directo, yo considero que si dado que el desplazamiento irrogaba muchas horas hombre para el caso de los supervisores y el área respectiva el Ministerio ahora todo siendo virtual se simplifica valiosas horas de transporte de traslado, con el manejo de información, en este caso de directa interpretación por el tema de la virtualidad, la virtualidad, los soportes magnéticos permiten alojar información que antes debería ser requerida presencialmente y ahora la tiene de manera virtual.
	¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?	Esencialmente, con la dotación de una plataforma de parte de ellos, que pueda alojar los pedidos conciliatorios y que ellos como ente mediador puedan validar esos canales de comunicación y constituir una plataforma única de acceso a la información al grueso de Centros de Conciliación, tanto privados como gratuito ellos sería una magnífica propuesta para que pueda ser implementada.

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El entrevistado WILLIAM FERNANDEZ VALLE, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40601729 y abajo firmante, ha sido INFORMADO DETALLADAMENTE SOBRE EL ESTUDIO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION: Las

audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia. Asimismo, se le ha informado que:

- Sus datos se tratarán de forma confidencial;
- Su participación en el estudio es voluntaria;
- Su consentimiento para participar puede ser retirado en cualquier momento sin que esta decisión perjudique el trato que reciba por los sustentantes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre mi participación en el estudio y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

En la fecha 11 de octubre del año 2021.

INVESTIGADORES



MENDOZA PEREZ NILDA SELENY

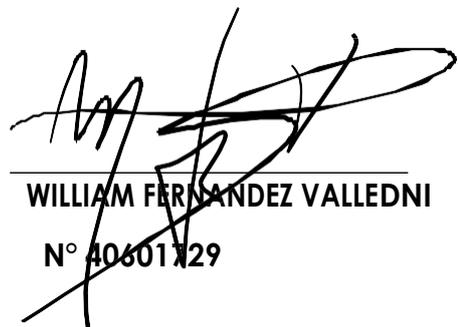
DNI N° 70780266



REYES TEJADA VANESSA DEL ROCIO

DNI N° 46074197

ENTREVISTADO



WILLIAM FERNANDEZ VALLEDNI

N° 40601729

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en conciliación extrajudicial (CENTROS DE CONCILIACIÓN y MINISTERIO DE JUSTICIA).

TÍTULO: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia

Nombre del entrevistado: WILLIAM FERNANDEZ VALLE

Edad:

Sexo: Masculino

Ocupación: conciliador extrajudicial Fecha de la entrevista:

11/10/2021

**Entrevistadores: Mendoza Pérez Nilda Seleny
Reyes Tejada Vanessa Del Rocio.**

Entrevistarle respecto:

1.- ¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta.

En principio, la conciliación extrajudicial es un procedimiento, no proceso. Respecto de su pregunta, creo que hubo una buena voluntad al momento de implementar la llamada conciliación virtual, sin embargo, estas buenas intenciones se estrellaron con la realidad, pues no todos los CCE están preparados logísticamente para realizar CE virtuales, ni menos capacitados. De otro lado, el ciudadano común no tiene firma electrónica ni acceso irrestricto a internet.

2.- ¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación debido a la pandemia? Fundamente su respuesta.

La llamada conciliación virtual es solo una posibilidad, pues subsiste el procedimiento conciliatorio presencial. Las modificaciones realizadas a la ley y reglamento han complicado la aplicación de la virtualidad.

3.- ¿En qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?

Enumere algunas en la primera pregunta. De otro lado, la ley, dejó las modificaciones al reglamento y es ahí donde para la APLICACION de la llamada conciliación virtual tiene serios problemas.

4.- Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?

El procedimiento conciliatorio si bien es cierto inicia exclusivamente a pedido de parte, es responsabilidad de los CCE cumplir con su función de ejercer la función conciliatoria. Nosotros los CCE tenemos la potestad de implementar en nuestros

centros la llamada conciliación virtual, sino cumplimos con los requisitos establecidos en el reglamento para ello, no podemos brindar el servicio en dicha modalidad.

5.- En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?

La verdad sé que existen, pero muy pocos. Inclusive entiendo que el MINJUSDH a través de la DCMA tiene un programa piloto de conciliación virtual, sin embargo, no tengo el dato si efectivamente brindan el servicio o no.

6.- En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta

Bueno, la mencionada ley, modifico la ley de CE vigente y abrió la puerta a que el reglamento haga las precisiones necesarias, sin embargo, como sostengo creó una modalidad demasiado farragosa para aplicarla en la realidad que, ante el mínimo problema, se pasa a modalidad presencial.

7.- ¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.

