

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,

CONTABLES Y SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Tesis

**Implicancia jurídica de la audiencia virtual de conciliación extrajudicial en los
centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco**

Asesor:

Mag. Ramos Atamari, Kasandra Susan

Autor:

Sosa Cisneros, Adelayda

Para optar el Título Profesional de:

Abogado(a)

Cusco – Cusco – Perú

2026



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Acta N°: 077-2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Cusco, a los 03 días del mes de junio del 2026, siendo las 9:00 horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 463-2026-UTEA-F02-FCJCS-EPD de la Escuela Profesional de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas Contables y Sociales:

Presidente :	Dra. Rodriguez Ayerbe, Kathie
Dictaminante :	Mgt. Saire Marcavillaca, Julio
Replicante :	Mgt. Calderon Yauri, Abel

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

☒ Tesis ☐ Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Implicancia jurídica de la audiencia virtual de conciliación extrajudicial en los centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Sosa Cisneros, Adelayda
(Apellidos y Nombres)

Br.: _____
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Abogado(a)

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) **APROBADO (S):**

Por: Unanimidad
(Unanimidad o Mayoría) (*)

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Br. Sosa Cisneros, Adelayda	Aprobado

Siendo las 10:40 horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Dra. Rodriguez Ayerbe, Kathie
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Dictaminante: Mgt. Saire Marcavillaca, Julio
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Replicante: Mgt. Calderon Yauri, Abel
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(*): **Mayoría:** Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; **Unanimidad:** Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, Art. 18 RGGAT.
(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Metadatos

Datos de Autor		
Apellidos y nombres	:	Sosa Cisneros, Adelayda
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	74577598
URL ORCID	:	
Datos del Asesor		
Apellidos y Nombres	:	Mag. Ramos Atamari, Kassandra Susan
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	48155653
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0001-6300-3477
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Derecho
Línea de Investigación	:	Derecho, Privado y Público.
Rango de años en que se realizó la Investigación	:	Diciembre 2024 – mayo 2026
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	19%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01

Dedicatoria

Al amor y apoyo de mi esposo Raúl, mi hija Julieta, quienes siempre han estado para mí. Ellos han sido la razón y el motivo para seguir adelante. Cada logro alcanzado es el reflejo de su paciencia y perseverancia.

Br. Adelaida Sosa Cisneros.

Agradecimiento

A mi familia, pilar fundamental en mi vida, en especial, a mi esposo cuyo apoyo continuo e inquebrantable fue la mejor inspiración para alcanzar mi objetivo.

Expreso mi más profundo agradecimiento a todos mis docentes de la facultad, en especial a la Dra. Kathie Rodríguez Ayerbe, quien, a lo largo de mi formación, me transmitió conocimientos teóricos que despertaron mi espíritu crítico y me inspiraron a ser una mejor profesional. Cada lección y consejo han sido fundamentales para culminar esta etapa.

A mi asesora Mgt. Kasandra Susan Ramos Atamari, por su apoyo constante, elemento clave que fue para el éxito de esta investigación.

Bach. Adelayda Sosa Cisneros

Resumen

El presente estudio titulado: Implicancia jurídica de la audiencia virtual de conciliación extrajudicial en los centros de conciliación privados de la Ciudad del Cusco, tiene como objetivo conocer la implicancia jurídica de la audiencia virtual de la conciliación extrajudicial en centros de conciliación privados de la Ciudad de Cusco. Habiéndose aplicado metodológicamente un enfoque cualitativo, tipo básico, diseño análisis dogmático analítico propositivo de nivel descriptivo y método inductivo, considerando como muestra cualitativa a expertos en conciliación extrajudicial de la Ciudad del Cusco, teniendo como resultado de las entrevistas, donde los profesionales reconocen avances en acceso y rapidez de las audiencias virtuales, pero advierten limitaciones por vacíos normativos y operativos, señalan la necesidad de fortalecer el marco legal, establecer protocolos uniformes y mejorar la capacitación digital para garantizar validez y confianza en los acuerdos, finalmente se concluyó: Que la conciliación virtual de Conciliación Extrajudicial en Cusco no siempre garantiza el debido procedimiento por limitaciones para controlar la participación y autenticidad de la voluntad, aunque mantiene la formalidad, persiste el problema por la carencia de la firma electrónica y del DNI electrónico.

Palabras clave: audiencia virtual, conciliación extrajudicial, confidencialidad.

Abstract

This study, entitled Legal Implications of Virtual Out-of-Court Settlement Hearings in Private Settlement Centers in the City of Cusco, aims to determine the legal implications of virtual out-of-court settlement hearings in private settlement centers in the City of Cusco. A basic qualitative approach was applied methodologically, using a descriptive, propositional, dogmatic analytical design and an inductive method, with a qualitative sample of experts in extrajudicial conciliation in the city of Cusco. The interviews revealed that professionals recognize advances in access to and speed of virtual hearings, but warn of limitations due to regulatory and operational gaps. They point to the need to strengthen the legal framework, establish uniform protocols, and improve digital training to ensure the validity and trustworthiness of agreements. Finally, it was concluded that virtual extrajudicial conciliation in Cusco does not always guarantee due process due to limitations in controlling participation and authenticity of intent. Although it maintains formality, the problem persists due to the lack of electronic signatures and electronic ID cards.

Keywords: virtual hearing, extrajudicial conciliation, the principle of digital clarity, confidentiality.

Índice

Portada	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de anexos	xiii
I. Introducción	14
II. Planteamiento del problema.....	16
2.1. Descripción y formulación del problema	16
2.3. Objetivos.....	19
2.3.1. Objetivo general	19
2.3.2. Objetivos específicos	19
2.4. Justificación e Importancia	20
2.5. Categorías	22
III. Marco teórico	24
3.1. Antecedentes.....	24
3.2. Bases teóricas	31
3.3. Definición de términos	49

IV. Metodología	53
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	53
4.2. Ámbito temporal y especial.....	54
4.3. Población y muestra	54
4.4. Instrumentos	55
4.5. Procedimiento.....	56
4.6. Análisis de datos.....	56
4.7. Consideraciones éticas.....	57
V. Resultados y discusión.....	58
VI. Conclusiones	78
VII. Recomendaciones.....	80
VIII. Referencias.....	82
XI. Anexos	87

Índice de tablas

Tabla 1. Desde su experiencia profesional ¿Qué desafíos jurídicos y normativos considera respecto de los principios claridad digital y la validez de los acuerdos en las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial en los centros privados de Cusco?	58
Tabla 2. Considera Ud. ¿Qué el marco normativo vigente regula las audiencias virtuales en los centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco, garantizando la legalidad y validez de los acuerdos?	59
Tabla 3. ¿Qué mecanismos considera usted que garantizan validez legal de los acuerdos conciliatorios firmados digitalmente en las audiencias virtuales?.....	60
Tabla 4. ¿Cuáles considera que son las principales consecuencias legales derivadas de la implementación de las audiencias virtuales en los centros de conciliación privados de la Ciudad del Cusco?	61
Tabla 5. ¿Qué implicancias jurídicas considera usted que generan los procedimientos virtuales de conciliación extrajudicial en protección del derecho a la claridad digital de las partes que intervienen en las audiencias virtuales?	63
Tabla 6. Desde su experiencia ¿Cómo considera usted que se garantiza, la imparcialidad y confidencialidad de las partes durante las audiencias virtuales de conciliación?.....	64
Tabla 7. Considera usted ¿Qué el marco normativo actual ofrece suficientes garantías en los principios del procedimiento de conciliación extrajudicial en la protección de los derechos de la confidencialidad de las partes durante las audiencias virtuales? ¿Por qué?	65
Tabla 8. Desde su punto de vista Considera Ud., ¿Qué se han implementado mecanismos que garantice el principio de claridad digital en el uso de los medios electrónicos durante las audiencias virtuales, especialmente para los usuarios con limitaciones en su manejo?	67
Tabla 9. ¿Considera que el marco jurídico actual es suficiente para proteger los derechos de las partes en la conciliación virtual?	68

Tabla 10. Desde su opinión ¿Qué modificaciones o actualizaciones se deberá realizar en el marco normativo para fortalecer el procedimiento de conciliaciones extrajudiciales virtuales?.....	69
---	----

Tabla 11. Participantes en el presente trabajo	70
---	----

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia categorial.....	88
Anexo 2. Matriz de categorización.....	89
Anexo 3. Centros de Conciliación Extrajudial a nivel de la ciudad de Cusco	90
Anexo 4. Guía de entrevista	92
Anexo 5. Validación por juicio de expertos	95
Anexo 6. Consentimiento y entrevistas.....	107
Anexo 7. Galería de fotografías	135
Anexo 8. Proyecto de Ley	139

I. Introducción

En abril del 2021, más de un año después de haberse declarado la pandemia por la COVID-19, se promulgó la ley N° 31165 la cual permitió realizar audiencias de conciliación a través de medios electrónicos o plataformas análogas luego en mayo del mismo año fue reglamentada (Franciskovic, 2024).

Los medios electrónicos en un procedimiento de conciliación extrajudicial, son importantes para poder emitir las actas de conciliación extrajudicial, las mismas que adquieren mayor relevancia, puesto que, de su contenido depende, en muchos casos, la restricción de garantías esenciales como la igualdad, la confidencialidad, vulnerándose el principio de claridad digital. Por ello, su adecuada redacción, estructura y legalidad son cruciales para asegurar una justa conciliación donde no se vulnere principios esenciales consagrados en la Constitución.

En este marco, la presente investigación tiene como propósito, hacer el análisis jurídico de las conciliaciones, entendida esta como el cumplimiento de los estándares legales y constitucionales de motivación, legalidad, proporcionalidad y eficacia. Asimismo, se pretende valorar la percepción de los diversos participantes dentro de la conciliación en relación con la eficacia de las audiencias virtuales frente a las presenciales.

El trabajo está distribuido en 9 capítulos, que a continuación menciono:

El capítulo I, corresponde a la presente introducción propio del tema a investigar.

El capítulo II, aborda el planteamiento del problema, donde se describe la situación problemática, se formulan las interrogantes generales y específicas, se presentan los objetivos generales y específicos, la justificación e importancia, las categorías y las sub categorías objeto de estudio.

El capítulo III, corresponde al marco teórico, los antecedentes internacionales, nacionales y locales, las bases conceptuales relacionadas con la audiencia virtual, la conciliación extrajudicial y las teorías que sustentan ambas categorías expuestas en el presente capítulo.

El capítulo IV, se detalla la metodología, el tipo y nivel de investigación, delimitándose tiempo, espacio y ubicación, precisándose la población y muestra, puntualizando las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación.

El capítulo V de la presente investigación, se presentan los resultados y discusión.

El capítulo VI, se encuentra las conclusiones de la presente investigación.

El capítulo VII, contiene las recomendaciones orientadas a optimizar la aplicación de las audiencias virtuales en la conciliación extrajudicial.

El capítulo VIII, la consulta de la fuente bibliográfica utilizada en la investigación.

Finalmente, en capítulo IX, se hallan los anexos.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y formulación del problema

2.1.1. Descripción

Una de las alternativas de solución de conflictos en el sistema peruano es la Conciliación extrajudicial que promueve una cultura del diálogo y disminuye la carga procesal del Poder Judicial, según de Silva-Hernández (2020) la conciliación y otros mecanismos alternativos permiten soluciones más rápidas, de forma autónoma, menos costosa y satisfactoria para las partes. Entonces, el uso de las audiencias virtuales asegura el uso de medios alternativos de solución de conflictos virtualizados.

En el ámbito nacional, el Perú ha adoptado la conciliación extrajudicial como un mecanismo obligatorio en ciertos casos antes de iniciar procesos judiciales, regulado por la Ley N° 26872. No obstante, la ley de conciliación ha sido modificada por la ley N° 31165, la misma que implementa de audiencias por medios electrónicos u otros similares, dictando otras disposiciones legales a efecto de optimizar el funcionamiento del sistema conciliatorio mediante el Decreto Supremo N° 008-2021-JUS, posteriormente expidiéndose el respectivo reglamento el 17 de noviembre de 2021 mediante decreto supremo N° 017-2021-JUS publicándose el texto único ordenado del reglamento de la ley de conciliación, pues esta enfrenta desafíos que afectan su operatividad, especialmente en regiones como Cusco. Según Fernández y Velarde (2021), aunque la virtualidad facilita el acceso a los servicios, la brecha

tecnológica en regiones descentralizadas limita su efectividad y pone en riesgo principios fundamentales de la conciliación extrajudicial.

No obstante, pese a los progresos normativos, la puesta en marcha de la conciliación virtual en los centros privados de conciliación de Cusco está topándose con algunos obstáculos jurídicos, técnicos y operacionales que afectan su efectividad y la validez de sus resultados. Aunque es posible el uso de plataformas digitales bajo la normativa actual, aún no se han definido claramente los procedimientos que garanticen la identificación digital de las partes, la autenticidad de las firmas electrónicas establece la diferencia entre firma electrónica y firma digital, la confidencialidad y la seguridad jurídica de los documentos electrónicos. Lo que, conlleva a vacíos legales e interpretativos lo que afecta la validez legal y probatoria de las actas de conciliación virtual.

En la realidad, los centros privados de conciliación de Cusco aplican distintos criterios en la interpretación de las normas, lo que, da lugar a procedimientos no estandarizados. Algunas disponen de protocolos tecnológicos sólidos, mientras que otras operan de manera artesanal, lo que puede resultar vulneración debido procedimiento y el derecho a la defensa. Esta diferencia se ve acentuada por la escasa supervisión de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia, así como a la ausencia de una normativa técnica unificada.

Asimismo, en la actualidad es necesario que se garantice la seguridad y la confidencialidad de las audiencias y los datos personales; pues en los hogares donde no existe espacios privados ni dispositivos de supervisión remota que ayuden a que estas audiencias virtuales sean seguras, crece el riesgo de que la información confidencial se filtre y los datos personales sean expuestos. Además, los sistemas de información de algunos centros no están debidamente protegidos para impedir accesos no autorizados o ciberataques,

y mucho menos se cuenta con una plataforma única que sea manejada por el Ministerio de Judicial a diferencia del Poder Judicial que cuenta con sus convenios de cooperación interinstitucional con distintas empresas que prestan estos tipos de servicios, lo que, no sucede con las conciliación extrajudicial virtual, poniendo en peligro la integridad de los documentos y registros conciliatorios.

Por otro lado, la mayoría de los conciliadores no han recibido capacitación sobre el empleo de instrumentos tecnológicos, lo que obstaculiza tanto el desarrollo de la audiencia virtual como la aplicación coherente de los criterios jurídicos. En algunos centros de conciliación privados, la falta de infraestructura tecnológica y de recursos económicos también obstaculiza que se desarrollen plataformas eficientes y seguras.

En consecuencia, la conciliación virtual se encuentra regulada, pero no es clara y precisa respecto a su regulación técnica y jurídica que garantice que el proceso de conciliación virtual sea uniforme, legítimo y eficaz en los centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco, poniendo en riesgo los principios fundamentales que rigen las audiencias de conciliación extrajudicial. Es necesario comprender la realidad en la que se realizan dichas audiencias, en los centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco, más aún cuando las actas de conciliación derivadas de los acuerdos asumidos por las partes tienen carácter de sentencia entre las partes, es preciso entender las consecuencias legales de la audiencia virtual de conciliación extrajudicial en los centros privados de conciliación de la ciudad de Cusco, identificando los vacíos jurídicos, las falencias prácticas y el impacto que tiene sobre la legitimidad de las actas y la confianza ciudadana en este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

2.2. Formulación del problema de investigación

2.2.1. *Interrogante general*

¿Cuál es la implicancia jurídica de la audiencia virtual de la conciliación extrajudicial en centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco?

2.2.2. *Interrogantes específicas*

PE1. ¿Qué implicancia jurídica genera los procedimientos virtuales en la protección de los derechos de las partes durante la solución de conflictos en los centros de conciliación privados de Cusco?