Siempre podría ser mejor. Si bien es cierto es un ente supervisor de la CE en nuestro país, es más que nada reactivo ante las denuncias. Los CCE no necesitan una policía privada que los fiscalice, sino que tenga un ente que los acompañe y ayude a realizar su labor.

8.- ¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?

Me consta que han hecho varios eventos académicos para socializar la conciliación virtual en los últimos meses. Pero estos eventos son más que nada expositivos, no hay un feedback real entre los operadores del sistema conciliatorio peruano y la entidad, cosa de locos, pues los que van a trabajar con la norma, difícilmente son escuchados y cuando uno pide el video de dichos eventos, nunca los cuelgan. Hay un divorcio real entre el ente rector y los operadores del sistema conciliatorio peruano. Apunto fundamentalmente a la inexistencia de vasos comunicantes oficiales. La derogación de los artículos referidos a la junta nacional de centros de conciliación en la versión original de la ley 26872 es la principal responsable de dicha situación.

Lima, 11 de octubre del 2021.



.....
WILLIAM FERNANDEZ VALLE

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Abogado del Centro de Conciliación Extrajudicial Nuevos Acuerdos
Nombres y apellidos	William Fernández Valle
Código de la entrevista	ENTREVISTADO 4
Fecha	11-10-2021
Lugar de la entrevista	ZOOM

ro.	Categoría	Preguntas de la entrevista
	Principios rectores de la Conciliación	¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta
		¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación debido a la pandemia? Fundamente su respuesta
		¿Qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?
	Responsabilidad del Centro de Conciliación	Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?
		En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?
		En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta
	Monitoreo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.
		¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?

Observaciones

Las preguntas a desarrollar son de tipo abiertas (favor de explayarse), las cuales se fundamentarán desde su experiencia u observación según el enfoque de su respuesta.

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta	En principio, la conciliación extrajudicial es un procedimiento, no proceso. Respecto de su pregunta, creo que hubo una buena voluntad al momento de implementar la llamada conciliación virtual, sin embargo, estas buenas intenciones se estrellaron con la realidad, pues no todos los CCE están preparados logísticamente para realizar CE virtuales, ni menos capacitados. De otro lado, el ciudadano común no tiene firma electrónica ni acceso irrestricto a internet.
2	¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación debido a la pandemia? Fundamente su respuesta	La llamada conciliación virtual es solo una posibilidad, pues subsiste el procedimiento conciliatorio presencial. Las modificaciones realizadas a la ley y reglamento han complicado la aplicación de la virtualidad.
3	¿Qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?	Enumere algunas en la primera pregunta. De otro lado, la ley, dejó las modificaciones al reglamento y es ahí donde para la APLICACION de la llamada conciliación virtual tiene serios problemas.
4	Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?	El procedimiento conciliatorio si bien es cierto inicia exclusivamente a pedido de parte, es responsabilidad de los CCE cumplir con su función de ejercer la función conciliatoria. Nosotros los CCE tenemos la potestad de implementar en nuestros centros la llamada conciliación virtual, sino cumplimos con los requisitos establecidos en el reglamento para ello, no podemos brindar el servicio en dicha modalidad.
5	En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?	La verdad sé que existen, pero muy pocos. Inclusive entiendo que el MINJUSDH a través de la DCMA tiene un programa piloto de conciliación virtual, sin embargo, no tengo el dato si efectivamente brindan el servicio o no.
6	En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta	Bueno, la mencionada ley, modifíco la ley de CE vigente y abrió la puerta a que el reglamento haga las precisiones necesarias, sin embargo, como sostengo creó una modalidad demasiado farragosa para aplicarla en la realidad que ante el mínimo problema, se pasa a modalidad presencial.
7	¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.	Siempre podría ser mejor. Si bien es cierto es un ente supervisor de la CE en nuestro país, es más que nada reactivo ante las denuncias. Los CCE no necesitan una policía privada que los fiscalice, sino que tenga un ente que los acompañe y ayude a realizar su labor
8	¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?	Me consta que han hecho varios eventos académicos para socializar la conciliación virtual en los últimos meses. Pero estos eventos son más que nada expositivos, no hay un FEEDBACK real entre los operadores del sistema conciliatorio peruano y la entidad, cosa de locos, pues los que van a trabajar con la norma, difícilmente son escuchados y cuando uno pide el video de dichos eventos, nunca los cuelgan. Hay un divorcio real entre el ente rector y los operadores del sistema conciliatorio peruano. Apunto fundamentalmente a la inexistencia de vasos comunicantes oficiales. La derogación de los artículos referidos a la junta nacional de centros de conciliación en la versión original de la ley 26872 es la principal responsable de dicha situación.

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La entrevistada BLANCA YLELY PEÑA JULCA con Documento Nacional de Identidad N° 40616830 y abajo firmante, ha sido INFORMADO DETALLADAMENTE SOBRE EL ESTUDIO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia.

Asimismo, se le ha informado que:

- Sus datos se tratarán de forma confidencial;
- Su participación en el estudio es voluntaria;
- Su consentimiento para participar puede ser retirado en cualquier momento sin que esta decisión perjudique el trato que reciba por los sustentantes.

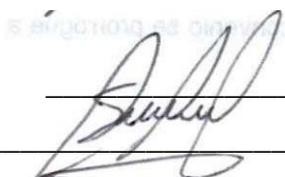
He tenido la oportunidad de preguntar sobre mi participación en el estudio y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

En la fecha 08 de septiembre del año 2021.

INVESTIGADORES

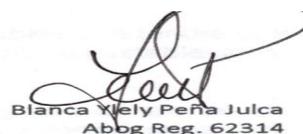
ENTREVISTADO

(A)



MENDOZA PEREZ NILDA SELENY

DNI N° 70780266



Blanca Ylely Peña Julca
Abbg Reg. 62314

BLANCA YLELY PEÑA JULCA

DNI N° 40616830



REYES TEJADA VANESSA DEL ROCIO

DNI N° 46074197

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en conciliación extrajudicial (CENTROS DE CONCILIACIÓN y MINISTERIO DE JUSTICIA).

TÍTULO: Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia

Nombre del entrevistado: BLANCA YLELY PEÑA JULCA

Edad:

Sexo: FEMENINO

Ocupación: ABOGADA

Fecha de la entrevista: 08

/10/2021

Entrevistadores: Mendoza Pérez Nilda Seleny.
Reyes Tejada Vanessa Del Rocio.

Entrevistarlo respecto:

1.- ¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta

No, al contrario, favorecen porque al estar en pandemia nos conlleva a todos a acatar un aislamiento que podría realizarse de manera total o parcial y tendríamos que resolver las controversias mediante sistemas electrónicos autorizados por el MINJUS y por el estado.

2.- ¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación debido a la pandemia? Fundamente su respuesta

No, porque si bien es cierto es un mecanismo virtual el desarrollo de las audiencias, pero no se encuentra bien desarrollada por las muchas deficiencias como por ejemplo la toma de firma de los participantes porque no todos tienen el DNI electrónico, por otro lado, la implementación audiovisual conlleva a una implementación tecnológica en el que no todos los centros de conciliación cuentan con dichos implementos.

3.- ¿En qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?

No lo dificulta, lo implementa, pero no está al cien por ciento recomendado porque esta ley tiene vacíos legales que no se han desarrollado a cabalidad, por ejemplo, es más complejo en el tema de conflicto y los intereses de las partes cuando no hay acuerdo entre ellos, asimismo no todas las personas cuentan con sistemas tecnológicos.

4.- Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?

Que se desarrolle cumpliendo el procedimiento que indica dicha norma y desarrollando el procedimiento conciliatorio de acuerdo a cada materia.

5.- En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?

Solamente he podido verificar que un mínimo porcentaje de centros conciliación realizan las audiencias virtuales por su complejidad, por el costo que demanda la implementación del mismo.

6.- En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta

Sí, porque no todas las personas tienen las mismas posibilidades o capacidades, por ejemplo, las personas adultas mayores tienen la facilidad de manejo tecnológico, por otro lado, la implementación tecnológica de los centros de conciliación ya que muchos centros de conciliación han cerrado debido a la pandemia que estamos atravesando.

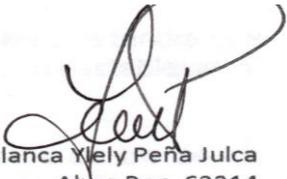
7.- ¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.

Sí, porque venimos siendo supervisados por la Dirección de mecanismos de solución de conflictos constantemente y enviamos trimestralmente nuestro informe y finalizado el año nos envían las estadísticas de todos los procesos atendidos, también somos capacitados constantemente por el área académica.

8.- ¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?

Realizando convenios institucionales entre el MINJUS, RENIEC y los centros de conciliación con la finalidad de obtener las firmas digitales y obtener los datos correctos de cada solicitante como los invitados, asimismo hacer convenios en la adquisición de material tecnológico a un costo menor al del mercado para obtener el archivo digital tanto de audio y video.

Lima, 08 de octubre del 2021.