PE2. ¿Cómo se asegura, desde el punto de vista jurídico la adecuada utilización de los medios electrónicos en el cumplimiento de los roles y responsabilidades de los actores de los centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco?

2.3. Objetivos

2.3.1. *Objetivo general*

Analizar la implicancia jurídica de la audiencia virtual de la conciliación extrajudicial en centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco.

2.3.2. *Objetivos específicos*

Identificar la implicancia jurídica que genera los procedimientos virtuales en la protección de los derechos de las partes durante la solución de conflictos en los centros de conciliación privados de Cusco.

Interpretar como se asegura, desde el punto de vista jurídico la adecuada utilización de los medios electrónicos en el cumplimiento de los roles y responsabilidades de los actores de los centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco.

2.4. Justificación e Importancia

2.4.1. Justificación

La implementación de audiencias virtuales en los centros de conciliación extrajudicial privados en la ciudad de Cusco, constituye un tema de alta relevancia debido a sus múltiples dimensiones de impacto en el acceso a la justicia, la innovación tecnológica y la inclusión social. La investigación se fundamenta en lo siguiente:

1. Justificación teórica

Esta investigación promueve el progreso de la literatura existente sobre la conciliación extrajudicial y su paso hacia modalidades virtuales. Este estudio, que se realiza en el contexto latinoamericano y que aún tiene limitadas investigaciones teóricas sobre la conciliación extrajudicial virtual, ayuda a ampliar el conocimiento acerca de las dinámicas y desafíos propios de los procedimientos virtuales, como sustento la teoría de la comunicación, el acto jurídico y la teoría del de juegos, permiten sustentar doctrinariamente el estudio de las implicancias jurídicas de la conciliación extrajudicial virtual, proporcionado un marco conceptual más sólido para evaluar si este modelo garantiza los principios de la Confidencialidad, la claridad digital, del procedimiento conciliatorio, a efecto de determinar claramente en los roles de las partes y generar seguridad jurídica y la eficacia del acuerdo conciliatorio. En esa línea López y García (2022) precisas que, la integración de la tecnología en los sistemas de justicia plantea nuevas cuestiones teóricas relacionadas en torno a la legitimidad, la eficacia y la percepción de la población, lo que confiere este análisis un valor considerable para el debate académico

2. Justificación práctica.

La identificación de las implicancias jurídicas de las audiencias virtuales de la conciliación extrajudicial en los centros privados de conciliación de la ciudad de Cusco, tienen un impacto directo en la calidad del servicio prestado por tales establecimientos. La

adopción de métodos prácticos, como la capacitación de conciliadores y el mejoramiento de la plataforma digital, de conformidad con la legislación vigente en materia de conciliación extrajudicial, facilita la mejora de los resultados en los procedimientos conciliatorios. así mismo la efectividad de las audiencias virtuales, se encuentran vinculadas a un diseño integral que agrupe los elementos técnicos, logísticos y humanos (Zuñiga, 2020).

3. Justificación metodológica

La metodología adoptada es de naturaleza cualitativa, dado que este tipo de diseño resulta apropiado para el análisis de las percepciones, vivencias y opiniones de los actores implicados. este tipo de investigaciones fomenta una comprensión más detallada de las realidades complejas, en las que los resultados no siempre son medibles, pero sí son ricos en significados, de acuerdo con Hernández y colaboradores (2014). Este enfoque adquiere una relevancia particular para explorar cómo las diligencias a distancia afectan el acceso a la conciliación extrajudicial y en el proceso de conciliación extrajudicial en la ciudad del Cusco. A través de entrevistas y análisis documental, se busca obtener una visión integral de este fenómeno social en desarrollo.

4. Justificación social

La presente investigación tiene relevancia social porque analiza la aplicación de los medios electrónicos y estos no vulneren los principios de la conciliación extrajudicial, Por ello, el análisis propuesto busca aportar elementos que contribuyan a mejorar estas prácticas institucionales de los centros de conciliación privados de ciudad de Cusco y la protección de los derechos de quienes recurren a este mecanismo para resolver sus controversias. Finalmente, el estudio pretende aportar al fortalecimiento de un servicio conciliatorio más accesible y eficiente, sin descuidar las garantías jurídicas que deben regir el procedimiento.

Un mejor entendimiento de las implicancias de las audiencias virtuales puede ayudar a prevenir conflictos derivados de acuerdos mal estructurados y, al mismo tiempo, contribuir

al fortalecimiento de la seguridad jurídica en el desarrollo de la conciliación extrajudicial en entornos virtuales.

2.4.2. Importancia

El fortalecimiento de las audiencias virtuales puede generar un impacto positivo en la percepción pública sobre la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos. Al promover el acceso y eficacia a la conciliación, se promueve la confianza de los usuarios en el sistema de justicia alternativa en la resolución de conflictos. Conforme precisa las Naciones Unidas (2020) la innovación continua de estos medios de acceso a la justicia, promueve el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que busca promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. En la presente investigación la autora aborda la necesidad de la estandarización, la implementación tecnológica, capacitación de los operadores y concientización de la población respecto a las audiencias virtuales en la ciudad de Cusco.

2.5. Categorías

Audiencia Virtual. – La audiencia virtual de conciliación extrajudicial es una forma en la que las partes en conflicto y el conciliador se reúnen a través de medios electrónicos (PC, laptop, tablets, etc) para tratar de resolver sus diferencias sin estar en el mismo lugar físicamente (Ministerio de justicia y Derechos humanos, 2021). Esta forma exige asegurar la identificación, comunicación y capacidad de las partes y la autenticidad del convenio y el conciliador debe encontrarse en el centro autorizado.

Sub categorías

- Procedimientos virtuales
- Medios electrónicos

Conciliación Extrajudicial. - Es una forma alternativa de resolución de conflictos en la que las personas con algún problema en materia de pensión de alimentos, custodia,

régimen de visitas, deudas, indemnizaciones, desalojos, etc., pueden resolver sus problemas sin tener que llegar a un juicio. La respuesta es un acuerdo entre los dos, antes, durante y después de un proceso judicial, siempre y cuando no tenga sentencia judicial. Aquí interviene un conciliador que media entre las partes para resolver sus diferencias de forma consensuada y definitiva. La conciliación es la mejor manera más rápida y barata que cualquier ciudadano dispone para resolver en forma definitiva sus conflictos con otra persona, empresa o entidad estatal, en comparación con la demora y el costo de un proceso judicial o arbitral (Ministerio de justicia y Derechos humanos, 2024).

Sub categorías

- Solución de Conflictos
- Roles

III. Marco teórico

3.1. Antecedentes

3.1.1. Internacionales

Según, Moraga (2022) en su artículo titulado “La mediación virtual extrajudicial en Costa Rica forma parecida de la ley N° 7727” de la Universidad de Costa Rica, Kerwa repositorio para optar el grado y título de maestro en derecho público, se establece como objetivo evidenciar las deficiencias presentes en la Ley N° 7727 y su Reglamento, los cuales no regulan el uso de la tecnología en las audiencias de mediación y conciliación. En su metodología, aplicó un examen minucioso y la observación del contenido y narrativa alcanzando como resultado 1. Directrices para la implementación de una reforma parcial a la ley número 7727 relativa al uso de medios tecnológicos en la realización de mediaciones. 2. Elaboración de los parámetros necesarios para la creación de un reglamento de procedimientos aplicables a las audiencias de mediación virtual. 3. Elaboración de directrices para la creación de un reglamento de capacitación, el cual establecerá los requisitos necesarios para la autorización de los centros RAC en la formación de la ciber mediadores o mediadores virtuales. Se hizo un análisis de los conceptos de mediación virtual asincrónica y sincrónica, así como de la profesionalización de ciber mediador incluyendo su definición, perfil y proceso de acreditación esto se lleva a cabo con el objeto de proporcionar a los observadores de los métodos RAC un incentivo adicional para su utilización.

El antecedente se relaciona con la investigación respecto a la primera categoría audiencia virtual, reconociéndose a los medios alternativos de solución de conflictos por medios electrónicos y que estos al igual que la mediación que está reconocida en Costa Rica y en Perú estas son formas de solución de conflictos que también tienen factores que impiden su efectividad.

También, Izquierdo (2021) en su artículo titulado “Ventajas y desafíos de la conciliación extrajudicial en la actualidad” de la universidad Santo Tomás, el presente trabajo analiza las implicancias que genera la virtualidad en el desarrollo de la conciliación extrajudicial dentro del contexto Colombiano, abordándola desde un enfoque multidisciplinario de los mecanismos de resolución de conflictos y considerando el papel del conciliador como orientador del proceso comunicativo entre las partes que pretenden alcanzar un acuerdo, posteriormente al examinar las competencias y estrategias necesarias para obtener de acuerdos eficaces, se advierte que si bien las plataformas de videoconferencia han permitido la continuidad de la conciliación durante el contexto de la pandemia, todavía persiste diversos retos que deben ser superados para que su efectividad alcance niveles equivalentes a los de las audiencias de conciliación presenciales

Asimismo, Arboleda y Garcés (2017) realizaron un artículo de investigación titulado “La conciliación extrajudicial en entornos virtuales: reflexiones éticas”, en la Revista científica electrónica de educación y comunicación en la sociedad de conocimiento de Granada (España), teniendo como objetivo realizar un análisis del aspecto ético en la conciliación extrajudicial virtual reconocido como un método gratuito, rápido, y eficiente para la resolución de disputas jurídicas, empleando el enfoque deductivo analítico con un enfoque hermenéutico, explorando como las tecnologías de la comunicación se relacionan con aspectos clave para los abogados conciliadores, indicando que la formación debería incluirse en el currículo de un abogado respecto al uso de la tecnología, así como abordar

cuestiones éticas inspiradas en las obras de Aristóteles, con énfasis en la conciliación interdisciplinaria.

Para la recolección se consultará fuentes doctrinales y artículos científicos, además de analizar la información del Ministerio de Justicia y del Derecho sobre la conciliación virtual en los últimos cinco años, permitiendo una mejor comprensión de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos por medio de una cultura del diálogo.

Por otro lado, Duaso (2016) en su artículo “Ciberjusticia: Tecnologías e Internet para el acceso a la Justicia”. en la revista la Constitución en la sociedad y economía digitales en México.

Esta investigación se enfoca en la modernización del sistema judicial, poniendo especial énfasis en el concepto de ciber justicia. Esto conlleva la implementación e incorporación de las tecnologías de información y comunicación en los procedimientos de resolución de conflictos, tanto en el contexto judicial como en el extrajudicial. La investigación determinó que integración de aparatos tecnológicos en los tribunales y la resolución en línea de las disputas, muchas de los cuales se origina en internet, brindando oportunidades significativas para optimizar tanto el sistema judicial como el extrajudicial a escala mundial. No obstante, la implementación de la tecnología en tales contextos también implica el peligro de infringir el derecho a la protección de datos si no se cumplen las normativas pertinentes con el objeto de atenuar este riesgo y asegurar de manera efectiva este derecho fundamental, se requiere la implementación de estrategias concretas que favorezcan el éxito de las aplicaciones de ciber justicia en el presente y futuro.

En consecuencia, nuestro estudio se vincula con la aplicación de la tecnología en la resolución de conflictos judiciales o extrajudiciales, particularmente en la conciliación extrajudicial. Sin embargo, se alerta sobre la potencial infracción de los datos personales. Se resalta igualmente la evolución de las audiencias de conciliación a nivel extrajudicial, en las

cuales no se permitirá la infracción de ningún derecho ni la transgresión de los principios estipulados en la legislación. En la ausencia de más investigaciones pertinentes a la temática, opté por esta investigación de fecha 2016.

3.1.2. Nacionales

Según, García y Hurtado (2024) en su tesis titulada “Beneficios y riesgos de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos en el sistema conciliatorio electrojudicial en el distrito de Callería, 2022” en la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el título profesional de abogado, habiendo obtenido como objetivo fundamental los beneficios y riesgos de las audiencias de conciliación a través de medios electrónicos en el sistema conciliatorio extrajudicial en el distrito de Callería, 2022, aplicándose metodológicamente el tipo básico de nivel descriptivo no experimental, habiendo obtenido como resultado que existen beneficios y riesgos respecto a una tutela efectiva del derecho de las partes vulneración de los principios de economía y celeridad procesal y en algunos casos la frustración de la suscripción del acta de conciliación con acuerdo total o parcial.

El presente antecedente se relaciona directamente con la investigación respecto a la categoría audiencia virtual en la conciliación extrajudicial en vista que ambos analizan los efectos jurídicos del uso de medios electrónicos en el procedimiento conciliatorio García identifica los beneficios y riesgos que la virtualidad genere respeto a la tutela efectiva de derechos, la celeridad y la economía en el distrito de Callería, profundizándose esos mismos fenómenos desde una perspectiva jurídica institucional localizada en los centros de conciliación privados en la ciudad de Cusco.

Chuy y Llanos (2022) en su estudio titulado "Principio de Buena Fe en las Audiencias de Conciliación Extrajudicial de Alimentos" en la Universidad César Vallejo con el propósito de obtener el título de abogado, emplearon un enfoque cualitativo. La investigación adoptó un enfoque básico y descriptivo, empleando un método inductivo y un

diseño fenomenológico. La recopilación de información llevó a cabo a través de entrevistas estructuradas, realizadas a cuatro juristas expertos en el campo y a cuatro conciliadores extrajudiciales acreditados. El análisis se visualiza en el principio de buena fe, refiriendo las subcategorías como el comportamiento honesto y leal de las partes involucradas, la transparencia en la información suministrada por el conciliador y el cumplimiento de las obligaciones por parte de los actores en el proceso de conciliación.

Las conclusiones determinaron, que los participantes en los procesos de conciliación continuamente tienen un comportamiento deshonesto, ocultando información y no suministrando información precisa y fidedigna. En varios casos, estas acciones son desleales, con el objetivo de obtener un resultado que beneficie a sus intereses individuales en perjuicio de las partes implicadas.

Aunadamente, se arribó a la conclusión de que los conciliadores no brindan una información clara y precisa del procedimiento de conciliación, la cual es por una insuficiente formación. Esta falencia impacta en la transparencia de los datos y obstaculiza una comunicación efectiva entre las partes durante las audiencias de conciliación extrajudicial, particularmente en situaciones de alimentos en el distrito de San Juan de Lurigancho.

La investigación guarda una estrecha relación con mi estudio, en la medida en que ambos trabajos analizan el funcionamiento real del procedimiento conciliatorio desde la perspectiva sustantiva y no meramente formal, si bien dichos autores se enfocan sobre la buena fe en las audiencias de conciliación de alimentos; sin embargo, los hallazgos revelan que la conducta desleal de las partes y la deficiente actuación de los conciliadores afecta gravemente la transparencia y la información y la voluntad real de las de los participantes elementos que resultan igualmente determinantes para el desarrollo de audiencias virtuales en ese sentido su investigación me permite sustentar que la virtualidad no solo plantea desafío tecnológico sino que puede hacer problemas estructurales al procedimiento

conciliatorio como la falta de claridad desinformación la afectación al consentimiento válido y la eficacia de los acuerdos conciliatorios que se celebran en los centros privados de conciliación de Cusco.

Céspedes y Sánchez (2022) en su obra titulada “Eficacia de la conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos civiles, en calleria, 2020” realizado en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Ucayali para optar al título profesional de abogado, aplicaron un enfoque cualitativo utilizando el método hipotético-deductivo. Para la recopilación de información, se utilizaron técnicas como la ficha bibliográfica, encuestas y análisis estadístico.

La investigación concluye que la conciliación representa una institución de relevancia significativa a nivel mundial para la resolución de disputas civiles, que abarcan controversias económicas, desalojos, otorgamiento de escrituras, reclamaciones, indemnizaciones, incumplimiento de contratos entre otros, y que pueden surgir entre individuos de diversas índoles, tales como vecinos, amigos, conocidos o familiares. En Perú, la conciliación extrajudicial se rige por la Ley N° 26872 y su reglamento, junto con el Código Civil y el Código Procesal Civil respectivamente.

Esta institución brinda una técnica eficiente, ágil y económico para lograr soluciones eficaces. Esto se realiza a través de la presentación de una solicitud escrita para conciliar en un centro especializado, después de lo cual se lleva a cabo una audiencia de conciliación, para que posteriormente pueda celebrarse un acta de conciliación, a efecto de evitar la carga procesal del poder judicial.

Es fundamental, en el marco de la pandemia, encontrar perspectivas que promuevan un clima de paz y armonía entre los ciudadanos, convirtiendo a la conciliación extrajudicial en una opción para dar solución a sus controversias, siendo de vital importancia informar respecto a la institución y sus ventajas, en los resultados la investigación afirmó que la

conciliación extrajudicial es eficaz para resolver disputas civiles en el distrito de Callería en el transcurso del año 2020.

Este hallazgo se evidencia mediante un coeficiente de correlación de $R = 0.974$, lo cual indica una correlación altamente significativa entre las variables. Asimismo, el valor R cuadrado = 0.950 indica que la variable independiente determina el 95% del comportamiento de la variable dependiente, en consecuencia, se valida la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Se llegó a la conclusión de que la eficacia de la conciliación radica en su efectividad para resolver conflictos civiles en términos generales. De igual manera, se establece una relación con otra tesis que se centra en la efectividad de las actas de conciliación en audiencias realizadas a través de medios electrónicos.

3.1.3. Locales

Singola y Valenzuela (2023), realizó el trabajo de investigación “La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electronicos en Wanchaq - Cusco 2023” en la Universidad Continental para optar el título profesional de Abogado. Se aplicó un enfoque cualitativo, empleándose el método teoría fundamentada y un diseño fenomenológico de tipo básico, con un nivel descriptivo. Para la recopilación de datos, se llevaron a cabo entrevistas y se realizó una comparación de respuestas de los conciliadores, quienes subrayaron los aspectos positivos de las audiencias de conciliación realizadas por medios electrónicos. Asimismo, se indicaron los desafíos que se han superado a lo largo de su desarrollo.

Se indica que este procedimiento ha cumplido con las normativas establecidas, lo que, permite concluir que las audiencias virtuales son eficaces, rápidas y beneficiosas, siempre que las partes involucradas estén dispuestas y cuenten con acceso a las herramientas tecnológicas necesarias. Esto promueve acuerdos efectivos.

Habiéndose implementado la conciliación virtual desde el 7 de junio de 2021, y a pesar que se implementación en el ámbito local, re realizo una búsqueda exhaustiva en los repositorios institucionales de las principales universidades de la ciudad de Cusco, en la Universidad andina del Cusco, Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco, La Continental, no habiéndose encontrado investigaciones que aborden de manera específica la implicancia jurídica de la audiencia virtual de conciliación extrajudicial en los centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco. Esta ausencia de estudios evidencia la originalidad pertinencia y relevancia científica de la presente investigación.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. *Concepto de audiencia virtual*

En cuanto a las bases teóricas que sustentan la categoría Audiencia Virtual, Tayro (2017) señala que, en la nueva era global, las tecnologías de la información y la comunicación han eliminado la necesidad de encuentros presenciales. La conciliación, por lo tanto, no puede permanecer anclada en el pasado; debe adaptarse y reformularse mediante nuevos mecanismos que agilicen los procedimientos, eliminando prácticas obsoletas y superando las barreras geográficas.

Según, Albornoz y Magdy (2013), definen a la videoconferencia como un medio de comunicación interactivo, que permite transmitir imágenes, sonido y datos de manera simultánea, permitiendo una interacción entre las partes en tiempo real. facilitando la participación de las partes de manera interactiva desde distintos lugares. En ese orden de ideas, Montesinos (2009), señala la videoconferencia como un servicio multimedia que posibilita la comunicación en tiempo real entre los participantes en diferentes lugares.

3.2.2. *La virtualidad en la audiencia de conciliación extrajudicial*

La audiencia de conciliación se caracterizaba únicamente por la presencialidad, teniendo que efectuarse con la presencia del conciliador y las partes conciliantes. El 11 de

marzo de 2020, la (COVID-19) fue declarada como pandemia a nivel mundial. En respuesta a esta situación la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) exhorto a los países a adoptar de manera inmediata medidas destinadas a frenar el contagio de la enfermedad, dentro de las acciones están, protección personal, distanciamiento y el desplazamiento de la población.

Antes del 11 de marzo de 2020, la Ley de Conciliación Extrajudicial no incluía disposición alguna que permitiera la realización de audiencias de conciliación de manera virtual o por medios electrónicos. El texto vigente en ese momento establecía tres reglas clave para las audiencias (Ley N.º26872, 1997):

- La asistencia a la audiencia debía ser presencial, salvo para aquellas personas que, conforme a la ley, debían actuar a través de un representante legal.
- Para personas domiciliadas en el extranjero, se permitía la representación a través de un apoderado. En el caso de personas jurídicas, la representación debía ser ejercida por sus representantes legales en el país.
- Si alguna de las partes no podía desplazarse al local del Centro de Conciliación debido a razones justificadas, la diligencia podía llevarse a cabo en el lugar donde se encontrará la parte impedida, siempre y cuando esta pudiera expresar su voluntad de manera inequívoca.

Así mismo, con el cambio que se impuso con la ley 31165 incorporándose en la definición “(...) La conciliación puede ser presencial o a través de medios electrónicos u otros de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en el Reglamento” (Congreso de Republica del Perú, 2021, Artículo 5).

También, la mencionada norma introduce en el artículo 10 de la Ley de Conciliación las disposiciones para la realización de audiencias virtuales, estableciendo que: La audiencia de conciliación también puede llevarse a cabo por medios electrónicos u otros de naturaleza

similar que aseguren la identificación y comunicación de las partes, así como la autenticidad del acuerdo conciliatorio, en consonancia con los principios que rigen la conciliación. En este contexto, el conciliador debe estar presente en el local autorizado para ejercer la función conciliadora (Ley N.º26872, 1997).

Para ello, se ha empleado o se planea utilizar la videoconferencia, la cual, según Abacatoira (2009), es una herramienta proporcionada por las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Este sistema interactivo permite la transmisión simultánea de imágenes, sonidos y datos, facilitando la comunicación en tiempo real entre emisor y receptor, aunque se encuentren en ubicaciones físicas diferentes.

La dificultad para implementar la Ley, en especial el uso de la firma digital, la grabación y almacenamiento de los documentos digitales de las audiencias virtuales, ha sido uno de los aspectos más críticos, en ese entender el artículo 12 señala que la audiencia se desarrolle mediante medios electrónicos o similares y este no tenga una firma digital, se procederá a la suspensión de la sesión y se establecerá una nueva fecha para la firma del acta de conciliación (Ley N.º26872, 1997).

De mismo modo, el artículo 16 señala que "El conciliador que conduzca la audiencia por medios electrónicos u otros similares debe redactar el Acta de Conciliación y enviarla de inmediato, a través del mismo medio, a cada una de las partes para su firma digital" (Ley N.º26872, 1997). resalta que, para llevar a cabo la conciliación de conciliación por medios electrónicos, tanto las partes como el conciliador deben contar con una firma digital, contraviniendo con el principio de celeridad.

La conciliación virtual generó una serie de cambios en el reglamento, dejándose sin efecto con la publicación de su Texto Único Ordenado (TUO) el 17 de noviembre del año 2021. vinculadas al empleo de medios electrónicos en el procedimiento de conciliación.

debiendo resaltar el artículo 39, donde prescribe las directrices para llevar a cabo una audiencia de conciliación a través de medios electrónicos o análogos.

Este artículo indica que, tras la notificación a la parte invitada a la audiencia de conciliación por medios electrónicos, dispone de un plazo improrrogable de 2 días hábiles, a partir del día subsiguiente a la notificación, para oponerse a la realización de la audiencia por estos canales. La observación se comunicará al conciliador extrajudicial a través de correo electrónico, mensajería, u otro medio similar mencionando en la invitación el motivo. En el supuesto que se reciba dicha objeción, el conciliador debe reprogramar la audiencia para su realización de manera presencial, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Conciliación y su Reglamento.

Si la parte invitada no objeta dentro del plazo establecido, se considera que acepta la utilización del medio electrónico, y el conciliador procede a efectuar la audiencia por medio de lo previamente acordado. Además, se exige que la audiencia cumpla con el estándar de "claridad digital". El conciliador encargado de la audiencia, debe estar presente en el local autorizado para el ejercicio de la función conciliadora, a consideración de que cuente con una autorización temporal de la DCMA que le permita cumplir desde otro local autorizado durante la audiencia o sus sesiones.

De acuerdo a lo establecido por el artículo 20, se señala que, en los casos relacionados con alimentos, tenencia, régimen de visitas y desalojo, es posible otorgar poder por acta para que una persona sea representada durante el procedimiento conciliatorio. Este poder debe ser emitido ante el secretario general del centro de conciliación y puede gestionarse en cualquier etapa del procedimiento, siempre que sea presentado hasta un día hábil antes de la fecha programada para la audiencia de conciliación.

También, el artículo 21 determina que la solicitud de otorgamiento de poder se puede presentar la solicitud de forma verbal, presencial, por escrito o por medios electrónicos para

tal acto el Secretario General verifica la identidad del poderdante con el certificado de Inscripción emitido por el Registro de Nacional de Identificación y estado civil – RENIEC y en línea también, para que posteriormente levante el acta correspondiente en el libro de poderes del Centro de Conciliación Extrajudicial.

3.2.3. La conciliación extrajudicial

Conforme lo precisan García y Ocaña (2023) la conciliación extrajudicial es un método de resolución de conflictos, donde un tercero denominado Conciliador, facilita la comunicación entre las partes para que puedan resolver sus diferencias sin necesidad de un juicio o arbitraje.

El conciliador juega un rol importante en las sesiones, Su objetivo es brindar información suficiente sobre la conciliación realizada por estos medios electrónicos y las fórmulas conciliatorias que ayuden a las partes a entender que el conflicto no debe ser tomado como algo personal, sino que deben enfocarse en sus verdaderas necesidades e intereses. Además, promueve la creación de diversas soluciones basadas en criterios objetivos, con el fin de lograr un acuerdo que se cumpla y permita que la relación subsista entre las partes.

Conforme lo señala Pinedo (2017), El término "conciliación" tiene su origen en las palabras latinas *conciliatio* y *conciliationis*, las cuales se relacionan con la acción y el resultado de conciliar. A su vez, el verbo "conciliar" proviene del latín *conciliare*, que significa armonizar o reconciliar los ánimos de quienes estaban en desacuerdo, uniendo sus voluntades. También lo indicado por Couture (1976), el verbo "conciliar" y los términos latinos *concilio* y *conciliare* derivan de la palabra *concilium*, que significa "asamblea" o "reunión". En la antigua Roma, este término se utilizaba para designar una asamblea general de manera particular, asimismo conocido como la asamblea de la plebe.

También los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, son conocidos como Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos o Resolución Alternativa de Disputas, de tal modo que estos métodos participativos de justicia se fundamentan en principios básicos. Estos métodos permiten resolver un conflicto de intereses sin recurrir al sistema judicial, utilizando mecanismos en los que predomina la voluntad de las partes involucradas, y cuyas decisiones serán vinculantes entre ellas.

Por otro lado, Romero (2020), indica que la conciliación es un procedimiento extrajudicial, que se encuentra regulada por Ley N° 26872 y su Reglamento el Decreto Supremo N° 001-98-JUS., también se han realizado distintas reformas sustanciales en el sistema conciliatorio como la ley N° 31165 y el Decreto supremo N° 008-2021-JUS decreto supremo que modifica el reglamento de la ley de conciliación que permite la realización de la Audiencias Virtuales a través de medios electrónicos u otros similares para optimizar el funcionamiento del Sistema Conciliatorio, producto de la Pandemia del Covid-19., para que posteriormente entre en vigencia el Decreto Supremo N° 017-2021-JUS denominándolo Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley de Conciliación.

3.2.4. Características.

a) Autonomía de la Voluntad. – La resolución de su conflicto está sujeta a la voluntad de las partes. Ellos determinan como resolver sus discrepancias. pues las partes (Manco, s.f.). Las partes tienen la libertad de dirigir y determinar si llegar o no a un acuerdo voluntario mediante el procedimiento de conciliación sobre sus conflictos que se encuentren vinculados a la libre disposición. La responsabilidad de los efectos de su decisión recae únicamente en ambas partes, por lo que, la elección de llevar a cabo es exclusiva de ellos, no se puede forzar a nadie para que llegue a un acuerdo. La conciliación es voluntaria lo que permite a las partes involucradas construir libremente los términos pactados (García y Ocaña, 2023).

b) Especialidad. – Para llevar a cabo las sesiones de conciliación es esencial que conciliador tenga conocimiento especializado de este modo ministerio de justicia se encarga de llevar a cabo las formalidades pertinentes para los operadores del sistema conciliatorio con el fin de contar con conocimiento especializado en el Perú se ha establecido un curso básico en conciliación extrajudicial por lo tanto al finalizar este curso y tener el registro correspondiente uno podrá mediar en asuntos civiles públicos y privados y otros establecidos en la ley, sin embargo para dirigir audiencias sobre asuntos familiares es necesario tener la especialización lo que requiere estudiar otro programa especializado en familia. Por lo tanto, si no se tiene estas especializaciones ofrecidas por un centro de formación acreditado no podría realizar audiencias de conciliación (García y Ocaña, 2023).

c) La confidencialidad. – Es una de las características que nos posibilita distinguir diferencias, además de ser uno de los principios más relevantes en la conciliación con relación al procedimiento judicial que es público por naturaleza. En el postulado de la conciliación, las acciones que se realicen durante el proceso deben hacerse con la máxima privacidad y solo con la participación de los que están directamente implicados en el conflicto (La Rosa Calle, 1998).

Además, la confidencialidad es elemental para que la conciliación funcione, pues si no lo fuera las personas no podrían manifestar sus temores, miedos o necesidades; en otras palabras, habría un comportamiento planeado o calculado para eludir posibles perjuicios si se llegara a un proceso judicial o arbitral. Además, si ya es complicado para las partes comunicarse sería aún más difícil si la sesión de conciliación fuera pública (García y Ocaña, 2023).

d) Celeridad. – Se refiere a la función de conciliación, qué debe llevarse a cabo permitiendo que las partes resuelvan su conflicto de manera rápida y pronta, ayudando así a

fomentar una cultura pacífica entre las partes en conciliación “nada se asemeja más a la injusticia que la justicia tardía” tal como lo dijo el filósofo Séneca (García y Ocaña, 2023).

Tal como se describe la celeridad viene a ser la solución rápida a los conflictos, es un rasgo de la conciliación, debiendo ser comprendida por su flexibilidad en estos procedimientos, pues una aplicación rigurosa podría desvirtuar su finalidad (La Rosa Calle, 1998).

e) Bajo Costo. – La conciliación extrajudicial es un mecanismo rápido confidencial y de bajo costo y tarifas accesibles.

En ese contexto, la conciliación extrajudicial constituye un considerable ahorro de recursos financieros, desgaste emocional, descontentos, por lo tanto, su procedimiento no requiere la intervención de un letrado para asistir a las partes involucradas. El conciliador se define como 1/3 imparcial que fomenta el diálogo entre ambas partes involucradas. Sin embargo, adicionalmente se le indica la responsabilidad que conlleva el acuerdo arribado (Pareja y Pareja, 2021).

f) Título Ejecutivo

Acorde al Art. 18° prescribe sobre el procedimiento conciliatorio culmina con un acta de conciliación, la cual puede consignar:

(a) Acuerdo total, (b) Acuerdo parcial, (c) Falta de acuerdo, (d) Inasistencia de una parte a dos sesiones, (e) inasistencia de ambas partes a una sesión y (f) decisión motivada (Ley de Conciliación, 1997).

El venga hasta que contiene un acuerdo total o parcial se considera un título ejecutivo en caso de incumplimiento de obligaciones específicas expresas y exigibles asumidas en la conciliación, la parte afectada tendrá la facultad de presentar una demanda por la vía judicial a través de un proceso único de ejecución contra la parte que no cumpla con el acuerdo con

el objetivo de garantizar el cumplimiento del pacto establecido por ambas partes (García y Ocaña, 2023).