Bianca Ylely Peña Julca
Abog Reg. 62314

.....
BLANCA YLELY PEÑA JULCA

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Abogada del Centro de Conciliación Extrajudicial Aprocope
Nombres y apellidos	Blanca Peña Julca
Código de la entrevista	ENTREVISTADO 3
Fecha	11-10-2021
Lugar de la entrevista	ZOOM

N°	Categoría	Preguntas de la entrevista
	Principios rectores de la Conciliación	¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta
		¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación debido a la pandemia? Fundamente su respuesta
		¿Qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?
	Responsabilidad del Centro de Conciliación	Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?
		En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?
		En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta
	Monitoreo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.
		¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?

Observaciones

Las preguntas a desarrollar son de tipo abiertas (favor de explayarse), las cuales se fundamentarán desde su experiencia u observación según el enfoque de su respuesta.

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Considera usted que las audiencias virtuales dificultan los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia? Fundamente su respuesta	No, al contrario, favorecen porque al estar en pandemia nos conlleva a todos a acatar un aislamiento que podría realizarse de manera total o parcial y tendríamos que resolver las controversias mediante sistemas electrónicos autorizados por el MINJUS y por el estado.
2	¿Cree usted que, con las audiencias virtuales, solucionarían los problemas que ahora surgen en los centros de conciliación debido a la pandemia? Fundamente su respuesta	No, porque si bien es cierto es un mecanismo virtual el desarrollo de las audiencias, pero no se encuentra bien desarrollada por las muchas deficiencias como por ejemplo la toma de firma de los participantes porque no todos tienen el DNI electrónico, por otro lado, la implementación audiovisual conlleva a una implementación tecnológica en el que no todos los centros de conciliación cuentan con dichos implementos.
3	¿Qué tipo de situaciones cree usted que la ley 31165 dificulta las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia?	No lo dificulta, lo implementa, pero no está al cien por ciento recomendado porque esta ley tiene vacíos legales que no se han desarrollado a cabalidad, por ejemplo, es más complejo en el tema de conflicto y los intereses de las partes cuando no hay acuerdo entre ellos, asimismo no todas las personas cuentan con sistemas tecnológicos.
4	Teniendo en cuenta que el proceso conciliatorio inicia con la aceptación de la solicitud, ¿Que responsabilidades considera usted que tiene el centro de conciliación durante el proceso realizado de manera virtual?	Que se desarrolle cumpliendo el procedimiento que indica dicha norma y desarrollando el procedimiento conciliatorio de acuerdo a cada materia.
5	En la actualidad, después de la promulgación de la ley 31165 ¿observa usted que los centros de conciliación realizan audiencias virtuales? ¿Por qué?	Solamente he podido verificar que un mínimo porcentaje de centros de conciliación realizan las audiencias virtuales por su complejidad, por el costo que demanda la implementación del mismo.
6	En su opinión, ¿Cree usted que se tuvieron que tener otras consideraciones en cuenta a la aprobación de la Ley 31165?, Fundamente su respuesta	Sí, porque no todas las personas tienen las mismas posibilidades o capacidades, por ejemplo, las personas adultas mayores tienen la facilidad de manejo tecnológico, por otro lado, la implementación tecnológica de los centros de conciliación ya que muchos centros de conciliación han cerrado debido a la pandemia que estamos atravesando.
7	¿Considera usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza un adecuado monitoreo a los centros de conciliación? Fundamente su respuesta.	Sí, porque venimos siendo supervisados por la Dirección de Mecanismos de Solución de Conflictos constantemente y enviamos trimestralmente nuestro informe y finalizado el año nos envían las estadísticas de todos los procesos atendidos, también somos capacitados constantemente por el área académica.
8	¿De qué manera cree usted que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría colaborar con los centros de conciliación para la implementación de las audiencias virtuales?	Realizando convenios institucionales entre el MINJUS, RENIEC y los centros de conciliación con la finalidad de obtener las firmas digitales y obtener los datos correctos de cada solicitante como los invitados, asimismo hacer convenios en la adquisición de material tecnológico a un costo menor al del mercado para obtener el archivo digital tanto de audio y video.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO GONZALES LUTGARDA, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "LAS AUDIENCIAS VIRTUALES VÍA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA", cuyos autores son REYES TEJADA VANESSA DEL ROCIO, MENDOZA PEREZ NILDA SELENY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 22 de Marzo del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO GONZALES LUTGARDA DNI: 22422843 ORCID 0000-0002-5948-341X	Firmado digitalmente por: LUPALOMINOG el 13-04- 2022 15:22:07

Código documento Trilce: TRI - 0291728