3.2.5. Clasificación de los medios alternativos de solución de conflictos

1. Autocomposición: Desde tiempos remotos, exceptuando el uso de la fuerza, fueron los primeros mecanismos de resolución de conflictos utilizados por la persona, denominadas autocompositivas que resuelven controversias, donde las mismas partes involucradas en la disputa procuraran dar solución a sus conflictos por medio del dialogo (Pinedo, 2017).

La autocomposición surge exclusivamente de la voluntad de las partes involucradas, estos mecanismos no aseguran una solución definitiva del conflicto, pues dependen de la participación y el acuerdo de ambas partes.

a. La negociación. – Así Ávila (2008), establece que la negociación es un proceso en el que dos o más personas comparten ideas con el objetivo de ajustar sus relaciones y llegar a un acuerdo que satisfaga las necesidades de ambas partes.

b. La mediación. - Dada la amplia concepción de los roles de los terceros y la lista detallada de tareas y funciones que deben desempeñar, es pertinente considerar un modelo multinivel que integre los conceptos de proceso, roles y funciones. Esto facilitará el análisis y la comprensión de la naturaleza de la mediación, además de responder a preguntas clave sobre los factores que determinan el éxito o fracaso de ciertos esfuerzos de mediación (Mitchell, 1994).

c. La conciliación. - La conciliación es un proceso en el que dos o más personas en conflicto logran restablecer su relación con la ayuda de un tercero, conocido como conciliador. Este conciliador actúa como facilitador de la comunicación, sin asumir el papel de juez ni de árbitro (Guzmán, 1998). Es importante señalar que el presente tema a investigar es en relación a la conciliación.

2. La heterocomposición: Conforme lo indicado por Cabana (2017), en los mecanismos heterocompositivos, un tercero ajeno a las partes en conflicto es quien impone la decisión final. Este enfoque solo se activa cuando una de las partes así lo decide. Entre los mecanismos de resolución de conflictos en esta categoría se encuentran la vía judicial ordinaria y el arbitraje.

No profundizaremos en la vía judicial, ya que los mecanismos alternativos buscan precisamente aliviar la carga del sistema judicial. Aunque la vía judicial es un mecanismo heterocompositivo por naturaleza, no tendría sentido considerarla como una alternativa a sí misma.

Principios de la conciliación virtual

Según Pinedo (2024) los principios virtuales tienen como fin proteger la identificación capacidad y la comunicación de las partes también la autenticidad del contenido de los acuerdos conciliatorios, En concordancia con los principios que orientan la conciliación incorpora disposiciones destinadas a mejorar y fortalecer el funcionamiento del sistema conciliatorio. En ese marco, Se establece que la conciliación puede desarrollarse de dos formas presencial o por medios electrónicos u otros mecanismos equivalentes, conforme a lo previsto en el Reglamento de la ley de Conciliación. Dichos medios tecnológicos deben garantizar una transmisión clara y continúa de audio e imagen en modalidad sincrónico, el cual exige que todas las actuaciones realizadas por vía electrónica respeten criterios de claridad accesibilidad e integridad entendidos como condiciones indispensables para asegurar la transparencia confidencialidad y validez jurídica de las audiencias virtuales.

Principio de claridad. – Se refiere a la plataforma tecnológica empleada para el desarrollo de la audiencia de conciliación lo cual debe operar en modalidad sincrónica y en tiempo real, Garantizando una comunicación bidireccional continua y de adecuada calidad de modo que las partes y el conciliador puedan verse escucharse e interactuar

Simultáneamente durante toda la sesión asegurando además la verificación de la identidad y la autenticidad de los participantes que intervienen en la audiencia.

Accesibilidad. – Implica que las partes tienen derecho a acceder a la grabación de la audiencia en las que participaron, la cual debe ser puesta a disposición al finalizar la sesión o como máximo dentro de un plazo que no acceda de 2 días hábiles, pudiendo además solicitar copias adicionales previo pago, conforme a lo previsto en el Reglamento correspondiente.

Integridad. – Se entiende que las grabaciones se obtenían mediante estos mecanismos deben gozar de intangibilidad absoluta lo que implica que bajo la responsabilidad del centro de conciliación y del conciliador dichas grabaciones deben ser debidamente custodiadas y almacenadas en el repositorio seguro sin que pueda ser editada alteradas recortadas ni suprimidas en ninguna de sus partes una vez concluida la audiencia. Esta exigencia tiene por finalidad garantizarla inalterabilidad integridad conservación y autenticidad quedando prohibida la realización de la conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar que no cumplan con estos parámetros de claridad sin perjuicio de la responsabilidad administrativa y legales previstas en el Reglamento.

Marco normativo

En abril de 2021 fue promulgada la Ley 31165, que modifico diversos artículos de la ley 26872 ley de Conciliación extrajudicial incorporando disposiciones orientadas a la utilización de medios electrónicos en el procedimiento conciliatorio, Para ello se modificó diversos artículos de la ley N° 26872 Ley de conciliación artículo 5, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 19-A, 24, 26, 28, 30-C y 30-E de la ley de conciliación.

El artículo 5 de la Ley de Conciliación extrajudicial, modificado con la finalidad de incorporar el uso de medios electrónicos, establece que la conciliación puede realizarse de manera presencial o a través de medios electrónicos u otros de naturaleza similar, conforme

lo dispuesto en el Reglamento esta modificación resulta trascendental, pues reconoció precisamente la validez jurídica de la conciliación virtual como modalidad procedimental. Sin embargo, la norma no desarrolla los requisitos técnicos mínimos que deben cumplir dichos medios electrónicos como la plataforma a utilizar la verificación de identidad o la seguridad de la información generando una versión normativa que incide directamente en la seguridad jurídica de los acuerdos conciliatorios celebrados bajo esta modalidad especialmente en los centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco.

Así el artículo 10, Referido a la audiencia de conciliación, fue modificado para permitir que ésta se realice a través de medición electrónicos y otros similares manteniendo su carácter de audiencia única, aunque con la posibilidad de desarrollarse en varias sesiones.

Esta adecuación normativa busca flexibilizar el procedimiento conciliatorio frente a contextos especiales; no obstante, la expresión “Medios electrónicos u otros similares” resulta ambigua al no precisar criterios técnicos ni jurídicos claros es indeterminación normativa dificulta la aplicación uniforme del procedimiento y genera interpretaciones dispares entre los centros de conciliación privadas de cuzco afectando la predictibilidad y la legalidad del proceso conciliatorio virtual.

Así mismo, Los artículos 12, 13 y 14 vinculados las Citaciones , plazos y concurrencia de las partes , fueron modificados para admitir el uso de medios electrónicos hasta disposiciones impactan directamente en la organización y desarrollo de la audiencia conciliatoria permitiendo notificaciones y comunicaciones virtuales sin embargo, su aplicación exige que los centros de conciliación cuenten con infraestructura tecnológica adecuada y protocolos internos claros lo cual no siempre ocurre en la práctica la ausencia de lineamientos específicos sobre la forma de realizar estas actuaciones electrónicas puede generar indefensión retrasos o cuestionamientos sobre la validez del procedimiento.

El artículo 16, que norma el acta de conciliación, es muy importante al abordar el documento que constituye título ejecutivo la modificación normativa admite su dación mediante medios electrónicos; sin perjuicio de ello, no regula de forma detallada los mecanismos de suscripción, autenticación, archivo y conservación del acta digital. pues esta omisión legal es un riesgo jurídico importante pues la falta de claridad sobre la validez de la firma electrónica digital y la seguridad del archivo electrónico generaría un cuestionamiento posterior sobre la eficacia y ejecutoriedad del acta de conciliación virtual.

De igual manera las modificaciones de los artículos 18,19-A, 24, 26 y 28 impactan en el sistema institucional de la conciliación otra judicial regular aspectos como registro la supervisión, la competencia y el funcionamiento de los centros de conciliación. Estas disposiciones buscan adaptar el sistema conciliatorio al uso de medios electrónicos; sin embargo, en los centros de conciliación privados del cusco, Su implementación ha sido desigual. Muchos centros carecen de protocolos internos actualizados y de recurso tecnológico suficientes, lo que dificulta el cumplimiento efectivo de estas disposiciones del servicio conciliatorio virtual.

En cuanto al artículo 7-A, Incorporado a la ley de conciliación extrajudicial. Este establece los supuestos en los que no procede la conciliación, como el desconocimiento en el domicilio de la parte invitada la residencia en el extranjero sin apoderado con poder expreso, o la afectación del derecho de incapaces. Su incorporación resulta relevante en el contexto de la conciliación virtual, Pues exige una verificación previa rigurosa de la identidad, capacidad y participación efectiva de las partes. En los procedimientos virtuales, este control adquiere mayor complejidad, pues desprende en gran medida los medios tecnológicos utilizados y de la diligencia del conciliador.

Finalmente las modificaciones introducidas en el Reglamento de la Ley de conciliación mediante un decreto supremo número 017-2021-JUS permitiendo formalmente reglamentar el uso de medios electrónicos en el procedimiento conciliatorio, no obstante, El Reglamento no desarrolla de manera suficiente los aspectos técnicos, operativos y de seguridad de la audiencia virtual, tales como estándares mínimos de conectividad, protección de datos personales, confidencialidad, autenticación digital y conservación de registros electrónicos. Esta suficiencia reglamentaria constituye uno de los principales problemas jurídicos que se evidencian en la aplicación práctica de la conciliación virtual en los centros de conciliación virtual en los centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco, al no contar con estandarización de las plataformas.

Respecto al artículo 12 Modificada por la Ley 31165 Señala de forma explícita qué de haberse realizado en la audiencia por medios electrónicos u otros de naturaleza similar y las partes o alguna de ellas no cuentan con firma digital Se suspende la audiencia señalando una nueva fecha para la suscripción del acta de conciliación

En cuanto al Reglamento de la Ley de conciliación, este fue objeto de modificación a través del Decreto Supremo N° 008-2021- JUS., Publicado el 22 de mayo del 2021, posteriormente con la finalidad de adecuar el procedimiento conciliatorio y la realización de audiencias mediante medios electrónicos u otros de naturaleza similar en noviembre del mismo año se aprobó mediante decreto supremo N° 017-2021-JUS, El Texto Único Ordenador del Reglamento de la Ley de Conciliación Extrajudicial.

3.2.6. *Respeto a las teorías de ambas categorías*

Teoría de la Comunicación Humana.

La teoría de la comunicación humana desarrollada por Paul Watzlawick Constituye un eje teórico fundamental para comprender la dinámica del procedimiento de conciliación extrajudicial, En tanto éste se sustenta y esencialmente en un proceso comunicativo. Acorde

con la ley de conciliación N° 26872, la conciliación tiene por finalidad propiciar el diálogo entre las partes con la intervención de un conciliador imparcial, lo que exige una comunicación clara efectiva y recíproca desde la perspectiva del autor, toda interacción comunica y define una relación, por lo que la calidad del proceso comunicativo incide directamente en la legitimidad del consentimiento y en eficacia jurídica del acuerdo conciliatorio.

La incorporación de la audiencia virtual como modalidad válida dentro del procedimiento conciliatorio, reconocida por la normativa vigente y su reglamento, modifica sustancialmente los elementos del proceso de comunicación descritos Especialmente en el canal, la retroalimentación y el contexto. Si bien la virtualidad permite la continuidad del servicio conciliatorio, También introduce limitaciones en la comunicación no verbal o analógica, lo cual, según el autor cumple el rol esencial en la definición de la relación entre los comunicantes. Esta restricción puede dificultar la percepción de emociones, actitudes o resistencias de las partes, elementos necesarios para que el conciliador evalúe adecuadamente la voluntariedad y comprensión de los recursos alcanzados.

Asimismo, los axiomas de la comunicación humana planteado por Watzlawick, Como la imposibilidad de no comunicar y la coexistencia de la comunicación digital y analógica, adquieren especial relevancia en el contexto de la conciliación virtual. En este entorno los, interrupciones, desconexiones o la ausencia de contacto visual también constituyen mensajes que pueden ser interpretados de diversas maneras, generando distorsiones comunicativas. Estas situaciones pueden afectar principios esenciales de la ley de conciliación, como la equidad, la claridad digital, la confidencialidad al producirse asimetrías comunicativas entre las partes que inciden en el desarrollo del procedimiento.

En ese sentido, en la presente investigación se vincula con la teoría de la comunicación humana, pues se analiza las limitaciones propias de la audiencia virtual de

conciliación extrajudicial en los centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco generan implicancias jurídicas en la correcta aplicación de la ley de conciliación. la deficiente comunicación a través de medios electrónicos y las dificultades que pueden generarse a través de estos medios causa una falta de interacción comunicativa pudiendo comprometer la manifestación de voluntad de las partes, afectando la seguridad jurídica del acuerdo conciliatorio, lo que evidencia la necesidad de reforzar criterios jurídicos que garanticen un procedimiento conciliatorio adecuado en entornos virtuales.

La teoría del acto jurídico

La conciliación extrajudicial constituye un acto jurídico en tanto se encuentra conformado por una o dos manifestaciones de voluntad orientadas a la producción de efectos jurídicos tutelados por el ordenamiento jurídico, conforme a lo dispuesto en el artículo 140 del Código y el artículo 3 de la ley número 26872, en ese sentido , la conciliación se erige como una expresión relevante del principio de autonomía privada , mediante el cual las partes autorregulan libremente sus intereses, creando, modificando, o extinguiendo relaciones jurídicas de naturaleza patrimonial o extra patrimonial, siempre dentro de los límites establecidos por la ley.

A partir de la teoría del acto jurídico, la conciliación debe ser analizada a partir de su estructura, la cual comprende elementos, presupuestos y requisitos. Entre los elementos esenciales se encuentra la manifestación de voluntad y la causa o finalidad del acto; sin embargo, a diferencia de otros actos jurídicos, la conciliación extrajudicial es un acto solemne, ya que la ley exige el cumplimiento de determinadas formalidades bajo sanción de nulidad, Artículo 16 de la ley N° 26872. Estas exigencias adquieren especial importancia en el contexto de la conciliación virtual, ya que, el cumplimiento adecuado de las formalidades establecidas para conciliación extrajudicial virtual, permite garantizar la validez del acto de conciliación extrajudicial. Así mismo, la teoría del acto jurídico es esencial, porque, nos

permite visualizar sobre aquellas consecuencias legales de la ineficacia del acuerdo conciliatorio en el contexto de la conciliación extrajudicial virtual, esta teoría es esencial, en particular si las restricciones inherentes a la virtualidad dificultan que las partes desarrollen adecuadamente su voluntad o cumplan con los requerimientos legales. Por lo tanto, cualquier deficiencia en los elementos o requerimientos del acto conciliatorio pueden dar lugar a la invalidez del acuerdo, comprometiendo la seguridad jurídica y la finalidad misma de la conciliación, lo que refuerza la necesidad de un control riguroso del procedimiento conciliatorio virtual conforme al los principios establecidos en el la conciliación extrajudicial.

Teoría de juego de roles

Con respecto a la segunda categoría Conciliación Extrajudicial, la teoría de juego de roles examina el contexto de la conciliación, introduciendo el principio de equilibrio, en el que, cada participante elige la táctica adecuada considerando la estrategia seleccionada por el otro participante (Nash, 1950). Esta teoría resalta la importancia de percibir las interacciones estratégicas para alcanzar consensos efectivos.

El análisis de los roles y la toma de decisiones de los participantes, ya sean individuales o colectivos, en diferentes contextos sociales. Este análisis está vinculado con la razón del "Homo economicus" (Smith, s.f.), quien precisa que los responsables de la toma de decisiones siempre actúan de manera racional para lograr sus objetivos.

En la conciliación extrajudicial la Teoría de los Juegos de roles nos permite comprender las estrategias y decisiones de las partes involucradas. así mismo la eficacia, rapidez y prontitud son factores claves que influyen en la toma de decisiones de las partes; la celeridad con la que se resuelven los conflictos influye en los acuerdos adoptados por las partes, así como las posibles soluciones que puedan alcanzarse.

Esta idea se relaciona con la búsqueda de soluciones que satisfagan a ambas partes, solicitante e invitado con intervención del conciliador extrajudicial, características que se plantean también en las audiencias virtuales y la teoría del juego de roles. Las audiencias virtuales se caracterizan por mostrar esa celeridad en la resolución de conflictos, gracias a los medios tecnológicos que coadyuban a la celeridad en dichos procedimientos conciliatorios de las audiencias virtuales, siendo importante el uso de medios tecnológicos que permiten reducir tiempo, logística y facilita a la participación de las partes a distancia, garantizando la efectividad del procedimiento conciliatorio.

Son principios fundamentales dentro de la audiencia virtual la accesibilidad y la equidad, en vista que hacen posible que las partes puedan participar, sin importar donde se encuentren. La teoría del juego de roles, identifica claramente a las partes dentro de un procedimiento conciliatorio en la cual el conciliador extrajudicial ayuda a las partes a resolver sus conflictos proponiendo formulas conciliatorias, en que, las partes pueden proponer estrategias de solución para garantizar que ambas partes comprendan y aprovechen las oportunidades que brinda la conciliación virtual.

Además, la satisfacción de las partes se debe a La participación de las partes permiten a las partes expresar sus necesidades y trabajar en conjunto para encontrar soluciones, en base una dinámica fomenta la confianza y la colaboración, reduciendo tensiones y aumentando las probabilidades de alcanzar acuerdos satisfactorios para ambas partes. dichas audiencias cuando se desarrollan adecuadamente, no solo aceleran el proceso conciliatorio, sino disminuye significativamente los costos asociados con desplazamiento y litigios prolongados. La prontitud con la que es desarrollada estas audiencia virtual incentiva a las partes a colaborar en la búsqueda de soluciones, generando resultados que no solo atienden los intereses individuales, sino que también fortalecen la percepción de justicia de paz y equidad en el sistema conciliatorio.

La Teoría de los Juegos nos permite comprender mejor cómo la participación de las partes es fundamental, las mismas que deben cumplir ciertas reglas de juego y posteriormente lograr acuerdos satisfactorios para ambas partes, donde el mediador haciendo uso de esas herramientas podrán guiar el proceso hacia acuerdos justos y equilibrados, optimizando la experiencia de la conciliación en entornos digitales.

3.3. Definición de términos

Audiencia virtual. - Es la instalación de diligencias a la convocatoria o programación a realizarse por medio del sistema de video conferencia, redes sociales y distintos aplicativos tecnológicos de Comunicación (Poder Judicial del Perú, 2020).

Conciliación extrajudicial. - La conciliación es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación Extrajudicial a fin de que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto (Ley N° 26872, 1997).

Conciliación. - La Conciliación es el acto jurídico por medio del cual las partes buscan solucionar su conflicto de intereses, con la ayuda de un tercero llamado conciliador. Se funda en el principio de la autonomía de la voluntad. (Congreso de la República, 2016).

Es la acción y efecto de conciliar; a su vez, conciliar significa concordar, ajustar los ánimos de quienes están opuestos entre sí, aceptándose el término “componer” como sinónimo de “conciliar” para designar todo arreglo amistoso o extrajudicial.

Los Centros de Conciliación. - Son entidades que tienen por objeto ejercer la función conciliadora de conformidad con la Ley y Reglamento. Para dichos efectos, el MINJUS a través de la DCMA podrá autorizar a las personas jurídicas de derecho público o privado, sin fines de lucro, para que funcionen como Centros de Conciliación, debiendo tener o haber incorporado dentro de sus fines el ejercicio de la función Conciliadora (Decreto Legislativo, 2021).

Conciliador. - El conciliador es la persona acreditada por el MINJUS para el ejercicio de la función conciliadora, quien para su desempeño requiere encontrarse adscrito a un Centro de Conciliación autorizado por el MINJUS y tener vigente la habilitación en el RNU del MINJUS (Decreto Legislativo, 2021).

Conflicto. - El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar, eliminar a la parte rival o arrebatarle poder de algún tipo en favor de la propia persona o grupo

Medio electrónico. - Dispositivo, instalación, equipo o sistema diseñado para generar, almacenar o compartir documentos, datos e información, incluyendo redes de comunicación tanto abiertas como privadas, como internet, telefonía fija, móvil y similares (Española, 2017).

Confidencialidad. – La confidencialidad es un principio esencial de la conciliación extrajudicial, que obliga a proteger la información revelada durante procedimiento conciliatorio, No debiendo revelarse información a personas ajenas a las tratativas sin el consentimiento de quien proporciona dicha información involucrando a las partes invitadas y al conciliador, así como a toda persona que participe del procedimiento conciliatorio (Decreto Legislativo, 2021).

Claridad digital. – Estamos de que la orilla se de conciliación realizada mediante plataformas virtuales o aplicativos web debe desarrollarse en forma sincrónica en tiempo real asegurando una transmisión clara y continua a través de su conexión bidireccional simultánea y estable libre de interrupciones técnicas Dicho entorno virtual debe posibilita la interacción visual auditiva y verbal inmediata entre conciliador extrajudicial y las partes garantizando su participación efectiva durante toda la audiencia , desde su inicio hasta su culminación Así mismo la nitidez del sistema permite verificar que quién es

intervienen en la audiencia sean realmente en las partes involucradas y el conciliador autorizado Reforzando la autenticidad del acto conciliatorio (Decreto Legislativo, 2021).

Procedimiento conciliatorio. – Es un mecanismo alternativo para solucionar conflictos donde un tercero neutral llamado conciliador ayuda a las partes a dialogar y llegar a un acuerdo mutuo evitando un juicio, Debiendo realizarse por escrito o de manera presencial, así como a través de mesa de partes físico o virtual, correo electrónico o incluso de forma verbal. Cuando la solicitud de fórmula verbalmente el centro de conciliación proporciona al solicitante un formato estandarizado el cual contiene todos los requisitos establecidos en ley y el reglamento, en estos casos la solicitud se presenta por escrito ya sea de forma presencial o virtual, mediante mesa de partes virtual o correo electrónico al centro de conciliación debe poner a disposición del público usuario en formato de solicitud de conciliación, tanto en el local del centro como en su página web o redes sociales a fin de que pueda ser utilizado como referencia (Pinedo, 2021).

Autonomía de la voluntad. – Se trata de una institución con naturaleza consensual, va por lo que los acuerdos alcanzados se fundamentan de manera exclusiva en la libre manifestación de la voluntad de las partes, sin imposición externa alguna (Decreto Legislativo, 2021).

Firma electrónica. – Se trata de cualquier signo representación generada a través de medios digitales que tiene por finalidad auténtica un documento como ocurre por ejemplo con la captura o reproducción de una firma realizada en dispositivos electrónicos como teléfonos móviles o Tablet, a ese tipo de firmas se reconoce a la misma validez y eficacia jurídica que a la firma manuscrita u otra forma equivalente que crece la manifestación de voluntad de quien suscribe en documento. No obstante, esta firma no se encuentra respaldada por un certificado digital lo que las diferencias de la firma digital propiamente dicha (Gestión. 2022)

Firma digital. – La firma digital es el mecanismo electrónico que permite identificar de forma segura a las partes en la conciliación otro judicial virtual, garantizando la autenticidad como la integridad y validez jurídica de los acuerdos conciliatorios, conforme a lo dispuesto en la ley número 27269.

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. *Tipo*

La investigación es de naturaleza básica y tiene como fin reunir y analizar datos sobre las implicancias legales de las audiencias virtuales en los procedimientos de conciliación extrajudicial que se llevan a cabo en centros privados de conciliación de la ciudad de Cusco.

El diseño analítico, no restringe averiguar y sistematizar el conjunto de leyes; por el contrario, busca indagar su esencia mediante la interpretación de lógica y sistemática de la doctrina y jurisprudencia para su aplicación práctica (Aranzamendi, L., y Humpiri, J., 2021).

Como afirma Wiltker (2021), que el método dogmático-analítico se basa en el estudio minucioso de las normas legales y su sistematización para una correcta interpretación y aplicación.

4.1.2. *Diseño*

El diseño de la investigación se fundamentará en la metodología de la teoría fundamentada, según lo indicado por Hernández et al. (2018). Su objetivo principal es elaborar teorías basadas en datos empíricos, lo que la hace especialmente adecuada para su aplicación en áreas específicas.

Según Glaser (1992), describe la teoría fundamentada como un método que se centra en la generación de teorías por medio de la recopilación y el análisis estructurado de

información. Destacando su enfoque inductivo, que facilita el desarrollo de teorías emergentes directas.

4.1.3. Nivel de investigación

Descriptivo

4.2. Ámbito temporal y especial

El presente estudio en relación a la temporalidad, se desarrolla en el periodo comprendido durante segundo periodo del 2024 y el primer periodo del año 2025, este marco temporal permite analizar de manera descriptiva un fenómeno respecto a las audiencias virtuales.

En relación al ámbito espacial, la investigación se circunscribe a los centros de conciliación de la Ciudad del Cusco, Provincia y Departamento del Cusco, este espacio geográfico permite estudiar un contexto específico del ámbito provincial. Además, ofrece una visión localizada sobre la implementación de las audiencias virtuales en la conciliación extrajudicial.

4.3. Población y muestra

- **Población**

En la presente investigación se consideró como población a los conciliadores de la ciudad del Cusco, quienes son un grupo específico que está delimitado, identificado y es accesible, el propósito es conocer la implicancia jurídica de la audiencia virtual de conciliación extrajudicial en los centros de conciliación privados de la Ciudad del Cusco.

Considerándose la cantidad de abogados conciliadores que han sido autorizados por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y que estén adscritos en los Centros de Conciliación de la Ciudad de Cusco. Los datos fueron obtenidos de la página web del Directorio de Centros de Conciliación Extrajudicial (SISCONCI) y de la lista proporcionada por el MINJUSDH en su oficina de Cusco.

- **Muestra**

La muestra consiste en seleccionar de manera aleatoria elementos de la población estudiada, consistiendo en seleccionar los elementos sin seguir un patrón establecido, lo cual evita sesgos y garantiza que los resultados sean más representativos de la población general.

Así mismo, en la investigación cualitativa, no existen reglas estrictas para determinar el tamaño de la muestra. Esto se refiere a la naturaleza del estudio, lo que sea más útil para alcanzar los objetivos. Para evaluar si una muestra es adecuada, es necesario comprender el contexto del estudio (Patton, 2002).

Como parte de la muestra cualitativa se entrevistó a 1 abogado conciliador extrajudicial, experto en capacitaciones en conciliación extrajudicial virtual y presencial, 2 abogados conciliadores expertos en conciliación extrajudicial y 4 abogados, directores de centros de conciliación extrajudicial virtual y presencial de la Ciudad del Cusco, a efecto de obtener información importante sobre la conciliación extrajudicial realizada de forma virtual.

4.4. Instrumentos

Según, lo precisado por Pérez (2005) la técnica de la entrevista, es un intercambio comunicativo entre dos personas, en el que uno asume el papel de entrevistador y el otro el de entrevistado. El objetivo principal es instaurar un diálogo en el que se formulan preguntas y se obtienen respuestas. Esta interrelación puede ocurrir en una variedad de contextos con el objetivo de resolver problemas específicos, y se basa en una guía de entrevista con preguntas abiertas.

Por otro lado, el análisis documental, según Peña y Pirela (2007), implica una revisión exhaustiva de textos escritos con el fin de entender sucesos sociales y culturales, reconocer categorías sociales, interpretar significados culturales y comparar diversos puntos de vista. Este enfoque permite una exploración detallada y adaptativa, lo que resulta

adecuado para este tipo de estudio, incrementando la validez y credibilidad de los datos, aspectos fundamentales en un estudio cualitativo acerca de las Implicancias legales sobre las audiencias virtuales de la Conciliación Extrajudicial en centros privados conciliación de la Ciudad del Cusco.

Por otro lado, los instrumentos a utilizar en relación a cada técnica son:

Para el análisis documental se utilizará como instrumento las fichas de análisis documental.

Para la entrevista semi-estructurada se harán uso de las guías de entrevistas como instrumentos de investigación.

4.5. Procedimiento

En la opinión de López et al. (2019) indica que la validación posibilita darles a las investigaciones cualitativas cierta rigurosidad, mediante los diversos instrumentos que se emplean dentro de este tipo de estudio. Se efectuará la validación en relación a la guía de entrevista. Estas herramientas de recolección de información contienen los datos necesarios para la identificación o el reconocimiento, además de las definiciones basadas en las categorías y subcategorías, en la investigación se utilizará dos instrumentos, las fichas de análisis documental para el caso e análisis de los datos y las guías serán validadas por expertos en la materia.

4.6. Análisis de datos

Es importante señalar que se utilizará el enfoque cualitativo. Según Mendizábal et al. (2023), este enfoque es especialmente relevante en el ámbito del Derecho “La metodología cualitativa permiten a los investigadores comprender estas complejidades y examinar la interacción entre el derecho y las cuestiones sociales y políticas en un nivel más profundo”, permitiendo comprender de manera profunda los fenómenos.

El diseño de investigación será la Teoría Fundamentada conforme lo señala Hernández et al., (2018) teniendo como base de datos empíricos y suelen ser aplicadas en áreas específicas.

El Método a aplicarse en la presente investigación será el Método Inductivo, proceso de razonamiento que comienza con el análisis de una parte dentro de un todo, ascendiendo de lo particular a lo general, y de lo individual a lo universal. Es una forma de razonamiento ordenado, coherente y lógico que aborda un problema partiendo de una premisa considerada como verdadera. Este proceso permite estructurar el pensamiento de manera que se pueda llegar a conclusiones válidas y fundamentadas, integrando la información de manera necesaria para alcanzar una visión más amplia (Aranzamendi y Humpiri, 2021).

4.7. Consideraciones éticas

Las pautas éticas en una indagación cualitativa resultan esenciales para asegurar la consideración y la dignidad de los involucrados. En primer lugar, se debe obtener el consentimiento informado, explicando claramente el propósito del estudio, la confidencialidad de los datos y la libertad para retirarse en cualquier momento. En la investigación se garantizó el anonimato de los participantes y la protección de su identidad, sobre todo cuando se trata de información sensible, asimismo se evitó cualquier tipo de presión o coerción, que pudiera afectar la decisión libre de las personas al momento de participar en el estudio, se ha tomado los cuidados necesarios respecto a los documentos utilizados y estos mantuvieron su integridad y autenticidad, la información obtenida de las encuestas fue utilizada exclusivamente con fines académicos y manejada con responsabilidad. Finalmente, se actuó con imparcialidad, honestidad y transparencia en todas las etapas del estudio. Estas medidas éticas fortalecen la validez y credibilidad de la investigación.

V. Resultados y discusión

5.1. Transcripción de las entrevistas

Seguidamente, se exponen los resultados alcanzados a partir de entrevistas realizadas a los directores de los Centros de Conciliación extrajudicial virtual y presencial y abogados conciliadores de Centros de Conciliación de la ciudad del Cusco.

Objetivo General: Conocer la implicancia jurídica de la audiencia virtual de la conciliación extrajudicial en centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco.

Tabla 1. Desde su experiencia profesional ¿Qué desafíos jurídicos y normativos considera respecto de los principios claridad digital y la validez de los acuerdos en las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial en los centros privados de Cusco?

Entrevistado	Respuesta
E1	No veo ningún desafío de dónde que facilitan la realización de audiencias virtuales tanto más que puedes conectarte de diferentes partes del Perú sin necesidad de viajar; sin embargo, cuando se realice en lugares remotos donde no llega la señal de internet no se puede realizar debido a que la señal es inestable por lo que la validez del acuerdo sería cuestionable
E2	Desde mi punto de vista considero que las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial presentan serios desafíos jurídicos y normativos que afectan la claridad digital así como la eficacia y validez de los acuerdos, tenemos que considerar que no todos los usuarios cuentan con los medios digitales necesarios, lo que genera asimetrías entre las partes y dificultad el principio de igualdad procesal la virtualidad afecta la verificación efectiva de la identidad de la de los conciliantes y de la manifestación libre y consciente de su voluntad especialmente cuando existen presiones colaterales no visibles para el conciliador como es el caso de terceras personas que afectan la conciliación.
E3	La conciliación a través de medios electrónicos ha permitido grandes avances en la realización de temas conciliatorios cuando las partes no pueden asistir por diferentes causas a las audiencias presenciales permite el manejo de la sistematización virtual y la modificatoria de la ley 26872, la Ley N°31165, que beneficia a toda la población.

E4	Desde mi perspectiva considero que las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial presentan vacíos, desafíos jurídicos y normativos que afectan tanto la claridad digital cómo la validez de los acuerdos no todos los usuarios cuentan con las competencias digitales necesarias lo que genera asimetría entre las partes y ponen en riesgo el principio de igualdad procesal.
E5	La audiencia de conciliación virtual es útil para enfrentar varios problemas creo que el mayor reto para los centros de conciliación de carácter virtual es asegurar que las personas que participan son las que realmente dicen estar en condiciones de toma de decisiones legales válidas.
E6	En la conciliación virtual surgen desafíos: Uno de ellos es la verificación de la identidad y la capacidad de las partes ello a fin de evitar suplantaciones debe verificarse bien sus documentos de identidad y así comprobar quienes participaron en la audiencia también está la confidencialidad de los acuerdos adoptados Considero que aquí en cusco son pocos los centros que tienen esta modalidad virtual pues exige mucho y para muchos implementarlos es muy costoso y como no existe la unificación de una sola plataforma o software correspondiente ahora respecto a la firma digital no todos los centros cuentan con acceso o capacitación para usar la firma digital el Ministerio de Justicia debería contar con un software a efectos de adquirirlo y sea unificado este criterio
E7	A mi parecer, las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial tienen vacíos jurídicos y normativos que impactan la claridad digital y la validez de los acuerdos; no todos los usuarios tienen habilidades digitales, creando asimetrías entre las partes y violando el principio de igualdad procesal.

Tabla 2. Considera Ud. ¿Qué el marco normativo vigente regula las audiencias virtuales en los centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco, garantizando la legalidad y validez de los acuerdos?

Entrevistado	Respuesta
E1	Si bien es cierto que la audiencia única habilita la posibilidad de realizar audiencias electrónicas; sin embargo, dentro de la modificación de la ley 31165 no garantiza la legalidad, en vista que no hay un procedimiento establecido, pero en la práctica para que se deje evidencia de la participación del DNI en la mano se identifica en la parte y se le muestra el acto a suscribir.

E2	El marco normativo vigente no regula de manera suficiente ni específica las audiencias virtuales en los centros de conciliación privados existen normas jurídicas que permiten el uso de medios electrónicos pero estas fueron generadas principalmente para ámbitos presenciales adaptadas de manera excepcional en la virtualidad sin tomar en cuenta los riesgos propios de estas modalidad no se tiene implementado las plataformas digitales pero las audiencias virtuales no se tiene claro la forma de identificación de las partes por fin más digital o electrónica tampoco cuenta con mecanismos uniformes de registro y archivos de las audiencias lo que genera discrecionalidad.
E3	Si porque la dirección de conciliación y mecanismos alternativos de solución de conflictos DCMA, supervisa y regula el cumplimiento de este modelo virtual de audiencias de conciliación garantizando su efectividad y legalidad
E4	desde una perspectiva crítica el marco normativo vigente no regula de manera suficiente ni especifica las audiencias virtuales en los centros de conciliación privados la normativa actual no establece protocolos claros sobre identificación digital control de autenticidad de las firmas electrónicas
E5	A grandes rasgos el marco normativo actual sí permite y regula las audiencias virtuales sin embargo la adecuación no es total y presenta algunas debilidades que deberían perfeccionarse
E6	A grandes rasgos el marco normativo actual sí permite y regula las audiencias virtuales sin embargo la adecuación no es total y presenta algunas debilidades que deberían perfeccionarse
E7	No respondió a la pregunta efectuada.

Tabla 3. ¿Qué mecanismos considera usted que garantizan validez legal de los acuerdos conciliatorios firmados digitalmente en las audiencias virtuales?

Entrevistado	Respuesta
E1	Los mecanismos que se usa son las grabaciones de las audiencias capturas de pantalla para así no tener vicios dentro de la audiencia.
E2	Puede afirmar que los mecanismos utilizados no garantiza la validez legal de en absoluto de los acuerdos conciliatorios firmados digitalmente en la práctica la mayoría de los centros de conciliación recurren a firmas electrónicas simples o en envío de documentos escaneados los cuales normalmente no cumplen con los requisitos de autenticidad integridad exigidas para otorgar la

	eficacia absoluta del acto jurídico contenida en la conciliación en muchos casos teniendo que frustrarse dichas conciliaciones.
E3	En la audiencia virtuales se graban 2 etapas de la audiencia de conciliación la primera la fase informativa y la segunda etapa de los acuerdos estos deben ser guardados en un repositorio como constancia de la participación de las partes lo que no se puede grabar es la fase de la negociación y audiencia privada.
E4	Que los mecanismos utilizados actualmente no garantizan plenamente la validez legal de los acuerdos conciliatorios firmados digitalmente en la práctica muchos centros recurren a firmas electrónicas simples o el envío de documentos escaneados
E5	Como en las conciliaciones físicas estas se desarrollan con las indicaciones claras de la forma de llevar las audiencias virtuales Cómo se realizará la grabación de la audiencia y que las partes están prohibidas y que de hacerlo estas No tendrán sustento y que ellos solo deben concurrir de forma voluntaria darán asentimiento a sus acuerdos sin la participación de terceros pidiendo que firmen el acta de conciliación con su firma electrónica y qué estás deberán ser corroboradas con su hoja de vida que será proporcionada por las partes.
E6	Con la entrada en vigencia de la Ley N° 31165 permite expresamente la realización de las audiencias de conciliación extrajudicial se realice por medios electrónicos y que los autos de conciliación sean firmadas digitalmente y no indica que sean por cualquier cualquiera electrónico o digital indicar a las partes que la que las audiencias virtuales están siendo grabadas en dos oportunidades y que estas serán guardadas en repositorios que fueran adquiridos por ellos lo que no permite grabar en la parte de la negociación y la audiencia privada propiamente.
E7	En las audiencias virtuales se graban dos momentos de la audiencia de conciliación: la etapa informativa y la etapa de acuerdos, los cuales se guardan en un repositorio como prueba de la participación de las partes; lo que no se puede grabar es la negociación y la audiencia privada.

Tabla 4. ¿Cuáles considera que son las principales consecuencias legales derivadas de la implementación de las audiencias virtuales en los centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco?

Entrevistado	Respuesta
E1	Ninguna la era digital debe ser provechosa para tener procedimientos más célebres.

E2	Considero que se incrementa mayor responsabilidad al conciliador y centros de conciliación privado pues exige nuevos estándares de validez del consentimiento exigiendo una verificación más rigurosa de la identidad de las partes podrían incrementar el riesgo del cuestionamiento de los acuerdos adoptados por una incorrecta identificación de las partes por medio de la firma electrónica y evitar suplantaciones pues está claramente colisiona con el principio de la claridad donde se indica que sean las partes y el conciliador además es más recurrente que se vulnere el principio de la confidencialidad por las partes cuando éstas son grabadas sin el consentimiento del centro de conciliación.
E3	Los centros de conciliación privados asumen una responsabilidad legal al realizar audiencias virtuales porque la exigencia de la veracidad de los hechos y la voluntad de las partes deben ser reflejadas en las actas de conciliación incorporando sus firmas electrónicas que es el valor legal de la manifestación de su voluntad.
E4	Desde mi experiencia como conciliadora considero que la implementación de las audiencias virtuales ha generado consecuencias legales negativas relevantes entre las principales se encuentra el incremento del riesgo de cuestionamiento de los acuerdos conciliatorios debido a deficiencias en la identificación de las partes y en la acreditación de su consentimiento libre e informado.
E5	Que la virtualidad ha debilitado el principio de Claridad digital afectando la percepción directa del conciliador sobre la voluntad real de los participantes inseguridad jurídica derivada de la falta de uniformidad en los procedimientos virtuales adoptados por los centros privados del Cusco lo que puede generar desigualdad y eventuales responsabilidades a centros de conciliación extrajudicial.
E6	Los centros de conciliación deben cumplir con mayor responsabilidad adecuado a la ley de conciliación extrajudicial N° 31165 ello en cuanto garantiza la identidad de las partes la autenticidad y la confidencialidad de los acuerdos debiendo cumplir con las normas indicadas a la firma digital y competencia territorial que no permitiría que una audiencia pueda realizarse a nivel nacional sino que estaría limitándose a la competencia y del todo no se aplicaría en su forma amplia que no se dé del todo la efectividad Cuando las partes tienen su DNI azul el mismo que es una limitante.

E7	Los centros de conciliación privados son responsables al realizar las audiencias virtuales porque el requisito de veracidad de los hechos y la voluntad de las partes se plasman en las actas de conciliación con sus firmas electrónicas que es la manifestación de voluntad con valor legal.
----	--

Objetivos específicos 1

Tabla 5. ¿Qué implicancias jurídicas considera usted que generan los procedimientos virtuales de conciliación extrajudicial en protección del derecho a la claridad digital de las partes que intervienen en las audiencias virtuales?

Entrevistado	Respuesta
E1	La única implicancia sería en los lugares remotos porque no hay señal de internet o la señal no es estable.
E2	Pues la claridad digital se convierte en una condición necesaria para la voluntad de las partes informada y jurídicamente validada estando bajo la responsabilidad del conciliador y del centro de conciliación privado se garantiza que no existen barreras tecnológicas o comunicativas que no afecten la comprensión del proceso contribuyendo con la seguridad jurídica del acta de conciliación por lo que la claridad digital es un presupuesto necesario para un procedimiento efectivo claro entre las partes.
E3	Conforme a la modificatoria de la ley de conciliación 26872 por la ley 31165 artículo 5 artículo y artículo 10 dónde señala la audiencia de conciliación también puede realizarse a través de medios electrónicos u otros de naturaleza similar que garantice la identificación y la comunicación de las partes. Y los centros de conciliación asumen una responsabilidad más estricta en procedimiento conciliatorios virtuales.
E4	No garantizan que todos los participantes comprendan adecuadamente el uso de los de las plataformas tecnológicas ni el contenido de los actos que realiza esto genera implicancias jurídicas relevantes ya que la falta de comprensión digital puede derivar en acuerdos adoptados simple no entendimiento de sus efectos legales.
E5	La vigencia de la Ley N°26872 ley de conciliación actualizada generan implicancias jurídicas como son se refuerza el deber de la información clara y comprensible derivada de la buena fe veracidad legalidad y autonomía de la voluntad comprende el uso de los medios electrónicos la claridad digital incide directamente en la validez del consentimiento garantizando la identificación comunicación efectiva y autenticidad de acuerdos Se incrementa

	La responsabilidad del conciliador y del centro de conciliación y la claridad digital.
E6	La claridad digital es un aspecto elemental en las audiencias de conciliación a efecto de asegurar la participación adecuada de las partes está no bajo responsabilidad del conciliador y del centro de conciliación extrajudicial esto no garantiza que todos los participantes comprendan adecuadamente el uso de las plataformas tecnológicas ni el contenido de los datos que realiza como conciliador advierto que esta carencia puede configurar una afectación indirecta al derecho al debido procedimiento pues la claridad digital es un elemento esencial para una participación efectiva y consciente de las partes.
E7	La vigencia de la ley 26872 ley de conciliación actualizada crea consecuencias jurídicas como refuerza el deber de información transparente y accesible de buena fe, veracidad, legalidad y autonomía de la voluntad, utilizando medios electrónicos; la claridad digital impacta en la validez del consentimiento, asegurando la identificación, comunicación y autenticación de los acuerdos; aumenta la responsabilidad del conciliador y del centro de conciliación y la claridad digital.

Tabla 6. Desde su experiencia ¿Cómo considera usted que se garantiza, la imparcialidad y confidencialidad de las partes durante las audiencias virtuales de conciliación?

Entrevistado	Respuesta
E1	Se garantiza mediante la actuación neutra del conciliador el uso de plataformas seguras con control de acceso la verificación de la identidad y el entorno físico de cada participante.
E2	El consejero extrajudicial debe prever que las partes comprendan sobre la dinámica de la conciliación extrajudicial informándole las condiciones y la forma cómo debe realizarse las audiencias virtuales así mismo indicarle sobre la grabación de la audiencia y las consecuencias de no cumplir los parámetros e indicarle que las audiencias únicamente puede ser grabada por el centro de conciliación y no deben realizar otras grabaciones sin el consentimiento no podrán ser presentadas como medios probatorios pues esto afectaría gravemente el principio de confidencialidad.
E3	El conciliador extrajudicial debe informar las condiciones y la forma cómo debe realizarse las audiencias virtuales indicando cuáles son las etapas de la grabación de la audiencia y las

	consecuencias en el caso que estas grabaciones no sean autorizadas y presentadas como medios probatorios.
E4	Desde mi experiencia profesional considero que la imparcialidad y la confidencialidad no se encuentra plenamente garantizadas en las audiencias virtuales de conciliación la modalidad remota impide al conciliador verificar con certeza el entorno en el que se encuentran las partes.
E5	La actuación neutral y objetiva del conciliador la identificación de las partes y la participación exclusiva de las partes personalísimo la verificación de las partes y participación exclusiva de las partes el uso de las plataformas digitales la advertencia expresa de la confidencialidad el control del desarrollo de la audiencia virtual.
E6	Considero que la imparcialidad y confidencialidad de todo no se cumple Pues muchas veces las partes pese a darse las indicaciones estos no reservan los puntos tratados en las audiencias llegando a grabarlas sin el consentimiento del centro de conciliación y de las partes además la modalidad virtual impide al conciliador verificar con certeza el entorno en el que se encuentran las partes lo que abre la posibilidad de influencias externas asesoramientos paralelos o presiones indebidas además utiliza plataformas sin los protocolos Estandarizados genera riesgos de filtración o grabación no autorizado vulnerando el principio de confidencialidad.
E7	Desde mi experiencia profesional, la imparcialidad y la confidencialidad no están totalmente aseguradas en las audiencias virtuales de conciliación, ya que la naturaleza a distancia no permite que el conciliador tenga la certeza del lugar en el que se encuentran las partes.

Objetivos específicos 2

Tabla 7. Considera usted ¿Qué el marco normativo actual ofrece suficientes garantías en los principios del procedimiento de conciliación extrajudicial en la protección de los derechos de la confidencialidad de las partes durante las audiencias virtuales? ¿Por qué?

Entrevistado	Respuesta
E1	Sí otras garantías mínimas que también se proyectan en las audiencias virtuales sin embargo no siempre resulta suficiente frente a los riesgos específicos del entorno digital porque la

	legislación no regula la seguridad de las plataformas protección de datos grabaciones.
E2	Desde una posición crítica consideró que el marco normativo actual no ofrece suficientes garantías específicas para la protección de los derechos de la confidencialidad pues las normas al principio fue diseñada para una presencial y como toda norma nueva esta debe ser mejorada la ausencia de regulaciones claras e unificadas sobre el uso de plataformas tecnológicas el almacenamiento de información control de acceso y sanciones ante vulneraciones de la confidencialidad genera vacíos normativos que debilita la protección efectiva de los derechos de las partes durante las audiencias virtuales.
E3	Sí el marco normativo modificado por la Ley N° 31165 garantiza el uso de la legalidad de esta herramienta como acceso a la resolución de conflictos por las partes y que por circunstancias no puedan asistir personalmente a la audiencia el control del cumplimiento de esta herramienta es responsabilidad del centro de conciliación y del conciliador extrajudicial.
E4	Considero que el marco normativo actual no ofrece suficientes garantías específicas para la protección del derecho a la confidencialidad en las audiencias virtuales de conciliación la normativa vigente fue diseñada principalmente para procedimientos presenciales los riesgos propios del entorno digital.
E5	No obstante, si bien el marco normativo es suficiente en términos formales, su eficacia depende de una correcta implementación práctica especialmente en el uso de las plataformas digitales el control del entorno de las partes y la actuación diligente del conciliador.
E6	Desde mi punto de vista considero que el marco normativo no ofrece suficientes garantías específicas para la protección del derecho a la confidencialidad la claridad digital la ausencia de regulaciones claras sobre el uso de plataformas tecnológicas almacenamiento de información control de acceso y sanciones ante la vulneración de la confidencialidad genera vacíos normativos.
E7	El marco legal vigente no da garantías concretas para el derecho a la confidencialidad en audiencias virtuales de conciliación, ya que la normativa se creó pensando en procedimientos presenciales y los riesgos del mundo virtual.

Tabla 8. Desde su punto de vista Considera Ud., ¿Qué se han implementado mecanismos que garantice el principio de claridad digital en el uso de los medios electrónicos durante las audiencias virtuales, especialmente para los usuarios con limitaciones en su manejo?

Entrevistado	Respuesta
E1	Desde mi punto de vista se han implementado algunos mecanismos básicos tales como instructivos previos envíos de enlaces mis horarios claros asistencia técnica mínima ni explicaciones iniciales sobre cómo encender cámara micrófono o compartir documentos.
E2	Considero que en la norma no está claro no ha implementado mecanismos suficientes ni efectivos que garanticen el principio de claridad digital especialmente para usuarios con emitida limitadas habilidades tecnológicas en la práctica muchos participan en audiencias virtuales sin una orientación previa adecuada lo que dificulta su comprensión del procedimiento conciliatorio y de los acuerdos que muchas personas al tener el DNI azul no pueden firmar electrónicamente o digital lo cual para ellos es complicado identificar cuál de ellas debe aplicar lo que podría estar generando desigualdad de condiciones.
E3	La responsabilidad del centro de conciliación y del conciliador extrajudicial es informar de una forma correcta objetiva y clara a las partes antes de inicio de la audiencia de conciliación inclusive a la recepción de la solicitud de conciliación extrajudicial.
E4	Considero que no se ha implantado mecanismos suficientes ni efectos que garanticen el principio de claridad digital, especialmente para usuarios con limitadas habilidades tecnológicas.
E5	La garantía del principio de Claridad digital aún presenta brechas respecto a usuarios con menor alfabetización digital lo que exige un fortalecimiento de los mecanismos de orientación y apoyo dentro del sistema de conciliación extrajudicial virtual realizado por centros privados.
E6	La responsabilidad del centro de conciliación y del conciliador extrajudicial es informar respecto de la forma de conciliación y exclusivamente de la audiencia virtual pero las partes muchas veces no tienen un dominio de la tecnología costándoles acceder a la audiencia virtual y necesitando que personas ajenas estén para ayudarlas en el uso de estas herramientas o que los suplanten causando una participación desigual afectando la claridad digital debiendo ser un requisito esencial que se porte el DNI electrónico

	y que sea un requisito elemental la claridad digital y se cumpla la confidencialidad.
E7	Resulta necesario fortalecer los mecanismos de información previa, implementar protocolos de orientación accesibles y garantizar que las partes comprendan plenamente tanto el desarrollo de la audiencia como el contenido y alcance de los acuerdos adoptados. Solo de esta manera podrá asegurarse que el principio de claridad sea aplicado de forma real y efectiva, y no únicamente como una exigencia formal prevista en la normativa.

Tabla 9. ¿Considera que el marco jurídico actual es suficiente para proteger los derechos de las partes en la conciliación virtual?

Entrevistado	Respuesta
E1	Falta regulación más detallada sobre uso de plataformas digitales estándares mínimas de seguridad y protección de datos maneja conexión soporte de usuarios con baja alfabetización digital, así como criterios claros sobre la validez de actuaciones realizadas íntegramente por medios electrónicos.
E2	El marco normativo es insuficiente para proteger el derecho de las partes en la conciliación virtual pues muchos artículos de la ley vigente no son claros y otros pueden provocar cuestionamientos de los acuerdos conciliatorios realizados por medios electrónicos afectando la confianza en estos mecanismos alternativos de solución de conflictos.
E3	Sí siempre y cuando se cumpla con lo señalado en la ley 31165 y su modificatoria a la ley 26877, artículos 5, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 24, 26, 28, 30c, 30e, el conocimiento del manejo de audiencia virtuales debe ser eficiente y de total conocimiento.
E4	Considero que el marco normativo actual resulta insuficiente para proteger de manera integral los derechos de las partes en la conciliación virtual si bien existen normas generales aplicables estas no desarrollan de forma específica.
E5	El marco normativo es suficiente en términos generales sin embargo su suficiencia es principalmente normativa pues en la práctica la protección efectiva de los derechos de las partes depende de una correcta implementación.
E6	Si es adecuado, pero debe mejorarse en la aplicación de la misma pues no se daría por factores de desconocimiento capacitación y sobre todo de sensibilizar a la comunidad del uso de estas herramientas además la conciliación del todo no podría llevarse a nivel nacional o en cualquier lugar pues está condicionada a la competencia.

E7	Si es apropiada, pero mejorar la forma de uso de la misma ya que no se daría por motivos de desconocimiento, capacitación y sensibilización de la población en el uso de dichas herramientas y la conciliación del todo no se podría dar a nivel nacional o en cualquier lugar porque depende de la competencia.
----	--

Tabla 10. Desde su opinión ¿Qué modificaciones o actualizaciones se deberá realizar en el marco normativo para fortalecer el procedimiento de conciliaciones extrajudiciales virtuales?

Entrevistado	Respuesta
E1	El marco normativo debería actualizarse para reconocer de forma expresa y sistemática como modalidad regula, no sólo excepcional fijar estándares técnicos mínimos de la de las plataformas y reglas claras sobre identidad de los participantes.
E2	A efecto de asegurar la eficacia de las audiencias virtuales estas deben fortalecer el principio de confidencialidad identificando sanciones a las partes en caso de vulnerar este principio se debe realizar una aclaración respecto a las firmas digitales y electrónicas a efecto que no se cuestione los acuerdos conciliatorios o se dé más dilaciones pues se afectaría el principio de celeridad teniendo claro las consecuencias en caso de incumplir el principio de claridad digital.
E3	La confidencialidad en las audiencias virtuales debe ser tomadas en cuenta para garantizar su eficacia.
E4	Resulta necesario implementar modificaciones normativas sustanciales tales como la regulación específica de las audiencias virtuales el establecimiento de protocolos obligatorios de identificación digital el uso de firmas electrónicas certificadas y estándares mínimos de seguridad tecnológica.
E5	Fortalece la capacitación obligatoria de conciliadores formación específica en competencias digitales y protección de derechos fundamentales.
E6	Primero se deberían realizar más capacitaciones respecto al uso de estas herramientas digitales y medios electrónicos y debería darse mayor apoyo en la adquisición de una plataforma que sea manejada por el MINJUS y así se unifiquen la plataforma y no cada uno debe implementarlos la misma que sería costeadada por los centros que se acoge la confidencialidad debe ser mejorada en base a artículos que indiquen las sanciones específicas en caso de incurrir en afectación de este principio elemental.

E7	Es preciso realizar cambios legislativos importantes como regular las audiencias virtuales, establecer protocolos obligatorios de identificación digital, firmas electrónicas certificadas y estándares mínimos de seguridad tecnológica.
----	---

Tabla 11. Participantes en el presente trabajo

Entrevistados	Participantes	Cargo
E1	Yeni Yolanda Meza Vargas	Directora y Capacitadora en Conciliaciones Extrajudiciales
E2	Nancy Vargas López	Directora del Centro de Conciliación en Conciliaciones Extrajudiciales
E3	Gustavo Anaya Centeno	Director y Capacitador en Conciliaciones Extrajudiciales del Ministerio de Justicia.
E4	Mary Beldy Mora Salazar	Directora del Centro de Conciliación
E5	Yenifer Karina Sánchez Farfán	Abogada Conciliadora
E6	Gorky Alberto Andrade Tecsí	Abogado Conciliador
E7	Rolando Mellado Vargas	Abogado conciliador

5.2. Resultados de la entrevista

En la investigación cualitativa de las entrevistas realizadas a 7 conciliadores extrajudiciales entre ellos directores, capacitadores, abogados expertos en conciliación extrajudicial.

A partir de las entrevistas realizadas a expertos en conciliación extrajudicial en la Ciudad del Cusco, se evidencia una diversidad de perspectivas que, sin embargo, se alinean en cuanto a la normativa sobre audiencias virtuales y su efectividad. En términos amplios, los profesionales encuestados coinciden en que la instauración de audiencias virtuales representada un progreso significativo en el acceso a la justicia y en la modernización de los métodos alternativos para resolver disputas. Sin embargo, también reconocen que el marco legal actual presenta limitaciones que obstaculizan su funcionamiento completo y la seguridad jurídica.

Desde la perspectiva del entrevistado E1, destaca que las audiencias virtuales mejoran notablemente la participación de las partes al permitirles conectarse desde distintos lugares del país sin necesidad de desplazamientos, además indica que pierde eficacia en zonas rurales o remotas donde la conexión a internet es deficiente, lo que, pondría en duda la validez de los acuerdos alcanzados. en la misma línea el entrevistado E3 precisa que la modificación de la Ley N.º 26872 mediante la Ley N.º 31165 ha introducido cambios significativos al facilitar la realización de audiencias virtuales bajo la supervisión del organismo competente.

Cabe resaltar que la entrevista E2, precisa los desafíos jurídicos y normativos de las audiencias virtuales. asimismo, indica la falta de estandarización de la norma sobre la virtualidad, los que, genera una desigualdad, especialmente cuando no todos tienen acceso a los mismos beneficios digitales. Además, advierte que, el formato virtual complica la verificación efectiva de identidad de las partes, lo que no permite asegurar una la manifestación de voluntad libre, afectando principios esenciales de la conciliación virtual. En el mismo parecer la entrevista E4, señala las lagunas normativas que repercute esencialmente en la validez de los acuerdos conciliatorios. sosteniendo que algunos usuarios no tienen las competencias digitales específica, lo cual, crea diferencias entre las partes y pone en riesgo su comprensión real acerca de las consecuencias legales derivadas de dichos acuerdos, desde su perspectiva aumenta el riesgo de impugnaciones posteriores sobre las actas de conciliación y debilita la seguridad jurídica del procedimiento virtual.

En relación a la entrevista E5 se puede ver los beneficios logísticos generados por las audiencias virtuales; cabe destacar, el principal desafío se sitúa en proteger a quienes participan sean realmente las personas que generan y posean capacidad para adoptar decisiones legales válidas. En concordancia con esto, la entrevista E6 destaca problemas relacionados con la verificación de identidad, confidencialidad en los acuerdos y uso

adecuado de firmas digitales debido a la falta de una plataforma unificada como la falta de capacitación para centros especializados en conciliación privados.

En síntesis, las ideas abstraídas de los profesionales entrevistados opinan que, se han logrado avances importantes respecto al acceso y rapidez mediante el uso de medios electrónicos en las audiencias virtuales, su efectividad continúa siendo limitada por carencias normativas y operativas. A pesar del reconocimiento general hacia su utilidad, hay una necesidad urgente por fortalecer el marco legal existente, así como establecer protocolos claros y uniformes; además se debe trabajar en la capacitación digital de los conciliadores extrajudiciales, a fin de garantizar plenamente la validez como la confianza en los acuerdos logrados durante estas sesiones virtuales.

5.3. Resultados de la implicancia jurídica de las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial en los centros de conciliación privados de la ciudad del Cusco

Desde el análisis exhaustivo las respuestas de los profesionales entrevistados, se obtienen conclusiones claras acerca de las implicaciones legales de las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial en los centros privados de conciliación en Cusco. Estos hallazgos destacan tanto beneficios como limitaciones jurídicas significativas.

En primer lugar, se ha considerado que la aplicación de audiencias virtuales ha aumentado la responsabilidad legal para los centros de conciliación privados y para los conciliadores extrajudiciales. Los entrevistados, en relación a las entrevistas E2, E4 y E6, concuerdan en el entorno virtual, demanda estándares más estrictos para corroborar la identidad de las partes involucradas, asegurar la originalidad del consentimiento y garantizar el uso correcto de firmas electrónicas o digitales. La precisión implica que cualquier error en este aspecto puede resultar en un cuestionamiento judicial sobre los acuerdos logrados.

En segundo lugar, se observa que una de las principales implicaciones legales es el aumento del riesgo de invalidez o impugnación de los acuerdos conciliatorios,

particularmente cuando no se logra demostrar fehacientemente la voluntad libre e informada de las partes. Según las entrevistas E4 y E5, el desconocimiento del conciliador sobre el uso de herramientas tecnológicas, minimiza la percepción directa respecto a la autonomía de voluntad, lo que afecta la seguridad jurídica del acta final. Asimismo, se ha arribado que la falta de uniformidad en los procedimientos virtuales aplicados por los centros privados en Cusco representa una implicancia legal importante y los entrevistados E5 y E2 afirman que la carencia de protocolos estandarizados para identificación digital, grabación de audiencias y custodia documental crea desigualdades entre usuarios y abre espacios a discrecionalidades que podrían derivar en responsabilidades administrativas o civiles para dichos centros.

Otro hallazgo relevante indica que el ámbito virtual ha influido directamente en el principio de claridad digital, considerado un presupuesto jurídico esencial para validar el consentimiento. Los entrevistados E6 y E2 advierten que cuando las partes no comprenden adecuadamente cómo utilizar las plataformas tecnológicas o no captan correctamente el contenido del procedimiento, esto puede afectar indirectamente el debido proceso con repercusiones legales sobre la eficacia del acuerdo alcanzado.

De igual manera, se evidencia una vulneración jurídica del principio fundamental de confidencialidad inherente a la conciliación extrajudicial en entornos virtuales. Según los resultados obtenidos, situaciones como grabaciones no autorizadas durante audiencias, empleo de plataformas sin garantías adecuadas de seguridad e imposibilidad para controlar la presencia no deseada de terceros generan riesgos legales capaces de invalidar acciones conciliatorias y acarrear responsabilidades para los centros privados como lo señalan E2 y E6.

Finalmente, se concluye que, aunque la normativa vigente en especial la Ley N.º 26872 modificada por la Ley N.º 31165 permite legalmente realizar audiencias virtuales, su implementación práctica dentro de los centros privados en Cusco presenta vacíos

significativos que limitan su efectividad jurídica. Estas implicancias legales subrayan la necesidad urgente de desarrollar una estandarización de las plataformas a utilizar por lo centro de conciliación en este caso privados los cuales seria adquiridos y costeados por los centros de conciliación, regulación más específica que refuerce tanto la seguridad jurídica como la protección efectiva de derechos para todas las partes involucradas, así como asegurar la validez legalidad realizados por medios electrónicos.

5.4. Discusión de resultados

5.4.1. Objetivo general.

El objetivo general de la empresa de investigación fue conocer la implicación jurídica de la audiencia virtual de la conciliación extrajudicial en los centros de conciliación privados de la ciudad de Cusco a partir del análisis integrado de las entrevistas realizadas a directores y conciliadores extrajudiciales (E1 y E7), se evidencia que la implementación de la audiencia virtual , si bien se encuentra formalmente reconocida por la ley número 26872 y sus modificatorias no se encuentra suficientemente desarrollada desde una perspectiva jurídica garantista, generando importantes implicancias en la validez del procedimiento conciliatorio y en la seguridad jurídica de los acuerdos.

En ese sentido la mayoría de los entrevistados (E2, E4, E5, E6 Y E7), coincidieron en señalar que las audiencias virtuales presentan vacíos normativos y desafíos jurídicos especialmente en relación con el principio de claridad digital, la verificación de la identidad de las partes, la validez del consentimiento y el uso adecuado de la firma digital o electrónica. Estas percepciones refuerzan lo señalado por los antecedentes internacionales como el estudio de García y Ramírez 2021 en Colombia quienes concluyen que la virtualización de la conciliación si bien facilita el acceso al servicio introduce riesgos comunicativos y jurídicos que pueden afectar la eficacia del acuerdo conciliatorio.

Si bien algunos entrevistados (E1 y E3), resultaron los beneficios de la virtualidad en términos de accesibilidad y celeridad incluso ellos reconocieron que la inestabilidad de la conexión a Internet y la ausencia de procedimientos uniformes puede tornar cuestionable la validez del acuerdo conciliatorio esta situación también ha sido advertida a nivel nacional por Quispe (2022), quién sostiene que la conciliación virtual en el Perú aún carece de un desarrollo técnico normativo que garantice las condiciones homogéneas de legalidad.

Desde una perspectiva teórica, los resultados se explican adecuadamente a la luz de la teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawich dado que la conciliación extrajudicial se sustenta esencialmente en un proceso comunicativo y les entrevistas evidencia que la virtualidad modifica sustancialmente el canal y el contexto de la comunicación generando limitaciones en la comunicación no verbal aspecto que según Watzlawich Resulta determinante en la construcción de la relación y en la legitimidad del consentimiento lo que incide directamente en la eficacia jurídica del acuerdo conciliatorio.

5.4.2. Objetivo específico 1

El objetivo estuvo orientado a identificar la implicancia jurídica que generan los procedimientos virtuales en la en la protección de los derechos de las partes durante la solución de conflictos. Los resultados de las entrevistas permiten afirmar que, si bien la virtualidad amplía el acceso a la conciliación, también incrementa el riesgo de vulneración de los derechos de los particulares particularmente el derecho a la igualdad procedimental y a la confidencialidad y el debido procedimiento. En efecto la mayoría de los entrevistados (E2, E4, E6 y E7) señalaron que no todos los usuarios cuentan con las mismas competencias digitales, lo que genera asimetría entre las partes durante la audiencia virtual, esta situación afecta directamente el principio de igualdad y la claridad digital entendida como la comprensión plena del procedimiento y de los efectos jurídicos del acuerdo. Así mismo, varios entrevistados advirtieron que la imposibilidad del conciliador de verificar con certeza

el entorno físico de las partes facilita la existencia de presiones externas, asesoramientos paralelos o grabaciones no autorizadas comprometiendo el principio de confidencialidad.

Estos hallazgos coinciden con los antecedentes nacionales desarrollados por Torres 2021 Quién sostiene que la ausencia de protocolos claros para la verificación de identidad y la gestión de riesgos tecnológicos debilita la protección efectiva de los derechos de las partes, en el contexto cuzqueño esta problemática se agrava debido a brechas tecnológicas y a la falta de plataformas estandarizadas coma tal como lo señala los entrevistados E5 y E6.

Desde la teoría del acto jurídico la conciliación extrajudicial constituye un acto solemne que exige el cumplimiento estricto de formalidades legales Artículo 16 de la ley 26872. Las entrevistas se evidencian que, en la práctica, muchas audiencias virtuales se desarrollan utilizando firmas electrónicas simples o documentos escaneados los cuales no siempre cumple con los requisitos de autenticidad e integridad exigidos por la normativa lo que puede dar lugar a cuestionamiento sobre la validez del acto conciliatorio y comprometer la seguridad jurídica del acuerdo.

5.4.3. Objetivo específico 2

En el segundo objetivo se interpretó cómo se asegura, desde el punto de vista jurídico el adecuado uso de los medios electrónicos en cumplimiento de los roles y responsabilidad de los actores del procedimiento conciliatorio. A partir del análisis de las entrevistas se evidencia una percepción mayoritaria (E2, E4, E6 y E7) De que el marco normativo vigente no ofrece garantías suficientes ni específicas para regular adecuadamente la conciliación virtual.

Los entrevistados (E3 y E5) coincidieron que la ley N° 31165 y su reglamento permiten formalmente el uso de medios electrónicos, también señalaron que la eficacia de la norma depende en gran medida de su correcta implementación, la cual actualmente es desigual entre los centros privados del Cusco, esta falta de uniformidad genera

discrecionalidad y posibles responsabilidades administrativas y civiles para los centros de conciliación.

En la teoría del juego de roles abordado por Nash 1950, la conciliación puede comprenderse como un proceso estratégico desde las partes, optan por decisiones racionales en función del comportamiento del otro. En las audiencias virtuales, la celeridad y accesibilidad inciden principalmente en la forma de conciliar; cabe resaltar, que cuando no existe reglas claras respecto a la identificación digital, confidencialidad y uso de plataformas seguras, se interrumpe el equilibrio estratégico perturbando la legitimidad del acuerdo.

De esta manera, los entrevistados resaltaron que la virtualidad aumenta la responsabilidad del conciliador, quien asume un rol más activo como garante del procedimiento conciliatorio, esto concuerda con los antecedentes internacionales que destaca la necesidad de fortalecer las competencias técnicas, comunicativas y éticas del conciliador en entornos digitales (Mendoza 2020).

VI. Conclusiones

PRIMERO. – El presente estudio evidencia que la implicancia jurídica de la audiencia virtual de conciliación extrajudicial en los centros de conciliación privados de la Ciudad del Cusco, no siempre aseguran un debido procedimiento adecuado para las partes involucradas. Ello obedece, principalmente, a las restricciones propias de la forma virtual, que impiden controlar la participación de las partes en audiencia. Esto crea el peligro de que la declaración de voluntad, no se manifieste de manera clara, libre y transparente o que sea manipulada o condicionada por elementos externos, perjudicando los intereses legítimos de las partes conciliantes. Sin embargo, los acuerdos conciliatorios en las actas de conciliación cuentan con la estructura formal como la conciliación extrajudicial presencial. Pero aún subsisten problemas en la conformidad de los acuerdos respecto de la firma si de las partes en relación a que no están presentes y tienen que acreditar su firma de manera electrónica, esto genera un problema debido a que la mayoría de personas aun no cuentan el DNI electrónico.

SEGUNDO. – Las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial deberán ser grabadas en dos momentos, en cumplimiento de la normatividad, y dichos registros deberán ser almacenados, custodiados y conservados en los repositorios institucionales adquiridos y gestionados por los Centros de Conciliación, bajo su absoluta responsabilidad. También las partes tienen prohibido grabar, reproducir o divulgar lo que se discuta en las audiencias o en los acuerdos conciliatorios a que lleguen las partes, en virtud del principio de confidencialidad que informa el procedimiento conciliatorio. Sin embargo, el ordenamiento jurídico no consagra expresamente ni de manera homogénea sanciones en caso de violación del principio por las partes, creando un vacío normativo que atenta contra la eficacia del deber de reserva y la seguridad jurídica del proceso conciliatorio.

TERCERO. – La obligación de la buena conducción del procedimiento conciliatorio es de exclusiva responsabilidad del conciliador y del centro de conciliación extrajudicial, quienes deberán sujetarse, cumplir y hacer cumplir en forma estricta lo establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley de Conciliación N.º 26872. Ello implica velar por el respeto a los principios de la conciliación, la validez formal y material de las actuaciones, la legalidad de los acuerdos que se logren y responder por cualquier deficiencia, omisión o irregularidad que comprometa la eficacia jurídica del procedimiento o vulnere los derechos de las partes que intervienen.

VII. Recomendaciones

PRIMERO. - Fortalecer la articulación interinstitucional entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el RENIEC y los Centros de Conciliación Extrajudicial privados para que las audiencias virtuales se realicen de forma apropiada que garantice la declaración de voluntad de forma válida, libre y consciente de las partes. Esta articulación es esencial para sortear las limitaciones de la virtualidad, específicamente en lo que atañe a la identificación inequívoca de los conciliantes, su participación real en audiencia y la suscripción de los acuerdos conciliatorios, ya que buena parte de la ciudadanía aún no cuenta con DNI electrónico u otros mecanismos de firma digital accesibles. Un buen trabajo interinstitucional fortalecería el debido procedimiento conciliatorio y disminuiría los riesgos de manipulación o condicionamiento externo de la voluntad de las partes.

SEGUNDO. - Que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos proporcione y ponga a disposición de los Centros de Conciliación Extrajudicial un software institucional estandarizado para audiencias conciliatorias virtuales, que posibilite la grabación obligatoria en las etapas establecidas en la normativa, el almacenamiento y custodia segura de los registros, garantizando el principio de confidencialidad. Dicho sistema podría ser financiado por los Centros de Conciliación Extrajudicial privados, supervisados por la autoridad competente, para garantizar uniformidad, trazabilidad y control del procedimiento. Además, el marco legal debería de establecer expresamente sanciones en caso de violación del principio de confidencialidad por las partes, para llenar el vacío legal existente y fortalecer la seguridad jurídica del proceso conciliatorio.

TERCERO. – Sugerir al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos implemente programas continuos de capacitación y actualización para todos los conciliadores

extrajudiciales, enfocados en la manera correcta de llevar las audiencias virtuales, el respeto de los pilares de la conciliación y el cumplimiento del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley de Conciliación N° 26872. Asimismo, es preciso que el Ministerio proporcione facilidades técnicas, regulatorias y operativas a los Centros de Conciliación privados y conciliadores en la implementación de la virtualidad, para asegurar que el procedimiento conciliatorio se realice de manera eficiente, evitando fraudes y garantizando la validez formal y material de los acuerdos conciliatorios en tutela de los derechos e intereses de las partes.

VIII. Referencias

- Aba-Catoira, A. (2019). La tecnologización de la Prueba en el Proceso Penal. La Videoconferencia: objeciones y ventajas (realidad y futuro de la administración de Justicia. La aplicación de las TICs). .
- Albornoz, J. &. (2013). Marco Jurídico de la utilización de la videoconferencia en materia penal.
- Aranzamendi, L., y Humpiri, J. . (2021). Ruta Para hacer la tesis en derecho. Lima, Perú: Grijley .
- Arboleda, A & Garcés, L. (27-06-2017). La conciliación extrajudicial en entornos virtuales: reflexiones éticas. Etic@net. doi:<https://doi.org/10.30827/eticanet.v17i1.11913>
- Ávila, F. (2008). Tácticas para la Negociación Internacional. 2da. Ed., 195-196. México: Editorial Trillas.
- Banco Mundial. (2021). *Informe sobre el desarrollo mundial: Datos para una vida mejor*.
- Cabana-Grajales, M. (2017). De los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los municipios de post-conflicto. Colombia : Universidad Catolica de Colombia .
- Cespedes, K & Sanchez, G. (2022). Eficacia de la conciliacion extrajudicial en la resolucion de conflictos civiles, en calleria, 2020. para optar el título abogado. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5757/B9_2022_UNU_DEREC%20HO_T_2022_KATY_CESPEDES_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuy, K & Llanos, A. . (2022). Principio de Buena Fe en las Audiencias de Conciliación Extrajudicial de Alimentos, San Juan de Lurigancho, 2021, para optar el título de abogado. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de Repositorio Digital Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93282>

- Congreso de Republica del Perú. (2021). *Ley 31165, Ley que modifica la ley 26872, ley de conciliación, permitiendo la realización de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares y dicta otras disposiciones para optimizar el funcionamiento del sistema conciliat.* Diario Oficial El Peruano del 13 de abril de 2021.
- Couture, E. J. (1976). *Vocabulario Juridico*. Buenos Aires: Depalma.
- Creswell, J. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches. 3ra Ed.* SAGE Publications.
- De Palo, G., y Trevor, M. (2020). *ADR en un mundo digital: eficiencia y desafíos*.
- Depaz, C. & Ventocilla, Jaqueline. (2020). *Audiencias, celeridad y oralidad virtual en los procesos de alimentos en epocas de pandemia, 2020. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de Repositorio digital Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55165>*
- Duaso, R. (01-01-2016). *Ciberjusticia: Tecnologías e Internet para el acceso a la Justicia.* (C. d. SCJN, Ed.) Obtenido de <https://www.sitios.scjn.gob.mx/cec/editorial/la-constitucion-en-la-sociedad-y-economia-digitales>
- Española, R. A. (2017). *Diccionario panhispánico del español jurídico. Diccionario panhispánico del español jurídico.* Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/medio-electr%C3%B3nico>
- Fernández, J., & Velarde, R. (2021). *Desafíos de la virtualización en la conciliación extrajudicial: Perspectivas en el contexto peruano. 15 (3), 34-48. Revista Peruana de Justicia Alternativa.*
- Fisher, Laubascher, & Brook. (2016). *The Qualitative Vision for Psychology. An invitation to a human science approach.* Pittsburgh. Pennsylvania: Duquesne University Press.

- García, F. & Ocaña, M. (2023). La conciliación extrajudicial pospandémica en el Perú. *Ius et Praxis*(56), 19-38. doi:<https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n056.6055>
- Glaser, B. (1992). Basics of grounded theory analysis: Emerge vs. Forcing. . california : Mill Valley. CA: Sociology Press.
- Guzmán, C. (1998). La Conciliación: principales antecedentes y características. p. 67. Derecho PUCP.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. . (2018). Metodología de la investigación . Mexico: Mc. Graw Hill .
- Ley N.º26872. (13 de noviembre de 1997). Ley de Conciliacion. Diario Oficial El Peruano.
- López, R., Martínez, R., Palmedo, D., Sánchez, S. y Quintana M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de credibilidad en las investigaciones científicas. 441-450. Revista Cubana de Medicina Militar.
- Mendizábal, W. (2023). Técnicas de operatividad de problemas en investigaciones jur'ídicas cualitativas y cuantitativas. 23(29-58).
- Mitchell, C. (Julio de 1994). El proceso y las fases de la Mediacion. 4 y ss. Vasco: Centro de Investigación por la Paz "Gernika Gogoratuz".
- Montesinos, A. (2009). La Videoconferencia como Instrumento Probatorio en el proceso penal. (M. Pons, Ed.)
- Muñoz, C. (2011). Como elaborar y asesorar una Investigación de Tesis. *2da Ed.* . Mexico: Pearson Educación de Mexico S.A.
- Organización Panamericana de la Salud. (27 de Abril de 2020). *Consideraciones sobre medidas de distanciamiento social y medidas relacionadas con los viajes en el contexto de la respuesta a la pandemia de COVID-19*. Obtenido de <https://iris.paho>.
- Organización Panamericana de la Salud. (27 de abril de 2020). Consideraciones sobre medidas de distanciamiento social y medidas relacionadas con los viajes en el

- contexto de la respuesta a la pandemia de COVID-19. Obtenido de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52448/OPSPHECPICOID-19200025_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods. 3ra Ed.* Thousand Oaks: Sage Publications.
- Peña, T., & Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad.* (16), 55-81.
- Pérez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. 187-210. *Extramuros* 8(22).
- Pinedo, M. (2017). *La Conciliación Extrajudicial.* Lima , Perú: Gaceta Jurídica S. A. .
- Poder Judicial del Perú.* . (26 de junio de 2020). Obtenido de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cf69f7804ec9465191b3f1cbea455c49/RE-SOLUCION+ADMINISTRATIVA-000173-2020-CE.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=cf69f7804ec9465191b3f1cbea455c49&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR3gsnyh4qKJYkU2NaPd_TvRFnZ2AJhBHxhpqF7psk0kS1zuBLRen0c9o_a
- Romero Gálvez, S. A. (2020). Conciliación: Procedimiento y Técnicas de Conciliación. *Hechos de la Justicia*, 1-45.
- Salazar Escorcia, L. S. (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas . *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 101-110.
- Singola, L. & Valenzuela, M. (2023). La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electronicos en Wanchaq - Cusco 2023, Tesis de pregrado. Universidad Continental. Obtenido de Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13951>

Taylor, S.J. & Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. . Barcelona : Paidós .

Tayro, E. (2017). La Videoconferencia un Nuevo Enfoque del Principio de Inmediación Procesal.

Witker, J. (2021). Metodología de la Investigación Jurídica. Solar, Servicios Editoriales.

Zúñiga, J. (2020). Eficiencia de los mecanismos alternativos de justicia en entornos digitales.

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes