



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO**

TESIS:

**“IMPLEMENTACIÓN DE LAS AUDIENCIAS VIRTUALES EN
LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE LAS
DEMUNAS, IQUITOS-2022”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR: Christian Walter Caveró Pinedo

ASESOR: Dr. Fernando Martín Robles Sotomayor

Líneas de Investigación: Derecho de Familia y MARCs

San Juan Bautista – Maynas – Loreto – Perú


2022

PÁGINA DE APROBACIÓN

Tesis sustentado en acto público el día Miércoles 28 de Diciembre del 2022 en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Científica del Perú, identificado por el jurado calificador y dictaminador siguiente:



Dr. VLADYMIK VILLARREAL BALBIN
Presidente



Mag. CESAR AGUSTO MILLONES ANGELES
Miembro



Mag. MIGUEL ANGEL VILLA VEGA
Miembro



Dr. FERNANDO MARTIN ROBLES SOTOMAYOR
Asesor

DEDICATORIA

A mis amados padres Marcial Alfonso Cavero Palomino y Sara Pinedo de Cavero, que no sólo me dieron la vida sino también los valores y la educación para llegar a ser un profesional defensor de la justicia

A mi compañera de vida, mi amada esposa Yeshenia Melissa Rodríguez Alva y mi hijo Christian Jared Cavero Rodríguez, que son mi constante impulso para superarme cada día más, como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

Para nuestra alma mater la Universidad Científica del Perú de la hermosa ciudad de Iquitos, en especial expresar nuestra gratitud y agradecimiento por nuestra formación profesional a los maestros de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, que con su dedicación y esfuerzo han forjado en mi el conocimiento de las ciencias jurídicas y poder llegar a ser un abogado defensor de la justicia.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 525 del 28 de noviembre de 2022, la FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los Señores:

- Dr. Vladymir Villarreal Buitán Presidente
- Mag. Cesar Augusto Millones Angeles Miembro
- Mag. Miguel Angel Villa Vega Miembro

Como Asesor: **Dr. Fernando Martín Robles Sotomayor**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 19:30 horas del día **Miércoles 28 de Diciembre del 2022** en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado evaluador para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: **"IMPLEMENTACIÓN DE LAS AUDIENCIAS VIRTUALES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE LAS DEMUNAS, IQUITOS - 2022"**
Presentado por el sustentante:

CHRISTIAN WALTER CAVERO PINEDO

Como requisito para optar el título profesional de: **Abogado**
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas, las que fueron respondidas de forma: *Satisfactoria*
El jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:
La Sustentación es:

Aprobada por unanimidad

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

[Firma]
Dr. Vladymir Villarreal Buitán
Presidente

[Firma]
Mag. Cesar Augusto Millones Angeles
Miembro

[Firma]
Mag. Miguel Angel Villa Vega
Miembro

CALIFICACIONES	Aprobado (a) Calificación	18 - 20
	Aprobado (a) con observaciones	16 - 17
	Aprobado (a) de Mayoría	13 - 15
	Desaprobado (a)	00 - 12

Contactanos:

Iquitos - Perú
085 - 26 3088 / 085 - 26 2340
Av. Abdonato Quiñones Km. 2.5

Tirol Tarapoto - Perú
43 - 56 5638 / 42 - 56 5640
Lauro Prado 1000 / Martirios de Compañeros 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

INDICE

Contenido

CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEORICO	10
1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	10
1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	10
1.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	11
1.2 BASES TEÓRICAS.....	13
1.2.1 PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	13
1.2.1.1 Antecedentes y Conceptualización	13
1.2.1.2 Conciliación Extrajudicial Virtual.....	16
1.2.1.3 Conciliación en las DEMUNAs.	21
1.2.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS AUDIENCIAS VIRTUALES.	22
1.2.2.1. Ventajas de la Videoconferencia.....	23
1.2.2.2. Requisitos y Características.....	24
1.2.2.3. Problemática de las Audiencias Virtuales.	30
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	31
CAPÍTULO SEGUNDO: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	35
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	35
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	37
2.2.1 PROBLEMA GENERAL	37
2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	37
2.3 OBJETIVOS.....	37
2.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	37
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	37
2.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	38
2.5 HIPOTESIS.....	39
2.6 VARIABLES	39
2.6.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	39
2.6.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LA VARIABLE.....	39
2.6.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	40

CAPÍTULO TERCERO: METODOLOGÍA	41
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	41
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.3 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.3.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.3.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.3.3 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.	42
CAPÍTULO CUARTO: RESULTADOS	43
4.1 RESULTADOS DE LA VARIABLE 1	43
4.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE 2	47
4.3 RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES.....	51
CAPÍTULO QUINTO: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1 DISCUSIÓN	53
5.2 CONCLUSIONES	56
5.3 RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	62
ANEXO 02: FORMATO DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA	63

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo “Determinar si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022”, toda vez que el año 2021 se promulgó la Ley 31165 y su Reglamento, que regulan las conciliaciones extrajudiciales por medios virtuales, orientadas a los Centros de Conciliación supervisados por el Minjus, sin incluir expresamente a las conciliaciones en materia de familia que se desarrollan en las DEMUNAs, conforme al D. Leg 1377 y su Reglamento, para ello, se aplicó una investigación básica con enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con diseño transversal y no experimental, usando el cuestionario de encuesta como instrumento de recolección de datos, para recoger la opinión de una muestra de 50 abogados, conciliadores y personal de las DEMUNAs, encontrándose una aprobación mayoritaria para su implementación, conforme a los resultados descriptivos y concluyendo que si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022; al existir una relación significativa entre ambas variables, conforme a nuestros resultados de la prueba estadística no paramétrica chi cuadrado, debiendo tener en consideración aspectos normativos, tecnológicos y culturales para su adecuado funcionamiento.

Palabras Clave: Conciliación extrajudicial, audiencia virtual, videoconferencia, procedimiento conciliatorio, DEMUNA (Defensoría Municipal del Niño y Adolescente).

ABSTRACT

The present investigation had the objective of "Determining if it is possible to implement virtual hearings in the conciliation procedures of the DEMUNAs in Iquitos 2022", since in 2021 Law 31165 and its Regulations were enacted, which regulate extrajudicial conciliations by virtual means, oriented to the Conciliation Centers supervised by the Minjus, without expressly including conciliations in family matters that are developed in the DEMUNAs, in accordance with D. Leg 1377 and its Regulations, for this, a basic investigation was applied with Quantitative approach at the correlational level, with a cross-sectional and non-experimental design, using the survey questionnaire as a data collection instrument, to collect the opinion of a sample of 50 lawyers, conciliators and DEMUNA staff, finding majority approval for its implementation. , according to the descriptive results and concluding that if the implementation is possible of the virtual hearings in the conciliation procedures of the DEMUNAs in Iquitos 2022; as there is a significant relationship between both variables, according to our results of the chi-square non-parametric statistical test, having to take into account regulatory, technological and cultural aspects for its proper functioning.

Keywords: Extrajudicial conciliation, virtual hearing, videoconference, conciliation procedure, DEMUNA (Municipal Ombudsman for Children and Adolescents).

CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEORICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Los estudios internacionales y nacionales sobre nuestra variable, **implementación de las audiencias virtuales**, se avocan principalmente a las audiencias en procesos judiciales, apreciándose una ausencia de investigaciones sobre esta materia, y respecto a nuestra segunda variable, los **procedimientos de conciliación en las DEMUNAs**, vamos a encontrar una mayor cantidad de investigaciones; sin embargo no existen trabajos de investigación que podamos considerar cómo antecedentes regionales, ya que no ha sido materia de investigación de tesis en las Universidades de la Región Loreto, como detallamos a continuación:

1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Héctor Peña Salgado (2021), en su artículo publicado en la *Revista jurídica Perspectivas de la Universidad de La Plata - Argentina*, con título “Buenas prácticas virtuales para celebrar una audiencia”, llegó entre otras conclusiones que “Los convocados, el conciliador y los funcionarios judiciales deben asumir un nuevo concepto de actuación administrativa y judicial, con respecto a un nuevo contenido de los principios procesales y de la identidad digital, pues, en presencia de la tecnología, se presentan algunas particularidades aun hoy por descubrir; por ejemplo, el domicilio como concepto de relación con un territorio no es ya muy útil, la flexibilidad de las formas, por excelencia, es lo que aconseja la tecnología

Gaitán Reyes, J. A., & Rodríguez Soto, J. R. (2020), en su artículo publicado en la *Revista Apex Iuris de la Universidad Santo Tomás de Colombia*, con título “La conciliación extrajudicial en tiempos de covid-19”, llegaron entre otras conclusiones que “El Covid-19, ha acelerado la transformación de conciliación extrajudicial en Colombia, en el sentido de poder potencializar la conciliación como un mecanismo sencillo, informal, que se puede realizar la audiencia en cualquier momento, en cualquier lugar, que es efectivo, eficaz, económico, rapidez, la duración procedimiento siempre se debe intentar en menor tiempo posible”, agregando que

“Finalmente, frente a la conciliación virtual, conciliación no presencial, se debe ser más consciente de este canal de comunicación, llegando a la empatía que se adquiriría desde presencialidad a la virtualidad. La constante reflexión de cada reacción que se presentan en este tipo de medios virtuales, digitales para lograr la anhelada justicia social. En otras palabras, si las tecnologías están involucradas, deberían producir transformación, en lugar de simplemente automatizar los procesos convencionales”.

PhD Adriana Patricia Arboleda Lopez et. al. (2018), en su artículo publicado en la *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías de la Universidad del Rosario - Colombia*, con título “La conciliación virtual extrajudicial en Derecho; reflexiones frente a la ética”, llegaron entre otras conclusiones que “La ética en la conciliación virtual es un resultado de los avances sociales, que permite el uso de las tecnologías como medio para llegar a más personas, hacer más efectivos y económicos los procesos conciliatorios, que tienen como fin ético solucionar conflictos por medio de la cultura del diálogo”, añadiendo que “La conciliación y la práctica jurídica están ligadas de manera directa a la construcción del tejido social, es por ello que la formación en los profesionales en Derecho debe contar con un alto componente ético, más aún en la naciente cultura de acuerdos en la etapa actual que vive Colombia en el posconflicto, también teniendo en cuenta la evolución del mundo de la virtualidad, del uso de las tecnologías, donde se fomenta la importancia de la autonomía de la voluntad en el ser humano para resolver los conflictos que se presentan en todas sus relaciones interpersonales”.

1.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Nilda Mendoza Pérez y Vanessa Reyes Tejada (2021), en su tesis para optar el título de abogados titulada. “*Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia*”, realizada en la Universidad César Vallejo - Lima, llegó entre otras conclusiones a determinar que “Si bien en estos tiempos que estamos viviendo por la pandemia es muy necesario implementar los medios electrónicos u otros similares en el trabajo y en las diferentes actividades de la vida diaria para así de alguna manera poder evitar el contagio y los riesgos que esto implica, sin embargo, cuando se habla de las audiencias virtuales en los procesos de

conciliación extrajudicial esto en lugar de ayudar genera dificultades que entorpecen el procedimiento, dificultan el diálogo, entorpecen la inmediatez, se transgrede algunos principios importantes existentes en el reglamento como son: el principio de equidad, confidencialidad, veracidad y buena fe” y “Cuando se habla de las limitaciones de la ley 31165 en las audiencias vía conciliación extrajudicial, podemos decir que existen estas limitaciones, empezando por que las partes deben contar con firma digital, esto les generaría un costo adicional, demora para hacer el trámite y para finalizar su proceso conciliatorio, además de la colocación de la huella dactilar, detener las audiencias por falta de firma digital, por otro lado, programar una nueva fecha para la suscripción del acta de conciliación, lo cual podría causar que una de las partes ya no desee llegar a un acuerdo, ocasionando que no se lleve adecuadamente el proceso”.

Modesto ROSALES HINOSTROZA y Abraham TORRES FLORES (2020), en su tesis para optar el título de abogados titulada “*Conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019*”, realizada en la Universidad Peruana Los Andes - Chanchamayo, llegó entre otras conclusiones a determinar que “Luego de la revisión de los expedientes y actas de conciliación, se logró determinar la existencia de un alto nivel de efectividad de la conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños, niñas y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, evidenciado por la existencia de un 91.5% de indicadores positivos frente a un 8.5% de indicadores negativos”.

Guisella GUZMÁN VELASCO (2019), en su tesis para optar el título de abogado titulada “*Fundamentos Jurídicos para la Inclusión de la Conciliación en la Defensoría del Niño y el Adolescente y Centros de Conciliación como Mecanismo para la Filiación Extramatrimonial en el Perú*”, realizada en la Universidad Particular de Chiclayo, llegó entre otras conclusiones a determinar que “Existen fundamentos jurídicos que sustentan la institución jurídica de la conciliación, (...) a realizarse en DEMUNAS y Centros de Conciliación Extrajudicial en Perú” y que “Si es posible aplicar la conciliación extramatrimonial en DEMUNAS y Centros de Conciliación en el Perú como lo es en España y Estados Unidos.”.

1.2 BASES TEÓRICAS

En esta sección del trabajo desarrollaremos en primer lugar, los procedimientos de conciliación extrajudicial y su aplicación en las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente (DEMUNA), para luego estudiar la implementación de las audiencias virtuales en su procedimiento.

1.2.1 PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

El Estado a través de sus diferentes poderes, tiene la obligación de lograr que las personas que viven en sociedad lo hagan pacíficamente, y para ello utiliza diversos mecanismos para la solución de conflictos, algunos si su naturaleza es pública, otros cuando son de naturaleza privada, estos mecanismos de naturaleza administrativa y judicial son muy diversos; sin embargo, el incremento exponencial de los conflictos, obligó a buscar nuevos mecanismos de solución, dando lugar en nuestro país a la implementación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MARCs), siendo el primero en regularse, el de la Conciliación Extrajudicial.

1.2.1.1 Antecedentes y Conceptualización

Desde hace mucho tiempo existe la conciliación, en 1929 el Perú formó parte de los gobiernos que suscribieron la Convención General de Conciliación Interamericana, la cual fue ratificada mediante Resolución Legislativa 6769 del 02 de mayo de 1930, si bien este antiguo antecedente aún no concebía la conciliación como un medio para solucionar los conflictos privados de las personas, ya era entendido como un medio para llegar a un acuerdo que impulsaba una cultura de paz.

Desde esa época, la conciliación ya era entendida como una etapa en los diversos procesos judiciales, en el que las partes podían ponerse de acuerdo respecto a los temas de su litigio; sin embargo, ese medio que en teoría permitiría resolver un conflicto rápidamente, evitando largos y costosos juicios, prácticamente no era aplicado por el poco entrenamiento de los jueces para dirigir una conciliación y el enfoque cultural en que fueron formados los abogados, que orientaban a sus

patrocinados a continuar con el proceso hasta lograr una Sentencia, que obviamente no favorecería a ambas partes a diferencia de la conciliación. En estas circunstancias, se decide en nuestro país regular la conciliación extrajudicial, buscando evitar el fracaso de la conciliación existente en los procesos judiciales, poniendo especialistas en conciliación, con ambientes idóneos para el desarrollo de las mismas, que coadyuven a las partes a lograr un acuerdo amistoso, en lugar de alargar innecesariamente un conflicto que al final resultará más costoso para todos.

En este sentido, Chauca (2019) nos dice que la responsabilidad del conciliador es la de ser un tercero imparcial que interviene en la búsqueda de darle solución a los conflictos que puedan presentarse entre dos o más personas, debe ser neutral y tener conocimiento del tema que se va a tratar para así poder encontrar una solución beneficiosa para ambas partes, su misión es mantener a las partes centradas en la búsqueda de satisfacer sus intereses, evitando las posiciones negativas que no ayuden a solucionar sus diferencias.

A fin de garantizar la calidad de los conciliadores, el artículo 26 de la ley otorgó la facultad al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para que sea el encargado de llevar un registro de los conciliadores autorizados para ejercer tal función y de otorgar la autorización para la instalación y funcionamiento de los centros de conciliación extrajudiciales, en este orden de ideas, ese organismo estatal cuenta con la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, la que tiene áreas de autorización, supervisión y sanciones, encargada de las funciones de acreditación, registro, autorización, renovación habilitación, supervisión y sanción a los operadores del sistema conciliatorio, centros de capacitación y formación, capacitadores y a los centros de conciliación extrajudicial.

La conciliación extrajudicial tiene como virtud, conforme nos lo dice Shirakawa (1999), el que sirve para impulsar una cultura de paz en la solución de los conflictos, impulsando a que cada una de las partes ceda algo de sus intereses a fin de llegar a un acuerdo beneficioso para ambos; efectivamente, una de las grandes virtudes de este mecanismo, es que coadyuva al diálogo entre las partes que están en disputa, a fin de generar soluciones ante las distintas posiciones que pueden tener,

en este sentido, Caycedo et al (2019) nos dicen que genera una suerte de economía procesal, al ayudar a que las partes solucionen sus problemas sin tener que recurrir a los medios de administración de justicia que brinda el Estado.

La Ley de conciliación extrajudicial 26872, en su art. 5 define a la conciliación como “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”. (1997)

Si bien posteriormente se impulsó la regulación de otro mecanismo de solución de conflictos, al normativizarse el arbitraje, ambos no han colisionado, pues han tenido dos públicos marcadamente diferentes, la conciliación extrajudicial continuó desarrollándose de manera obligatoria en la medida que si las partes no llegaban a un acuerdo era un requisito obligatorio para presentar una demanda ante el Poder Judicial; mientras que el arbitraje si bien era potestativo de las partes, encontró gran acogida para resolver los conflictos sobre transacciones comerciales de gran valor económico, y se asentó definitivamente en nuestro país cuando se convirtió en obligatorio en la solución de conflictos en cualquier contratación que realice el Estado, dentro del marco de la entonces Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, y que se mantiene vigente hasta la ley actual sobre la materia.

Pero volviendo a la Ley 26872, es interesante mencionar que dentro de las materias conciliables, considera el especializada en familia, en la cual la conciliación se ve guiada por el principio del interés superior del niño, y se permite conciliar en temas que las partes tengan libre disposición, como son pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia y otras que se deriven de la relación familiar. Debemos mencionar de manera especial el art. 10 de la citada ley, que alude a la audiencia única, cuyo texto original dice “La Audiencia de Conciliación es única y se realizará en el local del Centro de Conciliación autorizado en presencia del conciliador y de las partes, pudiendo comprender la sesión o sesiones necesarias para el cumplimiento de los fines previstos en la presente ley”. Esta disposición es desarrollada con mayor detalle en el art. 37 del Texto Único Ordenado del

Reglamento de la Ley de Conciliación, el cual fue aprobado mediante DS 017-2021-JUS.

Un caso especial en el Perú, es el del llamado Cibertribunal Peruano, que surgió como un centro de conciliación extrajudicial por medios virtuales a inicios de siglo, bajo la iniciativa de algunos de los primeros Fedatarios Juramentados con Especialización en Informática, que al estar registrados en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, al igual que los conciliadores y Centros de Conciliación, lograron la autorización a través de la Resolución Ministerial N° 138-2000-JUS, para funcionar de manera distinta a como lo hacían todos los demás centros, ya que en ese entonces, fue el único que podía realizar conciliaciones on line, usando audiencias virtuales y las herramientas tecnológicas existentes. Sin lugar a dudas, se constituye en un precedente importante para las conciliaciones extrajudiciales virtuales, que fueron autorizadas en el Perú con ocasión de la pandemia del Covid 19, a través de la Ley 31165.

1.2.1.2 Conciliación Extrajudicial Virtual

Luego del innovador avance en conciliación virtual que significó el cibertribunal peruano, tuvo que producirse la pandemia del Covid 19 para que después de más de 20 años se promulgue la Ley 31165, que modificó diversos artículos de la Ley de Conciliación, permitiendo que se use las tecnologías en los procedimientos conciliatorios, entre otros aspectos la incorporación de las audiencias virtuales.

Uno de los aspectos relevantes en la conciliación extrajudicial, es el desarrollo de la audiencia en la cual las partes se reúnen dirigidos por el conciliador, en un ambiente tranquilo sentados en una mesa redonda u ovoidal, que favorezca un acuerdo pacífico al que puedan llegar las partes con la ayuda del especialista para que lleguen a un acuerdo. Por eso el primer cambio que impuso la Ley 31165 fue incorporar en la definición de conciliación, que se podía realizar en forma presencial o por medios electrónicos.

En ese sentido la referida norma incorpora en el art. 10 de la Ley de Conciliación, las normas para la audiencia virtual, de la manera siguiente: “La audiencia de conciliación también puede realizarse a través de medios electrónicos

u otros de naturaleza similar que garanticen la identificación y la comunicación de las partes; asimismo, la autenticidad del contenido del acuerdo conciliatorio, conforme a los principios que rigen la conciliación. En este caso, el conciliador debe encontrarse en el local autorizado para el ejercicio de la función conciliadora”.

Para ello se ha utilizado o se prevé utilizar la videoconferencia, respecto a la que Aba-Catoira (2009) afirma que es un medio que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, consistente en un sistema de comunicación interactivo que permite transmitir imágenes, sonidos y datos al mismo tiempo, haciendo posible la comunicación en tiempo real entre emisor y receptor en dos direcciones o ubicaciones físicas distintas.

Un tema respecto al cual ha surgido gran crítica en la Ley, es la dificultad para su aplicación al considerar el uso de la firma digital, la cual, si bien la tenemos regulada desde el año 2000, recién está comenzando a difundirse su uso. En ese sentido, al art. 12 precisa que “De haberse realizado la audiencia por medios electrónicos u otros de naturaleza similar y las partes o algunas de ellas no cuenten con firma digital, se suspende la audiencia, señalando una nueva fecha para la suscripción del acta de conciliación”.

Asimismo, el art. 16 de la indicada norma precisa que “El conciliador que realice la audiencia por medios electrónicos u otros de naturaleza similar debe redactar el Acta de Conciliación correspondiente y remitirla inmediatamente por el medio electrónico u otro de naturaleza similar utilizado, a cada una de las partes para la firma digital”; dejando de esa manera clara, que para desarrollar la conciliación por medios electrónicos es necesario que las partes al igual que el conciliador cuenten con firma digital.

La innovación producida respecto a la conciliación virtual, obligó a que el reglamento sufriera una serie de modificaciones que se materializaron con la publicación de su TUO el 17 de noviembre de 2021, el cual cuenta con diversas normas para el uso de los medios electrónicos en el procedimiento conciliatorio, debiendo destacar para efectos de este trabajo, el art. 39, el cual citamos a continuación:

“Artículo 39.- Reglas de la audiencia de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar.

Luego de notificada la parte invitada para la audiencia de conciliación por medio electrónico u otro de naturaleza similar, ésta tiene el plazo de dos (2) días hábiles improrrogables computados a partir del día siguiente de dicha notificación, para objetar la invitación a dicha audiencia por medios electrónicos u otros de naturaleza similar debiendo comunicar su objeción al conciliador extrajudicial a través del correo electrónico y/o por mensajería u otro medio similar establecido por el centro de conciliación que se consigna obligatoriamente en la invitación; en caso suceda dicha comunicación, el conciliador extrajudicial reprograma la fecha de audiencia de conciliación por medios electrónicos, por una audiencia de conciliación presencial, la cual se desarrolla conforme lo previsto en la Ley de Conciliación y su Reglamento.

Si la parte invitada no objeta la invitación a conciliar por medios electrónicos dentro del plazo indicado en el párrafo anterior, el conciliador extrajudicial realiza la audiencia por dicho medio u otro de naturaleza similar previamente establecido en la invitación, pues se presume de pleno derecho que el silencio de la parte invitada es una no objeción a la utilización de dicho medio electrónico.

La audiencia de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar cumple obligatoriamente con el parámetro de claridad digital. El conciliador extrajudicial designado para la realización de la audiencia de conciliación por medios electrónicos debe encontrarse en el local autorizado para el ejercicio de la función conciliadora, salvo que el mismo tenga la autorización temporal emitido por la DCMA para ejercer la función conciliatoria desde otro local también autorizado y que dicha autorización esté vigente durante la audiencia de conciliación u sesiones de la misma.

En caso que alguna de las partes no cuente con los medios electrónicos u otros de naturaleza similar para asistir a la audiencia de conciliación por medios electrónicos u otra naturaleza similar, dicha parte puede asistir de forma presencial al centro de conciliación, para el desarrollo de la audiencia,

brindándole el centro de conciliación el acceso necesario a la plataforma web en la que se desarrolla la audiencia.

De no concurrir una de las partes a la primera audiencia, el conciliador señala una nueva fecha para la realización de la segunda audiencia virtual notificando en el acto a la parte asistente, y también debe notificar a la parte invitada, respetando los plazos y números máximos de audiencias señalados en la Ley de Conciliación y del presente Reglamento.

Si las partes ingresan a la audiencia, el conciliador extrajudicial inicia la grabación y les solicita que exhiban a través de la videoconferencia el físico del documento de identificación que permita visualizar de forma nítida los datos personales de las mismas.

Las partes pueden solicitar al conciliador durante la videoconferencia de la audiencia de conciliación, que se le permita el acceso a la misma de sus asesores o especialistas y/o de testigos a ruego que ellas indiquen, el conciliador admite el ingreso de los mismos a la videoconferencia, al sólo pedido de las partes, previamente identificados.

Es obligación del conciliador al iniciar toda audiencia de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar, leer lo establecido en el primer párrafo del artículo 16 a las partes conciliantes para su pleno conocimiento y fines correspondientes, para que, en caso que una de las partes conciliantes o ambas o los asesores de ellos u otros que los asisten opten unilateralmente por grabar la audiencia de conciliación por medios electrónicos y pretendan posteriormente usar dicha grabación contra la otra en procedimiento judicial o arbitral u otro, se haga efectiva la responsabilidad que indica el presente artículo contra la parte transgresora y los efectos jurídicos que debe recaer contra dicha grabación conforme lo establece el presente reglamento y la ley conciliación vigente.

En la audiencia de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar sólo se graba:

a) La identidad y verificación de las partes

- b) El monólogo de apertura
- c) La lectura que hace el conciliador del primer párrafo del artículo 16 del presente reglamento, para conocimiento de las partes.
- d) La descripción de la controversia planteada en la solicitud;
- e) Los hechos materia de la reconvención, si hubiere.
- f) Los acuerdos totales y parciales arribados por las partes conciliantes; o lo no acuerdos.
- g) La lectura del acta de conciliación la manifestación de voluntad de las partes a la misma y
- h) La firma electrónica o digital que hagan las partes conciliantes en el acta de conciliación.

El conciliador suspende o para la grabación cuando las partes entran en deliberaciones, negociaciones o el debate de sus pretensiones y posiciones. El conciliador aquí tiene el deber de ayudar a las partes conciliantes a que identifiquen sus intereses comunes por encima de sus posiciones, sin imponer propuesta de solución alguna. Una vez concluida las deliberaciones de las partes con acuerdos o no, el conciliador continúa o retoma la grabación para los fines de lo indicado en los incisos f) y g) del párrafo precedente.

Una vez concluida o cerrada la grabación de la audiencia, por parte del conciliador, esta es intangible totalmente, estando prohibido su edición o recorte por parte del conciliador y/o por el centro de conciliación.

Dicha grabación sirve para la posterior verificación de los acuerdos conciliatorios.

De existir problemas técnicos de conexión dentro de la audiencia de conciliación, el conciliador se comunica de manera inmediata vía telefónica o vía aplicativos vigentes con las partes para retomar la comunicación a través de la videoconferencia; de persistir dicho problema u otros el conciliador debe

de programar excepcionalmente nueva fecha de audiencia conforme al artículo 12 de la Ley, a fin de no vulnerar el parámetro de claridad digital.

Si la audiencia se lleva a cabo en más de una sesión, debe dejarse expresa constancia de la interrupción en el acta digital correspondiente, señalando el día y la hora en que continua la audiencia. La sola firma electrónica y/o digital de las partes en el acta señalada, significa que han sido debidamente invitados para la siguiente sesión.

El centro de conciliación queda obligado a entregar una copia certificada digital del acta de conciliación respectiva a cada parte asistente a la audiencia de conciliación.

En caso asistiera una sola de las partes e ingresara a la audiencia de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar, el centro de conciliación entrega a ésta una copia del acta de conciliación firmada digitalmente, de manera gratuita. En caso ninguna de las partes ingrese a la audiencia de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar en la fecha y hora fijada, el centro de conciliación queda facultado a entregarles una copia del documento correspondiente firmado digitalmente, previo pago del derecho correspondiente conforme al tarifario por la DCMA.

En todo lo no previsto en el presente artículo para la audiencia por medios electrónicos u otros de naturaleza similar, se aplica las normas complementarias que emita la DCMA al respecto”. (2021)

1.2.1.3 Conciliación en las DEMUNAs.

Las DEMUNAs aunque orgánicamente pertenecen a cada una de las Municipalidades provinciales o distritales a la que pertenecen, por la especialidad tienen estrecha relación con la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que es la encargada de proponer las normas y políticas nacionales así como promover, coordinar y supervisar el servicio prestado por las Defensorías del Niño y el Adolescente (DNA) a nivel nacional.

La DEMUNA es un servicio gratuito financiado por los gobiernos locales, encargado de proteger, promover, atender y vigilar el cumplimiento estricto de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes. Entre sus diversas funciones, se encuentra la de intervenir cuando estén en conflicto sus derechos a fin de hacer prevalecer su interés superior, para ello tienen diferentes procedimientos, entre los que se encuentra el de conciliación, que es un proceso alternativo para la solución de determinados conflictos familiares, sin necesidad de iniciar un juicio, promoviendo un acuerdo entre las partes, atendiendo al interés superior del niño, niña y adolescente.

La Ley 27007 publicada el 03 de diciembre de 1998, facultó a las DEMUNAs para que hagan conciliaciones en tres temas de familia, alimentos, tenencia y régimen de visitas, se aplica complementariamente a la ley de conciliación extrajudicial, con la facultad de emitir actas de conciliación con el mismo valor de instrumento de ejecución extrajudicial.

En la actualidad, se encuentran reguladas en la materia por el Decreto Legislativo 1377 que fortalece la protección integral de niñas, niños y adolescentes, cuyo artículo 4, modificó entre otros el artículo 45 del Código del Niño y Adolescentes, el cual establece las funciones de las defensorías, señalando en su literal “c”, el efectuar conciliaciones extrajudiciales especializada, sin necesidad de constituirse en Centros de Conciliación, emitiendo actas que constituyen título ejecutivo en materia de alimentos, tenencia y régimen de visitas, siempre que las mismas materias no hayan sido resueltas por instancia judicial.

De manera específica, el Decreto Supremo 005-2019-MIMP que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente, reguló el funcionamiento de las DEMUNAs, las cuales cuentan con uno o más defensores especializados, que entre otras funciones tiene el celebrar audiencias y suscribir las actas de conciliación y de compromiso y cuyo procedimiento está regulado entre los arts. 37 a 46

1.2.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS AUDIENCIAS VIRTUALES.

Al comenzar a tratar ésta temática, debemos referirnos en primer lugar, a que la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios

de las DEMUNAs, al ser dependencias que forman parte del estado peruano, se les aplica la Ley de Gobierno Digital aprobada por el D. Leg 1412 del 12 de setiembre del 2018, así como su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°029-2021-PCM del 19 de febrero del 2021, que han abierto un nuevo camino bajo la dirección de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, órgano dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros, para que las TICs sean implementadas en diversas actividades del Estado.

En este sentido, es importante identificar las ventajas de las videoconferencias como medio virtual para la ejecución de las audiencias virtuales, cuáles son los requisitos que se deben cubrir para la ejecución de las mismas, y por último la problemática que podría existir en torno a su aplicación.

1.2.2.1. Ventajas de la Videoconferencia.

Un aspecto central en el procedimiento conciliatorio, es la audiencia en la cual bajo la dirección del conciliador, quién armoniza el ambiente y propicia una cultura de paz, impulsa a que las partes se reúnan, dialoguen y lleguen a un acuerdo que resulte beneficioso para sus intereses. Esa audiencia prácticamente pone fin al procedimiento conciliatorio, ya que en ella se elabora un Acta, que tiene valor de documento ejecutivo, en el cual se hace constar los acuerdos o no, a que hayan llegado las partes.

Si bien las plataformas de videoconferencia ya existían hace más de una década, enfocadas básicamente al área de la educación y conferencias académicas, la pandemia del Covid 19 masificó su uso a partir del año 2020, volviéndose muy comunes al convertirse en un medio para las diversas actividades laborales e incluso como medio para reuniones sociales y familiares; esta necesidad vio crecer exponencialmente a dos plataformas de videoconferencia, Zoom y Google Meet, que por su fácil accesibilidad (bajo ancho de banda), gratuidad en sus servicios básicos, amigabilidad en su manejo, entre otras virtudes, han destacado en el mercado frente a otras muy buenas pero que no han evolucionado de la misma manera para cubrir las nuevas necesidades de la población.

Tayro (2016) afirma que la videoconferencia es un sistema de comunicación que transmite y recibe simultáneamente, señales de audio, imagen y datos entre dos o más sitios ubicados remotamente, en tiempo real, posibilitando la comunicación de personas, audiencias y otras diligencias de naturaleza judicial.

Hay que tener presente, que las videoconferencias como herramientas tecnológicas para la realización de las audiencias, trae consigo grandes ventajas y entre ellas podemos tener las siguientes:

a) El ahorro de dinero, de tiempo que lleva consigo el tener que evitar el traslado tanto de las partes procesales o los órganos de prueba.

b) Se promueve el principio de concentración al dejar de lado diferentes actos judiciales que solamente se dan con el fin de promover a los sujetos procesales para tener su presencia física.

c) Asimismo, se logra una menor intervención del órgano judicial en caso en los cuales los órganos de prueba o partes procesales se encuentran por poner un ejemplo en otros países, promoviéndose de esta manera el principio de intermediación.

d) Por último, se logra en gran parte causar una menor tensión en la relación de las partes, toda vez que se encuentra en un lugar como puede ser su domicilio, donde se sienten más seguros y protegidos (Gutiérrez, 2019)

1.2.2.2. Requisitos y Características.

Como regla general, consideramos que los requisitos para la implementación de TICs en una entidad estatal o institución privada, debe contemplar tres aspectos, por un lado el aspecto normativo, por otro el tecnológico y por último el aspecto cultural.

Respecto al aspecto normativo, es pertinente afirmar que las normas generales las encontramos en el TUO de la Ley 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General” que en su Art. 30 regula el procedimiento administrativo electrónico permitiendo el uso de firma digital, en concordancia con la Ley 27269 y su Reglamento, así como de los escritos electrónicos y del expediente electrónico, el cual de manera específica es regulado en el TUO del Reglamento de la Ley de

Conciliación Extrajudicial aprobado por DS 017-2021-JUS, que nos dice que el expediente electrónico de conciliación es lo mismo que el expediente físico, pero es tramitado por medios electrónicos, en formato PDF y contiene firma electrónica y/o firma digital por las partes conciliantes, así como la firma digital del conciliador extrajudicial, del director del centro de conciliación, del secretario general y del abogado verificador de los acuerdos; lo cual se complementa con lo estipulado por el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, aprobado mediante Decreto Supremo N°029-2021-PCM del 19 de febrero del 2021, que nos dice que el expediente electrónico es el “*conjunto organizado de documentos electrónicos que respetando su identidad documental están vinculados lógicamente y forman parte de un procedimiento administrativo (...). Asimismo, todas las actuaciones del procedimiento se registran y conservan íntegramente y en orden sucesivo en el expediente electrónico*”. (Art. 39)

Bajo ese orden de ideas, hay que tener en cuenta que el expediente electrónico de conciliación, está conformado por documentos electrónicos los cuales constan de valor legal conforme a lo establecido por el D Leg 681 del año 1991, pero son conceptualizados más recientemente por el art. 35 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, el cual nos dice que: “*El documento electrónico es la unidad básica estructurada de información, es susceptible de ser clasificada, transmitida, procesada o conservada utilizando medios electrónicos, sistemas de información o similares. Contiene información de cualquier naturaleza, es registrado en un soporte electrónico o digital, en formato abierto y de aceptación general, a fin de facilitar su recuperación y conservación en el largo plazo. Asimismo, tiene asociado datos, que permiten su individualización, identificación, gestión y puesta la servicio del ciudadano.*” (Art. 35)

Como podemos observar, el estado peruano a partir de una diversidad de normas publicadas el año 2021, ha dado un marco regulatorio actualizado, al cual se suma la Ley N° 31170, que dispone la implementación de Mesa de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas en todas las entidades de la administración pública.

Hay que considerar, que además se tiene en la actualidad una normatividad específica, que autoriza el uso de las TICs en los procedimientos conciliatorios

virtuales, como ya hemos mencionado a la Ley de Conciliación modificada por la Ley 31165 y el TUO de su Reglamento, aprobado por DS 017-2021-JUS, el cual nos dice que *“Los medios electrónicos u otros de similar naturaleza tienen que permitir la transmisión nítida del sonido e imagen en tiempo real o sincrónica”*. (Art. 7)

Al respecto agrega que la conciliación por medios electrónicos, se rige bajo el principio de claridad digital, que exige que todas las audiencias de conciliación cumplan los parámetros de claridad, accesibilidad e integridad, los cuales son indispensables para el debido ejercicio de la función conciliatoria por medios electrónicos. Al respecto, Hurtado (2017) nos dice que la "presencia virtual" implica garantizar el uso de tecnologías apropiadas, como es el caso de la "videoconferencia", con una óptima comunicación bidireccional y simultánea de imagen y de sonido, los cuales brinden seguridad, velocidad e inmediatez.

Asimismo, la misma norma, establece normas para verificar el domicilio electrónico y la identidad digital de las partes conciliantes, y precisa que *“Si el pedido de conciliación es por medios electrónicos u otros de naturaleza similar, estos anexos deben estar en formato PDF u en otro formato, conforme al avance de la tecnología, que sea de uso masivo y gratuito, que permita que el centro de conciliación, así como el destinatario puedan descargarlos y leer los mismos, sin inconvenientes”* (Art. 23)

En cuanto al aspecto tecnológico, este ya está suficientemente desarrollado desde hace 20 años en el país, cuando Conasev el año 2003, se constituyó en la primera entidad estatal que comenzó a utilizar el expediente electrónico, haciéndolo luego Reniec el año 2005 y otras entidades posteriormente; sin embargo, cada una de esas entidades tuvo que determinar el aspecto tecnológico con normas internas, lo cual no será necesario en el procedimiento conciliatorio, cuyo Reglamento de la Ley de Conciliación expresamente señala algunos parámetros, al señalar por ejemplo, que la invitación a conciliar por medios electrónicos debe incluir el link o la plataforma o aplicativo web a utilizarse, para la videoconferencia y las credenciales de acceso a la misma, pero siendo más detallista sobre los requisitos tecnológicos, en su art. 8, el cual enumera los siguientes:

a) Una PC, laptop, tablet o cualquier otro dispositivo similar acorde al avance de la tecnología.

b) Una conexión de banda ancha estable a Internet.

c) Una cámara web que permita una alta definición en la transmisión en tiempo real de las imágenes.

d) Un micrófono integrado o conectado que permita la transmisión nítida de la voz en tiempo real.

e) Una plataforma digital o aplicativo web de comunicación u otros de naturaleza similar que permita realizar videoconferencias; y que la misma también permita simultáneamente la grabación de dicha videoconferencia durante todo el tiempo que dure la misma.

Otro requisito tecnológico es el uso de la firma digital de parte del conciliador y demás autoridades del centro de conciliación, el cual se especifica al decir el Reglamento en mención: *“Todos los documentos incluido el acta de conciliación que se emita en un procedimiento de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar es firmada digitalmente por los operadores de la conciliación extrajudicial con los certificados digitales y software emitidos por entidades debidamente acreditadas e inscritas en el Registro Oficial de Prestadores de Servicios de Certificación Digital (ROPS) a cargo de INDECOPI o con el certificado digital incorporado en su DNle y con el software gratuito de ReFirma del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, RENIEC, a elección de los mismos”* (Art. 38)

No obstante lo antes señalado, se criticaba la Ley que incorporó la conciliación virtual al poner como un requisito el uso de la firma digital, la cual aún no se encuentra masificada en la ciudadanía, pero el Reglamento se ha encargado de efectuar la aclaración, al señalar que las partes conciliantes pueden elegir el firmar las solicitudes y acta de conciliación, ya sea con firma electrónica o con firma digital.

En cuanto a la formación cultural para implementar las TICs en los procedimientos conciliatorios, la pandemia del Covid 19 ha generado el

conocimiento básico en la ciudadanía de diversos medios, como la videoconferencia, pero sobretodo, ha generado confianza respecto a su uso, lo cual permite a diferencia de años anteriores, el usar medios tecnológicos para una serie de actividades laborales, educativas, judiciales, financieras, etc; no obstante ello, los operadores del centro de conciliación, si requieren capacitarse especialmente en el uso de las plataformas tecnológicas que le permitirán tramitar y archivar los expedientes electrónicos, así como el desarrollo de las videoconferencias, cuyo procedimiento se encarga de especificar también el Reglamento de la Ley de Conciliación, que establece lo siguiente:

“Luego de notificada la parte invitada para la audiencia de conciliación por medio electrónico u otro de naturaleza similar, ésta tiene el plazo de dos (2) días hábiles improrrogables computados a partir del día siguiente de dicha notificación, para objetar la invitación a dicha audiencia por medios electrónicos u otros de naturaleza similar debiendo comunicar su objeción al conciliador extrajudicial a través del correo electrónico y/o por mensajería u otro medio similar establecido por el centro de conciliación que se consigna obligatoriamente en la invitación; en caso suceda dicha comunicación, el conciliador extrajudicial reprograma la fecha de audiencia de conciliación por medios electrónicos, por una audiencia de conciliación presencial, la cual se desarrolla conforme lo previsto en la Ley de Conciliación y su Reglamento.

Si la parte invitada no objeta la invitación a conciliar por medios electrónicos dentro del plazo indicado en el párrafo anterior, el conciliador extrajudicial realiza la audiencia por dicho medio u otro de naturaleza similar previamente establecido en la invitación, pues se presume de pleno derecho que el silencio de la parte invitada es una no objeción a la utilización de dicho medio electrónico.

La audiencia de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar cumple obligatoriamente con el parámetro de claridad digital. El conciliador extrajudicial designado para la realización de la audiencia de conciliación por medios electrónicos debe encontrarse en el local autorizado para el ejercicio de la función conciliadora, salvo que el mismo tenga la autorización temporal emitido por la DCMA para ejercer la función conciliatoria desde otro local también autorizado y

que dicha autorización esté vigente durante la audiencia de conciliación u sesiones de la misma.

En caso que alguna de las partes no cuente con los medios electrónicos u otros de naturaleza similar para asistir a la audiencia de conciliación por medios electrónicos u otra naturaleza similar, dicha parte puede asistir de forma presencial al centro de conciliación, para el desarrollo de la audiencia, brindándole el centro de conciliación el acceso necesario a la plataforma web en la que se desarrolla la audiencia.

De no concurrir una de las partes a la primera audiencia, el conciliador señala una nueva fecha para la realización de la segunda audiencia virtual notificando en el acto a la parte asistente, y también debe notificar a la parte invitada, respetando los plazos y números máximos de audiencias señalados en la Ley de Conciliación y del presente Reglamento.

Si las partes ingresan a la audiencia, el conciliador extrajudicial inicia la grabación y les solicita que exhiban a través de la videoconferencia el físico del documento de identificación que permita visualizar de forma nítida los datos personales de las mismas.

Las partes pueden solicitar al conciliador durante la videoconferencia de la audiencia de conciliación, que se le permita el acceso a la misma de sus asesores o especialistas y/o de testigos a ruego que ellas indiquen, el conciliador admite el ingreso de los mismos a la videoconferencia, al sólo pedido de las partes, previamente identificados.

Es obligación del conciliador al iniciar toda audiencia de conciliación por medios electrónicos u otros de naturaleza similar, leer lo establecido en el primer párrafo del artículo 16 a las partes conciliantes para su pleno conocimiento y fines correspondientes, para que, en caso que una de las partes conciliantes o ambas o los asesores de ellos u otros que los asisten opten unilateralmente por grabar la audiencia de conciliación por medios electrónicos y pretendan posteriormente usar dicha grabación contra la otra en procedimiento judicial o arbitral u otro, se haga efectiva la responsabilidad que indica el presente artículo contra la parte

transgresora y los efectos jurídicos que debe recaer contra dicha grabación conforme lo establece el presente reglamento y la ley conciliación vigente”. (Art. 39)

1.2.2.3. Problemática de las Audiencias Virtuales.

La problemática de aplicar las audiencias virtuales en los procedimientos de conciliación en las DEMUNAs, parte en primer lugar por la excepcionalidad de las mismas, ya que todo el sistema de conciliación extrajudicial está bajo la dirección y supervisión de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia, tal como lo precisa el art 30F de la Ley de Conciliación (artículo incorporado por D Leg 1070), y se encuentra regulado extensamente en su Reglamento; mientras que las conciliaciones en las DEMUNAs está bajo la especialización en familia, registro y control de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Esta problemática ha existido desde la Ley 27007, que autorizó a las DEMUNAs a realizar las conciliaciones en tres temas de familia, alimentos, tenencia y régimen de visitas, lo cual también pueden realizar los centros de conciliación extrajudicial que cuenten con conciliador en familia; sin embargo, esa antigua norma ya especificaba que debía seguir las formalidades de la conciliación extrajudicial señaladas en la Ley de Conciliación 26872. La norma que deroga esa Ley, es decir el D Leg 1377, sólo menciona al modificar el art. 48 del Código de los Niños y Adolescentes, que las DEMUNAs pueden realizar conciliaciones extrajudiciales especializadas y gratuitas, sin necesidad de constituirse en Centros de Conciliación, emitiendo actas que constituyen título ejecutivo en materia de alimentos, tenencia y régimen de visitas.

Es el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente, aprobado por DS 005-2019-MIMP, que entre sus artículos 37 al 46, desarrolla detalladamente el procedimiento de conciliación en las DEMUNAs, pero siendo esa norma anterior a la pandemia del Covid 19 y en consecuencia, anterior a la que autoriza y regula las conciliaciones extrajudiciales virtuales, cabe preguntarse si puede aplicarse también en las conciliaciones en familia que conducen las DEMUNAs. Si bien, la Ley 31165 establece modificaciones únicamente a la Ley de Conciliación, dentro del ámbito del Ministerio de Justicia y

en absoluto alude a las conciliaciones en las DEMUNAs, en base a los principios rectores de las mismas, se puede interpretar a favor de que en las conciliaciones de familia llevadas en estas últimas, sí es posible aplicar las conciliaciones virtuales, cuando esto favorezca al principio fundamental en este ámbito, que es el del interés superior del niño y adolescente.

Pero esta problemática también debe analizarse en función al cumplimiento de otros principios, como el de celeridad y economía procesal, así como la posible afectación que podría producirse en otros, como lo refiere Sánchez (2017), quien se refiere a las dificultades que se presentan en medio de audiencias, en las que aparece una figura de incomunicación, la cual afecta el principio de inmediación; sin embargo, las normas sobre audiencias virtuales que hemos revisado anteriormente, precisan los requisitos y características que deben cumplir los conciliadores y centros de conciliación, para poder desarrollarlas por medios virtuales.

Un aspecto fundamental seguramente, es que exista una buena conectividad que permita desarrollar la audiencia por videoconferencia, la cual como nos refiere Montesinos (2009), debe tener las características de integralidad, porque permite el envío de imágenes (personas, videos, multimedia, etc.), sonido (voz de alta calidad, música, etc.) y datos (archivos automáticos, bases de datos, etc.); interactividad, ya que permite la comunicación bidireccional o multidireccional en todo momento; y, sincronización, toda vez que se va a realizar en tiempo real, transmitiendo de un punto a otro punto directamente o entre múltiples puntos al mismo tiempo.

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

A continuación, vamos a definir los principales términos relevantes para nuestro tema de investigación, a través de la cita de las fuentes de las que se han extraído, habiéndolos ordenado alfabéticamente para su fácil ubicación, conforme detallamos a continuación:

- **CLARIDAD DIGITAL**

Exige que la plataforma del aplicativo web elegido a través del cual se realiza la audiencia de conciliación por medios electrónicos y otros de naturaleza similar, se lleve a cabo en tiempo real o sincrónico, de manera nítida y mediante conexión bidireccional y simultánea, sin fallas; permitiendo la interacción visual, auditiva y verbal en tiempo real entre el conciliador y las partes durante toda la duración de la audiencia de inicio a fin. Además, la claridad garantiza que sean las partes y el Conciliador Extrajudicial los que realmente participen en dicha audiencia. (Art. 7 del TUO del Reglamento de la Ley de Conciliación Extrajudicial aprobado por DS 017-2021-JUS, 2021)

- **CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL**

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. La conciliación puede ser presencial o a través de medios electrónicos u otros de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en el Reglamento. (Ley de Conciliación 26872 y sus modificatorias, 1997)

- **CONCILIACIÓN EN MATERIA DE FAMILIA**

El conciliador es la persona capacitada, acreditada y autorizada por el Ministerio de Justicia, para ejercer la función conciliadora. Dentro de sus funciones está promover el proceso de comunicación entre las partes y, eventualmente, proponer formulas conciliatorias no obligatorias. En materia laboral o de familia se requiere que el Conciliador encargado del procedimiento conciliatorio cuente con la debida especialización, acreditación y autorización expedida por el Ministerio de Justicia. (Ley de Conciliación 26872 y sus modificatorias, 1997)

- **CONCILIADOR EXTRAJUDICIAL**

Es la persona acreditada por la DCMA para el ejercicio de la función conciliadora, quien para su desempeño requiere encontrarse adscrito a un Centro de Conciliación autorizado por la DCMA y tener vigente la habilitación en el RNU a

cargo de la DCMA. Para llevar a cabo procedimientos conciliatorios en materias especializadas, el conciliador debe contar con el reconocimiento de la DCMA que acredite tal especialización. (TUO del Reglamento de la Ley de Conciliación Extrajudicial, 2021)

- **DEFENSORÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**

La Defensoría del Niño y del Adolescente (DNA) es un servicio gratuito, encargado de PROMOVER, DEFENDER Y VIGILAR el cumplimiento de los derechos que la ley reconoce a los niños, niñas y adolescentes. (MIMP, 2019)

- **DEMUNA**

La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) es un servicio encargado de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la jurisdicción de la municipalidad. Desde 1997 está considerada en la Ley Orgánica de Municipalidades como una función de los Gobiernos Locales.

- **EXPEDIENTE DE PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

Es el conjunto de documentos que forman parte del expediente que contiene la solicitud y sus anexos, cargos de notificación, designación del conciliador, constancias de su suspensión, acta de conciliación y otros referidos al desarrollo del procedimiento conciliatorio. (TUO del Reglamento de la Ley de Conciliación Extrajudicial, 2021)

- **EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE CONCILIACIÓN**

Es lo mismo indicado en el numeral i), pero tramitado por medios electrónicos y otros de naturaleza similar, y está en formato PDF y contiene firma electrónica y/o firma digital por las partes conciliantes; y firmados digitalmente por el conciliador extrajudicial, el director del centro de conciliación, secretario general y del abogado verificador de los acuerdos, de ser el caso. (TUO del Reglamento de la Ley de Conciliación Extrajudicial, 2021)

- **IMPLEMENTACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

La implementación de medios electrónicos por parte del Estado peruano, medida que ha sido adoptado en la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de

Estado y de Gobierno, en el que Perú es parte, suscrito la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, renovaron su compromiso de renovar y Reformar el Estado, fortaleciendo sus instituciones públicas y modernizando sus mecanismos de gestión.

- **INTERNET**

Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación. (Diccionario de la Lengua Española de la RAE, 2020)

- **VIDEOCONFERENCIA**

Lugar virtual en internet donde se reúnen en un determinado tiempo y espacio el Conciliador Extrajudicial designado y las partes conciliantes y sus asesores, de ser el caso, donde las mismas pueden verse, comunicarse, oírse y acordar o no acordar la solución del derecho materia de la conciliación. (TUO del Reglamento de la Ley de Conciliación Extrajudicial, 2021)

CAPÍTULO SEGUNDO: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La sociedad ha sufrido importantes transformaciones impulsadas por el desarrollo tecnológico que desde las décadas de 1980 y 1990, gracias al uso del Internet y la Informática fue avizorando una Sociedad de la Información que en los últimos tres años, que con la pandemia del Covid 19 logró un importante impulso, al verse las personas de todo el mundo obligadas a dejar de interrelacionarse presencialmente para evitar el contagio, e iniciar a generar múltiples relaciones por medios virtuales, que aún siguen en desarrollo en un franco proceso de transformación digital.

La ONU conjuntamente con la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) impulsaron en el año 2003 la Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información, evento internacional que fijó en las diferentes regiones del mundo, el camino de desarrollo de la sociedad de la información, pero lo que no previeron en su planificación, fue que una enfermedad sumamente contagiosa ayudaría a desencadenar una auténtica transformación digital.

La imposibilidad de tener contacto físico originó en los años 2020 y 2021, que se comenzara a efectuar un uso masivo de la videoconferencia, tanto para estudio como en temas laborales, siendo su uso algo muy común en el año 2022. Las audiencias y otras diligencias de los diversos procesos judiciales hoy en día se continúan efectuando por videoconferencia, de modo similar en múltiples procedimientos administrativos, es por ello, que al haberse efectuado la regulación de la conciliación extrajudicial el año 1997 bajo el registro control y seguimiento del Ministerio de Justicia y el año 1998 en las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente (DEMUNAs) cuya verificación y supervisión de los conciliadores en familia lo realiza el Ministerio de la Mujer, era imperioso que a fin de que no continúe paralizado su trabajo, se permita el uso de las videoconferencias en sus procedimientos conciliatorios.

La aprobación e implementación de las conciliaciones virtuales no se hicieron esperar en muchos países, como Colombia que ya las aplicaba el 2020, situación

diferente fue el Perú, que tardó más de un año en promulgar la Ley 31365, publicada el 13 de abril de 2021, que autorizó y reguló el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en los procedimientos conciliatorios; sin embargo, esa ley sólo se refirió a las conciliaciones desarrolladas por los Centros de Conciliación Extrajudicial, dejando olvidadas las conciliaciones que se efectúan en las DEMUNAs en materias de familia.

El marco normativo para su funcionamiento ya existe, desde inicios de siglo se reguló en nuestro país el documento electrónico, la firma digital y el expediente electrónico, bajo el amparo de las disposiciones establecidas en la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, a lo que hoy en día se suman las recientes normas sobre Gobierno Digital y el uso de las mesas de partes electrónicas y la notificación electrónica, conforme a lo prescrito por la Ley 31170.

No obstante lo señalado, es importante analizar si es posible la implementación de esas tecnologías en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs, pese a que no hayan sido consideradas explícitamente en esa normatividad. Hay que tener en cuenta, que muchos de esos procedimientos son iniciados a fin de obtener una pensión alimenticia sin tener que recurrir a la vía judicial, en los cuales se puede observar que el obligado, en muchos casos no concurre a las audiencias de conciliación por encontrarse radicando en otras ciudades o poblaciones, no pudiendo trasladarse por motivos laborales o económicos, pese a que están de acuerdo en brindar la pensión alimenticia requerida.

Como pronóstico podemos señalar que, de continuar esa problemática y no poder efectuar la implementación de las TICs en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs, continuarán siendo postergados los derechos de niños y adolescentes que requieren la atención de ambos padres, afectando el interés superior del que gozan por normas nacionales e internacionales; en consecuencia, la propuesta de este trabajo, es efectuar el análisis normativo, que permita la implementación del uso de las videoconferencias y otras TICs, en los procedimientos conciliatorios que se siguen en la región de Loreto, y lógicamente en las de todo el país.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022?

2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Problema Específico 1

¿Cuáles son las ventajas de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022?

Problema Específico 2

¿Cuáles son los requisitos para la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022?

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022.

2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo Específico 1

Analizar las ventajas de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022

Objetivo Específico 2

Identificar los requisitos para la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022.

2.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es de gran importancia desde el punto de vista teórico, ya que las DEMUNAs tienen un rol sumamente importante en promover y garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos que gozan niñas, niños y adolescentes, los cuales bajo la orientación del principio del interés superior, no puede recortarse de ninguna manera, inclusive si la afectación surgiera de la legislación, o decisiones de las autoridades judiciales o administrativas; es por ello, que se va a analizar a profundidad los requisitos y ventajas de implementar las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs.

Desde el punto de vista práctico, la importancia del presente trabajo podríamos decir que es mayor, ya que en los centros de conciliación extrajudicial es mínima la cantidad de conciliaciones en la materia especializada de familia, a diferencia de las DEMUNAs, en las cuales se realiza una gran cantidad de audiencias de conciliación diariamente en temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas, a fin de brindar una oportuna y rápida solución a la problemática que atraviesan las familias y afectan directamente a niñas, niños y adolescentes.

Bajo ese orden de ideas, su importancia social es evidente, ya que la población que recurre a los procedimientos conciliatorios en las DEMUNAs suele ser de muy bajos recursos, y que la afectación del interés superior de niños, niñas y adolescentes se presenta incluso en la satisfacción de sus necesidades básicas, las cuales no pueden esperar lentos procesos judiciales o dilatados procedimientos administrativos para alcanzar la satisfacción de sus intereses que por derecho les corresponde.

En consecuencia, su importancia metodológica va a consistir, en que va a servir como punto de partida para otros estudios en la materia, que permitan brindar un mejor conocimiento sobre la labor de las DEMUNAs y cómo estas pueden optimizar su trabajo a través de la implementación de las TICs en sus procedimientos conciliatorios en la ciudad de Iquitos.

2.5 HIPOTESIS

Hipótesis Alternativa (H_a): Si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022; al existir una relación significativa entre ambas variables.

Hipótesis Nula (H_0): No es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022; al no existir una relación significativa entre ambas variables.

2.6 VARIABLES

2.6.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

La Variable 1: Audiencias virtuales.

La Variable 2: Procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs.

2.6.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LA VARIABLE.

Definición Conceptual de la variable 1.

Las audiencias virtuales en el procedimiento conciliatorio son la reunión a través de la videoconferencia por internet, en que el Conciliador Especializado en Familia y las partes conciliantes, pudiendo verse, comunicarse y oírse, acuerdan o no la solución del conflicto sobre derecho de alimentos, tenencia o régimen de visitas materia de la conciliación.

Definición Operacional de la variable 1.

Las audiencias virtuales en el procedimiento conciliatorio son la reunión a través de la videoconferencia por internet, en que el Conciliador Especializado en Familia y las partes conciliantes, pudiendo verse, comunicarse y oírse, acuerdan o no la solución del conflicto sobre derecho de alimentos, tenencia o régimen de visitas materia de la conciliación; el cual será investigado a través de un cuestionario de encuesta con la frecuencia de muy en desacuerdo (0-20%), en desacuerdo (21-40%), indiferente (40-60%), de acuerdo (60-80%), muy de acuerdo (80-100%).

Definición Conceptual de la variable 2.

El procedimiento conciliatorio en las DEMUNAs, son la sucesión ordenada de actos, en las que el Conciliador Especializado en Familia, ayuda a las partes conciliantes para que lleguen a un acuerdo sobre temas de alimentos, tenencia o régimen de visitas, que se encuentren en conflicto.

Definición Operacional de la variable 2.

El procedimiento conciliatorio en las DEMUNAs, son la sucesión ordenada de actos, en las que el Conciliador Especializado en Familia, ayuda a las partes conciliantes para que lleguen a un acuerdo sobre temas de alimentos, tenencia o régimen de visitas, que se encuentren en conflicto; el cual será investigado a través de un cuestionario de encuesta con la frecuencia de muy en desacuerdo (0-20%), en desacuerdo (21-40%), indiferente (40-60%), de acuerdo (60-80%), muy de acuerdo (80-100%).

2.6.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES
AUDIENCIAS VIRTUALES	<ul style="list-style-type: none"> • VENTAJAS. • REQUISITOS 	<ul style="list-style-type: none"> - Celeridad. - Simplicidad - Inmediación. - Legales - Tecnológicos - Culturales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS DE LAS DEMUNAs	<ul style="list-style-type: none"> • LEGAL. • TECNOLÓGICA. • CULTURAL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 31365 - Videoconferencia - Capacitación 	

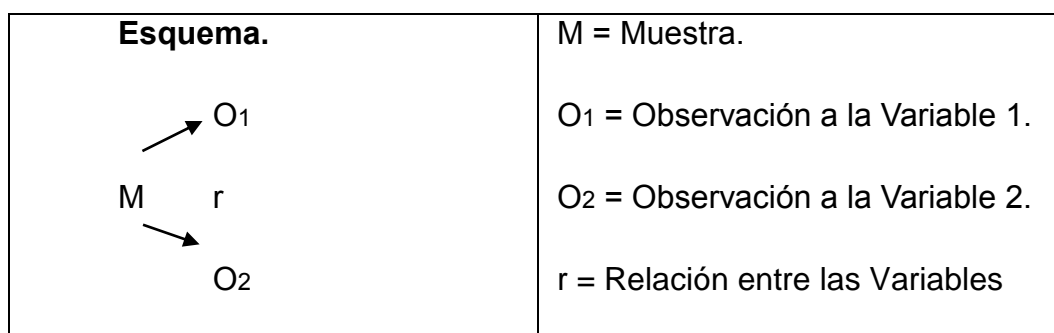
CAPÍTULO TERCERO: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica, pues este tipo de investigación busca mejorar aquellos conocimientos ya obtenidos por otros investigadores en un primer momento, ello con el fin de originar resultados y tecnologías que estén destinados a generar beneficios directos en la sociedad (Tam, Vera y Oliveros, 2008).

El enfoque que sigue el presente trabajo es cuantitativo, de nivel correlacional, puesto que se va a plantear una relación simple entre las dos variables. Dentro de estos parámetros, se presenta un diseño transversal, puesto que la recolección de datos se obtiene durante un determinado momento, en un tiempo único y su propósito versa sobre la descripción de las variables que son objeto de estudio y análisis de la incidencia e interrelación que pueda presentarse entre ellos (Cortés & Iglesias, 2004), o como dice Gavagnin (2009), debido a que se estudia la variable en un tiempo determinado y único, habiéndose escogido en este caso un período de tiempo que incluye parte del año 2022.

Asimismo es no experimental, conforme nos dicen Hernández, Baptista y Fernández (2014), puesto que no busca generar manipulación alguna sobre las variables a estudiar, debido a que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quién la realiza. En este orden de ideas, la presente investigación es transversal, no experimental y correlacional, usando el esquema siguiente en su diseño:



3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está constituida por abogados, usuarios y trabajadores de las DEMUNAs de Iquitos, San Juan Bautista, Belén y Punchana, siendo en consecuencia una población indeterminada; es por ello, que la muestra será no probabilística en atención al interés o conveniencia del investigador, estando constituida por un total de 50 personas.

3.3 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que utilizar en el presente trabajo será la encuesta, que permite obtener información cuantitativa, ya sea numérica o porcentual.

3.3.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El Instrumento a aplicar será el cuestionario de la encuesta, conformado por 10 preguntas distribuidas entre cada uno de los indicadores de nuestras 2 variables.

3.3.3 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectarán los datos de acuerdo con el procedimiento siguiente:

- 1.- Diseño de los instrumentos de recolección de datos.
- 2.- Recojo de la información y formulación de base de datos.
- 3.- Aplicación de pruebas estadísticas
- 4.- Organización de datos en tablas y representaciones gráficas
- 5.- Análisis e interpretación de los datos.
- 6.- Elaboración de la discusión, conclusiones y recomendaciones.
- 7.- Redacción y sustentación de la tesis.

3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

El análisis e interpretación de los datos se realizará empleando el análisis estadístico descriptivo para determinar frecuencia y porcentaje de cada una de las variables; asimismo, se utilizará la estadística inferencial para medir el nivel de correlación simple entre las dos variables a través de las pruebas estadísticas, de Chi cuadrado y utilizando para ello el software estadístico SPSS 22.

CAPÍTULO CUARTO: RESULTADOS

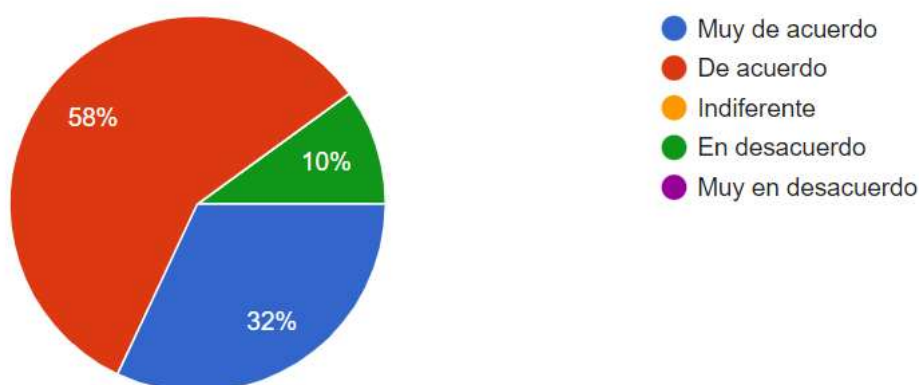
En el presente capítulo, vamos a presentar los resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta conformada por 10 preguntas conforme a los indicadores de nuestras dos variables, la misma que ha sido respondida por conciliadores, trabajadores de DEMUNAs y abogados que son usuarios de Centros de Conciliación, conforme detallamos a continuación:

4.1 RESULTADOS DE LA VARIABLE 1

La variable 1: “Audiencias Virtuales”, tuvo dos dimensiones Ventajas y Requisitos, cada una con tres indicadores, la primera fueron celeridad, simplicidad e intermediación, mientras que la segunda dimensión “requisitos”, tuvo como indicadores a legales, tecnológicos y culturales. Los resultados para la primera pregunta fueron los siguientes:

1. ¿Está de acuerdo con el uso de las videoconferencias para las audiencias en los procedimientos conciliatorios?

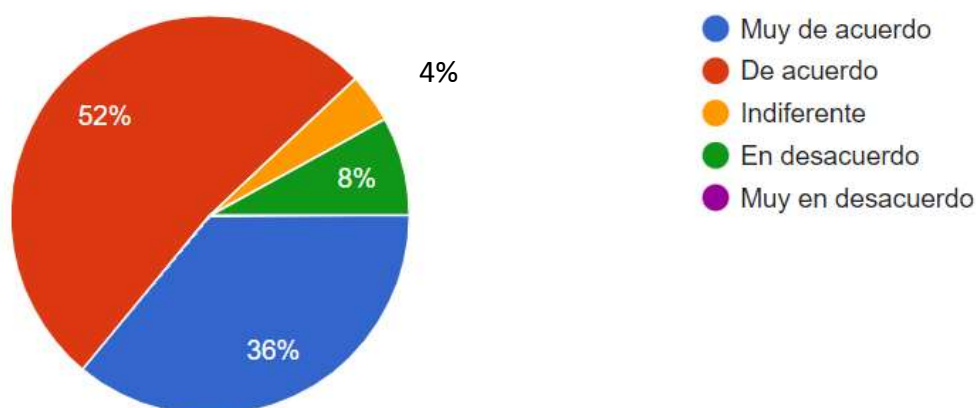
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	5	10
	INDIFERENTE	0	0
	DE ACUERDO	29	58
	MUY DE ACUERDO	16	32
	Total	50	100%



En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 90% (45) están de acuerdo o muy de acuerdo con que se usen las videoconferencias para las audiencias en los procedimientos conciliatorios, encontrando que tan sólo el 10% (05) respondió que no estaban de acuerdo.

2. ¿Está de acuerdo en que mejora la celeridad de los procedimientos conciliatorios, el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias?

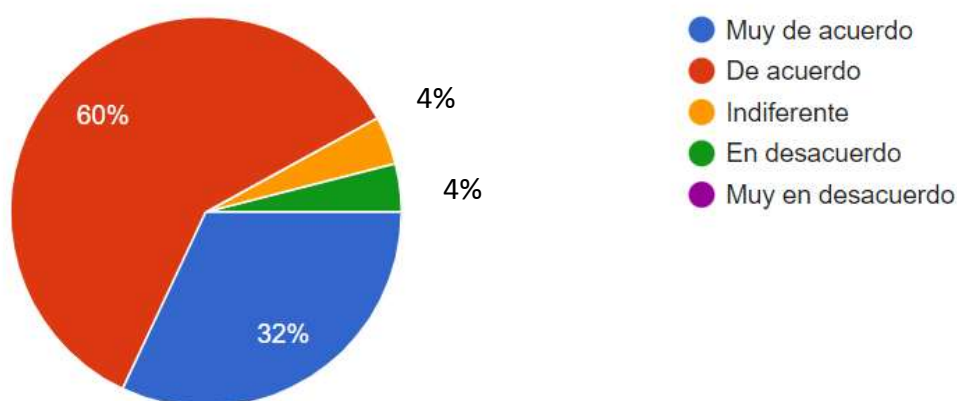
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	4	8
	INDIFERENTE	2	4
	DE ACUERDO	26	52
	MUY DE ACUERDO	18	36
	Total	50	100%



En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 88% (44) están de acuerdo o muy de acuerdo con que el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias mejora la celeridad de los procedimientos conciliatorios, encontrando que 4% (02) eran indiferentes a la pregunta y el 8% (04) respondió que estaban en desacuerdo.

3. ¿Está de acuerdo en que ayuda en la simplificación de los procedimientos conciliatorios, el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias?

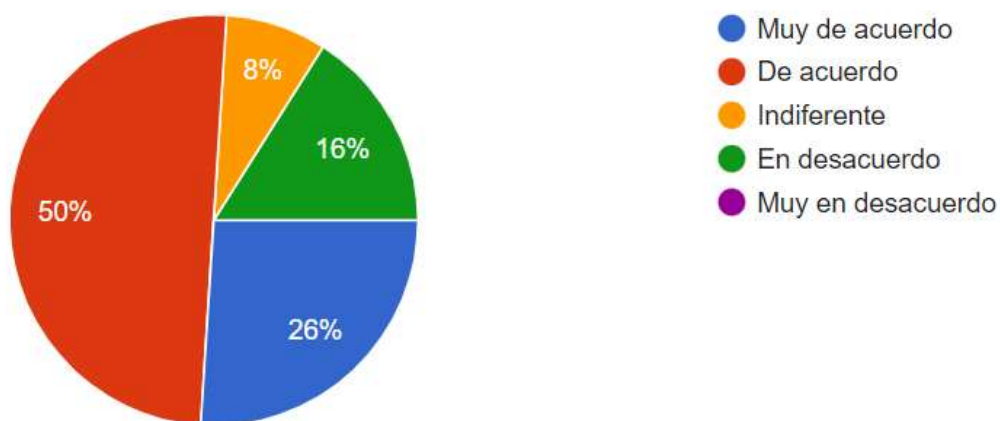
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	2	4
	INDIFERENTE	2	4
	DE ACUERDO	30	60
	MUY DE ACUERDO	16	32
	Total	50	100%



En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 92% (46) están de acuerdo o muy de acuerdo con que el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias ayuda en la simplificación de los procedimientos conciliatorios, encontrando que 4% (02) eran indiferentes a la pregunta y el 4% (02) respondió que estaban en desacuerdo.

4. ¿Está de acuerdo en que el principio de inmediatez se conserva en las audiencias realizadas por videoconferencia en los procedimientos conciliatorios?

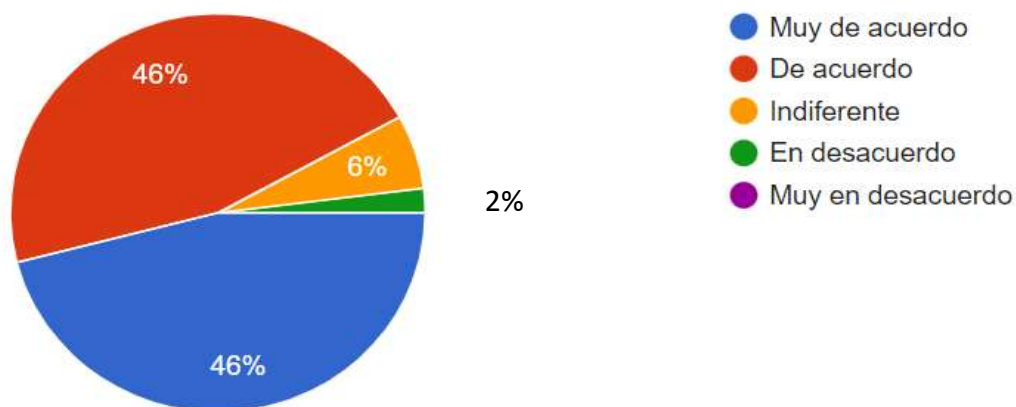
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	8	16
	INDIFERENTE	4	8
	DE ACUERDO	25	50
	MUY DE ACUERDO	13	26
	Total	50	100%



En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 76% (38) están de acuerdo o muy de acuerdo con que el principio de inmediación se conserva en el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias de los procedimientos conciliatorios, encontrando que 8% (04) eran indiferentes a la pregunta y el 16% (08) respondió que estaban en desacuerdo.

5. ¿Está de acuerdo en que, para la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios, deben cumplir con requisitos legales, tecnológicos y culturales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	1	2
	INDIFERENTE	3	6
	DE ACUERDO	23	46
	MUY DE ACUERDO	23	46
	Total	50	100%



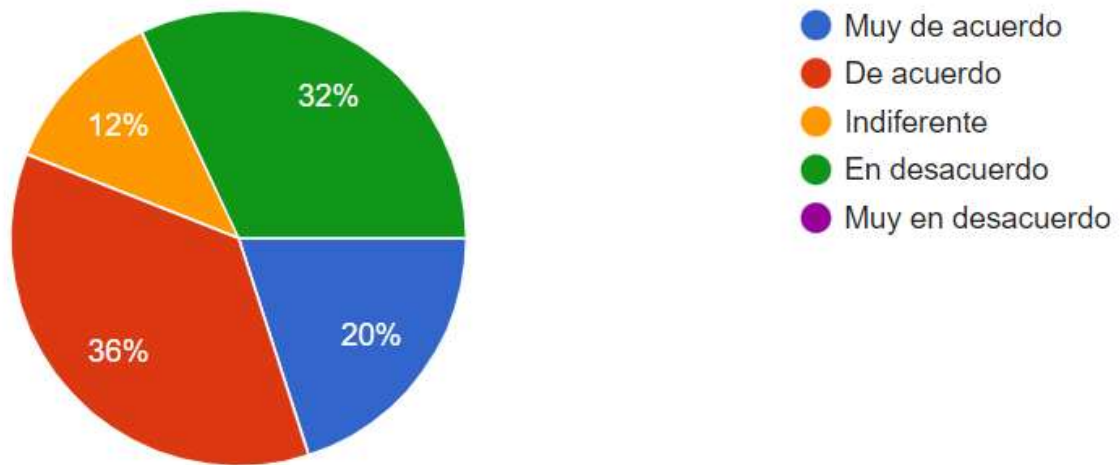
En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 92% (46) están de acuerdo o muy de acuerdo con que la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios, deben cumplir con requisitos legales, tecnológicos y culturales, encontrando que 6% (03) eran indiferentes a la pregunta y el 2% (01) respondió que estaba en desacuerdo.

4.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE 2

La variable 2: “Procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs”, tuvo tres dimensiones, cada una con un indicador, la primera fue Ley 31165, videoconferencia y capacitación. Los resultados de las preguntas 6 a la 9, fueron los siguientes:

6. ¿Está de acuerdo en que la regulación de las audiencias por videoconferencia en los procedimientos conciliatorios, a través de una Ley, es suficiente para garantizar su seguridad jurídica?

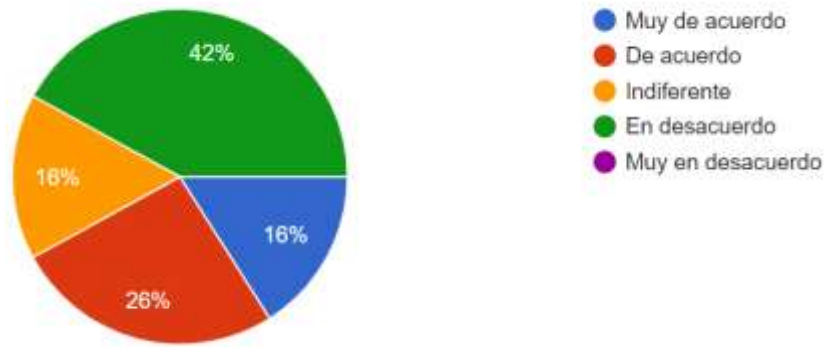
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	16	32
	INDIFERENTE	6	12
	DE ACUERDO	18	36
	MUY DE ACUERDO	10	20
	Total	50	100%



En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 56% (28) están de acuerdo o muy de acuerdo con que la regulación de las audiencias por videoconferencia en los procedimientos conciliatorios, a través de una Ley, es suficiente para garantizar su seguridad jurídica, encontrando que 12% (06) eran indiferentes a la pregunta y el 32% (16) respondió que estaba en desacuerdo a que la regulación por una Ley, era suficiente para garantizar su seguridad jurídica.

7. ¿Está de acuerdo en que la tecnología de la plataforma Zoom, es suficiente para la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios?

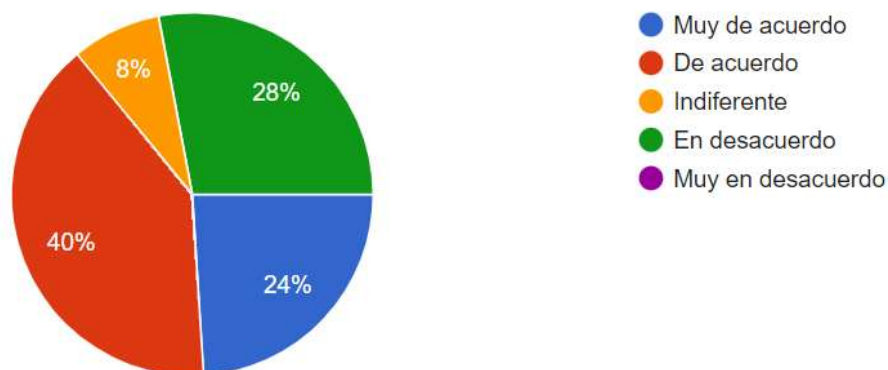
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	21	42
	INDIFERENTE	8	16
	DE ACUERDO	13	26
	MUY DE ACUERDO	8	16
	Total	50	100%



En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 42% (21) están de acuerdo o muy de acuerdo con que la tecnología de la plataforma Zoom, es suficiente para la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios, cantidad equivalente al 42% (21) que respondió que estaba en desacuerdo, encontrando que 16% (08) eran indiferentes a esa pregunta.

8. ¿Está de acuerdo en que la tecnología de la plataforma Google Meet, es suficiente para la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios?

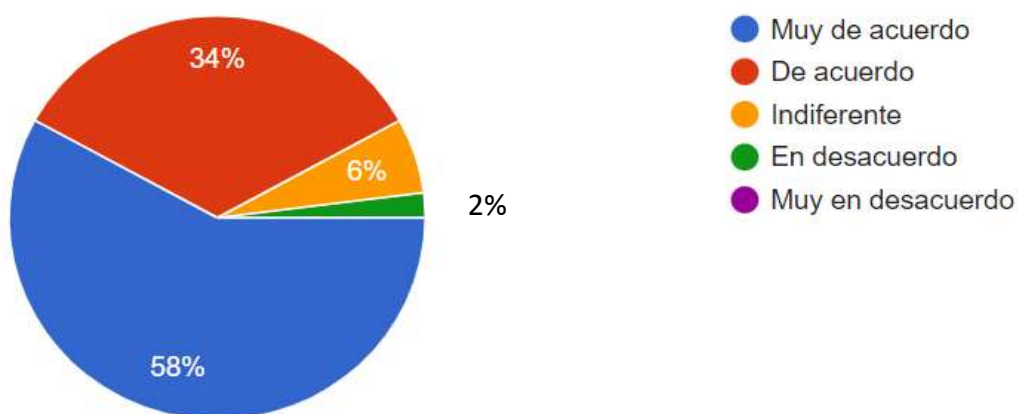
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	14	28
	INDIFERENTE	4	8
	DE ACUERDO	20	40
	MUY DE ACUERDO	12	24
	Total	50	100%



En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 64% (32) están de acuerdo o muy de acuerdo con que la tecnología de la plataforma Google Meet, es suficiente para la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios, encontrando que 8% (04) eran indiferentes a la pregunta y el 28% (14) respondió que estaba en desacuerdo

9. ¿Está de acuerdo en que las personas intervinientes en las audiencias en los procedimientos conciliatorios, requieren capacitación en el uso de las videoconferencias?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY EN DESACUERDO	0	0
	EN DESACUERDO	1	2
	INDIFERENTE	3	6
	DE ACUERDO	17	34
	MUY DE ACUERDO	29	58
	Total	50	100%



En la Tabla e Ilustración precedentes, se aprecian resultados cuyos hallazgos indican que de un total de 50 (100%) encuestados, el 92% (46) están de acuerdo o muy de acuerdo con que las personas intervinientes en las audiencias en los procedimientos conciliatorios, requieren capacitación en el uso de las videoconferencias, encontrando que 6% (03) eran indiferentes a la pregunta y el 2% (01) respondió que estaba en desacuerdo

4.3 RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Para establecer la relación entre las variables, hay que determinar en primer lugar si es una relación paramétrica o no paramétrica, para ello vamos a utilizar la prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov, cuyos resultados presentamos en la tabla siguiente:

Prueba de normalidad de las variables Audiencias Virtuales y Procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs

KOLMOGOROV- SMIRNOV			
Variables:	Estadístico	gl.	Sig.
Audiencias virtuales	0.454	50	0.000
Procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs	0.528	50	0.000

Sobre nuestra muestra que fue de 50 personas, entre abogados, conciliadores y trabajadores de DEMUNAs se ha tomado en cuenta lo que indica que la variable Audiencias Virtuales es 0.000 y en la variable Procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs también es de 0.000 lo que indican que es ≥ 0.05 de sig. Dichos resultados permiten determinar que se sigue una distribución No normal, por lo tanto son variables no paramétricas, lo que define emplear la prueba de Chi cuadrado para medir la relación entre ambas variables.

En la prueba chi cuadrado, el nivel de significancia al tratarse de dos variables en la presente investigación, corresponde a: $\alpha = 0.05$

Las hipótesis estadísticas a plantear para el nivel de relación son las que presentamos a continuación:

Hipótesis Alternativa (H_a): Si existe una relación significativa entre la implementación de las audiencias virtuales y los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación significativa entre la implementación de las audiencias virtuales y los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022.

Como ya hemos mencionado, el estadístico de prueba para establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se utilizó la prueba no paramétrica chi-cuadrado de Pearson, cuyos resultados observamos en la tabla siguiente:

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,676 ^a	1	,031
Corrección de continuidad ^b	2,977	1	,084
Razón de verosimilitud	4,835	1	,028
Asociación lineal por lineal	4,594	1	,032
N de casos válidos	50		

Para contrastar la hipótesis estadística general, los resultados de las dos variables fueron sometidos a la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrado, encontrando para las audiencias virtuales y el procedimiento conciliatorio en las DEMUNAs: $X^2_c = 4.676$, $gl.= 1$, $p= 0.031 < 0.05$ siendo significativa la relación se rechaza la H₀ y se acepta H₁; en consecuencia, se tiene como toma de decisión, verificando que: Si existe una relación significativa entre la implementación de las audiencias virtuales y los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022.

CAPÍTULO QUINTO: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo, vamos a analizar nuestros resultados en primer lugar, orientándonos para ello con los objetivos planteados en este trabajo de investigación, lo cual nos va a permitir arribar a las conclusiones de la presente tesis, finalizando con algunas recomendaciones a partir de ellas.

5.1 DISCUSIÓN

El primer objetivo específico fue analizar las ventajas de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022, lo cual se enfocó desde tres principios del derecho que son especialmente aplicables en los procedimientos, como son la celeridad, la simplicidad y la inmediación; respecto al primero obtuvimos como resultado un abrumador 88% de encuestados, que estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo con que el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias de los procedimientos conciliatorios mejora su celeridad, esta información coincide con lo señalado por Arboleda López et. al. (2018), quien manifiesta que las actuaciones de los conciliadores se caracterizan por el mínimo de formalismo, y por ello el principio de la celeridad se ve favorecido cuando llevan a cabo el proceso conciliatorio sin dilaciones, lo cual contribuye a una cultura de paz entre las partes conciliantes.

En cuanto al principio de la simplicidad, se obtuvo un resultado contundente, ya que el 92% de los encuestados, están de acuerdo o muy de acuerdo con que el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias ayuda en la simplificación de los procedimientos conciliatorios; esto coincide con lo planteado por Gaitán & Rodríguez (2020), en el sentido que la conciliación extrajudicial debería tener mayor difusión y en consecuencia se debe pensar en simplificar los requisitos mínimos para su funcionamiento, lo cual ya se ha comenzado a dar con la pandemia del Covid 19, que obligó a implementar las conciliaciones virtuales como un mecanismo sencillo e informal, que permite realizar la audiencia en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Respecto al principio de inmediación, nuestro resultado no es tan categórico, pero sigue siendo mayoritario dado que el 76% de los encuestados están de acuerdo o muy de acuerdo con que el principio de inmediación se conserva en el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias de los procedimientos conciliatorios; hay que tener presente que el principio de inmediación alude a la relación real y directa de las partes procesales, en este caso, los intervinientes en la conciliación, lo cual coincide con lo señalado por Gutiérrez (2019), quién nos dice que la utilización de la videoconferencia no puede afectar a los principios básicos como el de inmediación. No obstante es de referir, que en materia procesal penal existe gran controversia en relación a este principio y cómo se afecta en las audiencias virtuales, para lo cual Palacio (2019) refiere que se debe contar con las condiciones técnicas adecuadas que garanticen fundamentalmente el principio de inmediación.

En ese sentido, podemos apreciar que las ventajas en cuanto a celeridad, simplicidad e inmediación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios, son notorias frente a las tradicionales realizadas con presencia física, que muchas veces impide concurrir a las partes conciliantes ya sea por cuestiones de tiempo o encontrarse en otras ciudades lo cual afecta finalmente, los derechos e intereses de los beneficiarios de esos procedimientos, como son los niños, niñas y adolescentes; sin embargo, debemos manifestar que se han seleccionado esos tres principios por ser de mayor controversia, existiendo otros como son los principios de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad y economía, que enuncia el Art. 2 del TUO del Reglamento de la Ley de Conciliación, que consideramos deben ser objeto de un estudio más detallado sobre las ventajas de la conciliación por medios virtuales.

En lo relativo al segundo Objetivo Específico, consistente en identificar los requisitos para la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022, este se analizó desde una triple perspectiva, al considerarse que se debe tener en cuenta aspectos normativos, aspectos tecnológicos y aspectos culturales para un adecuado uso de las tecnologías en este tipo de procedimientos, lo que coincide con lo opinado por el 92% de nuestros encuestados.

En cuanto al aspecto normativo, 56% de los encuestados están de acuerdo o muy de acuerdo con que la regulación de las audiencias por videoconferencia en los procedimientos conciliatorios, a través de una Ley, es suficiente para garantizar su seguridad jurídica, motivo por el cual, al tener aprobada la Ley 31165 y Decreto Legislativo 1377, que regulan las conciliaciones virtuales y el procedimiento conciliatorio en las DEMUNAs, desde el punto de vista jurídico no existe ningún inconveniente para la implementación de estas tecnologías.

Respecto al aspecto tecnológico, se preguntó a los encuestados si las plataformas de videoconferencia Zoom y Google Meet reunían las condiciones para usarse en las audiencias conciliatorias virtuales, hubo mayor conformidad respecto a la última, ya que 64% manifestaron que están de acuerdo o muy de acuerdo con su uso, frente a sólo un 42% que apoyaron la plataforma Zoom, equivalente a otro 42% que respondió que estaba en desacuerdo con el uso de ese aplicativo para las conciliaciones por medios electrónicos.

En lo referente al aspecto cultural, la respuesta si fue categórica, ya que 92% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo con que las personas intervinientes en las audiencias en los procedimientos conciliatorios requieren capacitación en el uso de las videoconferencias. Estos resultados nos permiten colegir que los requisitos para la implementación de las audiencias virtuales en estos procedimientos giran en torno a tres grandes ejes, como son lo normativo, lo tecnológico y lo cultural, cuyo detalle amerita investigaciones específicas sobre la materia.

Finalmente, en cuanto al Objetivo General, consistente en determinar si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022; debemos tener en cuenta que ya la Ley 31170, obliga a todas las instituciones del Estado, después de la experiencia vivida por la pandemia, a implementar mesas de partes virtuales y notificaciones electrónicas en forma ordenada y considerando los aspectos tecnológicos, normativos y formativos para su adecuado funcionamiento, lo cual va sumado al documento electrónico con firma digital, que forman el expediente electrónico y dentro del cual se desarrollan las audiencias virtuales por videoconferencia.

En ese sentido, ante la pregunta ¿Está de acuerdo con el uso de las videoconferencias para las audiencias en los procedimientos conciliatorios?, 90% de los encuestados manifestaron que sí están de acuerdo o muy de acuerdo, lo cual permite apreciar una confianza muy amplia en el uso de las tecnologías para el trabajo, lo cual coincide con Peña (2021) y Chero (2020), que están de acuerdo con utilizar medios tecnológicos en los diversos trámites de índole jurídico, lo cual se condice aún más con fortalecer una cultura de paz mediante el diálogo para la solución de conflictos, que permite alcanzar la justicia social, tal cual lo afirman Gaitán & Rodríguez (2020) así como Arboleda López et. al. (2018).

5.2 CONCLUSIONES

PRIMERA:

Respecto a nuestro objetivo general, “Determinar si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022”, consideramos que la implementación de las TICs en la administración pública es beneficiosa, siendo común utilizar las videoconferencias en las audiencias de los procesos judiciales y procedimientos administrativos, por ende el conocimiento sobre su uso está bastante generalizado entre los ciudadanos; en consecuencia, teniendo el marco legal de la Ley 31165 y su Reglamento, así como del Decreto Legislativo 1377 y su Reglamento, que regulan las conciliaciones virtuales y el procedimiento conciliatorio en las DEMUNAs, concluimos que si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios en temas de familia que se siguen ante las DEMUNAs en la ciudad de Iquitos, para lo cual se debe tener en cuenta además del aspecto normativo, aspectos tecnológicos y culturales para su fácil y provechoso uso, lo cual se encuentra corroborado con los resultados estadísticos de nuestras encuestas, confirmando así la hipótesis del presente trabajo de investigación.

SEGUNDA:

En cuanto a nuestro primer objetivo específico, consistente en analizar las ventajas de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs, nuestro análisis se centró en tres principios de los varios más que se aplican en estos procedimientos, concluyendo que la celeridad, la simplicidad y la intermediación se ven favorecidas y no presentan inconvenientes cuando las audiencias se hacen por el medio virtual de la videoconferencia, lo cual se encuentra corroborado con los resultados estadísticos de nuestras encuestas.

TERCERA:

Respecto al segundo objetivo específico, relativo a identificar los requisitos para la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022, hemos encontrado que una beneficiosa implementación de TICs en el procedimiento conciliatorio, debe considerar **aspectos tecnológicos** para un adecuado uso de la videoconferencia, siendo apropiado el uso de la plataforma gratuita Google Meet, que permite interactuar y grabar la audiencia, **aspectos normativos**, que ya los tenemos en la legislación vigente que de modo detallado describen los requisitos tecnológicos para la ejecución de las videoconferencias y el archivo de sus grabaciones, así como el firmado electrónico o digital de las actas y su conservación, y complementariamente el **aspecto cultural**, debe considerarse capacitaciones a los usuarios y operadores de las DEMUNAs, que incluya el uso específico de los aplicativos, pero también abarque formación general sobre la importancia y beneficios de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Esos tres requisitos, aspectos tecnológicos, normativos y culturales, se han identificado como necesarios a tomar en cuenta para la implementación de las audiencias virtuales por videoconferencia, lo que está corroborado con los resultados estadísticos de nuestras encuestas.

5.3 RECOMENDACIONES

PRIMERA:

La Municipalidad Provincial de Maynas y Municipalidades Distritales de Belén, Punchana y San Juan Bautista, destinen el presupuesto necesario para que las DEMUNAs bajo su jurisdicción, cuenten con los medios tecnológicos, personal capacitado e infraestructura para implementar el uso de las videoconferencias en las audiencias virtuales de los procedimientos conciliatorios.

SEGUNDA:

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, capacite al personal que trabaja en las DEMUNAs, en el desarrollo de las audiencias virtuales por videoconferencia, en los procedimientos conciliatorios en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, que les faculta la legislación vigente.

TERCERA:

Las DEMUNAs de la ciudad de Iquitos, apliquen en sus procedimientos conciliatorios regulados por el D. Leg 1377 y su Reglamento, las normas sobre conciliación extrajudicial por medios virtuales, implementando el uso de videoconferencias y otras TICs, conforme a lo establecido en la Ley 31165, su Reglamento y normas complementarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aba-Catoira, A. (2009) 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). Artículo científico jurídico publicado en el Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Coruña – España.
- Arboleda, A. P., Arboleda, S., Garcés, L. F., Mancipe, G. S., & Ramírez, C. (2018). La conciliación virtual extrajudicial en Derecho; reflexiones frente a la ética. *Revista Justicia de la Universidad del Rosario* (34) 372-384. <https://doi.org/10.17081/just.23.34.2897>
- Caycedo Guío, R. M., Carrillo Cruz, Y. A., Serrano Cadavid, A. M., & Cardona Cuervo, J. (2019). La conciliación y la mediación como políticas públicas para la reintegración social en el posconflicto en Colombia. *Revista de la Facultad de Derecho*, (47), e108. <https://doi.org/10.22187/rfd2019n47a8>
- Chero, F. (2020) Proceso Penal y estado de emergencia. ¿Los medios virtuales, satisfacen las garantías del juzgamiento?. Artículo científico jurídico publicado en la Revista Derecho y Cambio Social N° 60. Lima – Perú.
- Cortés M., & Iglesias M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Primera Edición*. Campeche. México. Universidad Autónoma del Carmen. Recuperado de <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Gaitán Reyes, J. A., & Rodríguez Soto, J. R. (2020). La conciliación extrajudicial en tiempos de covid-19. *Revista Apex Iuris de la Universidad Santo Tomás* (s.n.) 144-167. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/27409>
- Gavagnin Taffarel, Osvaldo. (2009). *La Creación del Conocimiento. Plan y Elaboración de una Tesis de Post Grado*. Lima: Editorial Unión.
- Gutiérrez, A. (2019) El uso de la videoconferencia en el proceso Penal. Utilidades, requisitos y limitaciones. Artículo científico jurídico publicado en la Revista de Derecho, Empresa y Sociedad N° 14, de la Universidad de Destoa - España.

- Guzmán Velasco, G. (2019). *Fundamentos Jurídicos para la Inclusión de la Conciliación en la Defensoría del Niño y el Adolescente y Centros de Conciliación como Mecanismo para la Filiación Extramatrimonial en el Perú*. <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/509>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014) Metodología de la Investigación. McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A, México. Recuperado de Metodología de la investigación - Sexta Edición (epacartagena.gov.co)
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hurtado, J. R. (2017). Primer caso de "presencia virtual" del acusado en el juicio oral. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
- Martínez, M. (2006) La Investigación Cualitativa (Síntesis Conceptual). Revista IIPSI, Vol. 9 - Nº 1 - 2006, pp. 123 - 146. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Mendoza Pérez, N. S., & Reyes Tejada, V. D. R. (2021). *Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86633>
- Montesinos, A. (2009) La Videoconferencia como instrumento probatorio en el Proceso Penal. Editorial Marcial Pons. Universidad Jaime I de Castellón – España.
- Ossorio, M. (1974). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales de Manuel Ossorio*. Editorial Heliasta. Buenos Aires - Argentina.
- Palacio Del Pino, D. A. (2019) Las videoconferencias en Audiencias de Juicio Penal Derecho a la Defensa y Principio de Inmediación. Tesis para optar el título de abogado en la Universidad Central del Ecuador – Quito.
- Peña Salgado, H. E. (2021). Buenas prácticas virtuales para celebrar una audiencia. *Revista de Ciencias Jurídicas y Políticas Perspectivas de la*

Universidad de La Plata, (5) 155-161.

<https://revistas.ucalp.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/view/192>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2017) Diccionario de la Lengua Española. Disponible en:
<http://dle.rae.es/>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2020) Diccionario Panhispánico del Español Jurídico.
Disponible en: <http://dpej.rae.es/>

Rosales Hinostraza, M., & Torres Flores, A. C. (2020). *Conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/2267>

Sánchez, M. (2012) La implementación de las videoconferencias en el proceso penal guatemalteco y el principio procesal de inmediación. Tesis para optar el título de Abogada en Derecho Social, en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Shirakawa Okuma, R. (1999). La conciliación extrajudicial en el Perú, como medio para promover una cultura de paz. *Derecho PUCP*, (52), 197-201.
<https://doi.org/10.18800/derechopucp.199901.010>

Tam, J., Vera, G. & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación en un solo día, En revista Bioestadístico.
http://www.imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Tayro, E. A. (2016) El uso de la videoconferencia en el proceso Penal. Utilidades, requisitos y limitaciones. Artículo científico jurídico publicado en la Revista Oficial del Poder Judicial N° 8 (10), Lima - Perú.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

IMPLEMENTACIÓN DE LAS AUDIENCIAS VIRTUALES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE LAS DEMUNAS, QUITOS-2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las ventajas de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022? - ¿Cuáles son los requisitos para la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022? 	<p>Objetivo General Determinar si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar las ventajas de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022. - Identificar los requisitos para la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022. 	<p>H₁: Si es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022; al existir una relación significativa entre ambas variables.</p> <p>H₀: No es posible la implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs en Iquitos 2022; al existir una relación significativa entre ambas variables.</p>	<p>Variable 1 Audiencias virtuales.</p> <p>Variable 2 Procedimientos conciliatorios de las DEMUNAs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Celeridad. • Simplicidad • Inmediación. • Legales • Tecnológicos • Culturales. <ul style="list-style-type: none"> • Ley 31165 • Videoconferencia • Capacitación 	<p>Tipo y Diseño de la Investigación: Tipo Básica – enfoque cuantitativo – correlacional No experimental – Transversal</p> <p>Población y Muestra: Población: Usuarios y trabajadores de las DEMUNAs de Iquitos, cuya muestra son 50 personas obtenidas por muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Recolección de Datos Técnica: Encuesta. Instrumento de investigación: Cuestionario.</p>

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

ENCUESTA

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A ABOGADOS, CONCILIADORES Y
TRABAJADORES DE LAS DEMUNAS**

Este Cuestionario de Encuesta es un instrumento de Recolección de Datos de la Tesis para optar el Título profesional de Abogado, titulado “IMPLEMENTACIÓN DE LAS AUDIENCIAS VIRTUALES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE LAS DEMUNAS, IQUITOS-2022”, utilizando la información obtenida única y exclusivamente para los fines de la investigación académica.

1. ¿Está de acuerdo con el uso de las videoconferencias para las audiencias, en los procedimientos conciliatorios?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo.
 - Muy en desacuerdo.

2. ¿Está de acuerdo en que mejora la celeridad de los procedimientos conciliatorios, el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo.
 - Muy en desacuerdo.

3. ¿Está de acuerdo en que ayuda en la simplificación de los procedimientos conciliatorios, el uso de las videoconferencias para el desarrollo de las audiencias?

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo.
 - Muy en desacuerdo.
4. ¿Está de acuerdo en que el principio de inmediación se conserva en las audiencias realizadas por videoconferencia en los procedimientos conciliatorios?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo.
 - Muy en desacuerdo.
5. ¿Está de acuerdo en que, para la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios, deben cumplir con requisitos legales, tecnológicos y culturales?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo.
 - Muy en desacuerdo.
6. ¿Está de acuerdo en que la regulación de las audiencias por videoconferencia en los procedimientos conciliatorios, a través de una Ley, es suficiente para garantizar su seguridad jurídica?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo.
 - Muy en desacuerdo.
7. ¿Está de acuerdo en que la tecnología de la plataforma Zoom, es suficiente para la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo.
 - Muy en desacuerdo.

8. ¿Está de acuerdo en que la tecnología de la plataforma Google Meet, es suficiente para la aplicación de las videoconferencias en la ejecución de las audiencias en los procedimientos conciliatorios?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

9. ¿Está de acuerdo en que las personas intervinientes en las audiencias en los procedimientos conciliatorios, requieren capacitación en el uso de las videoconferencias?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

Muchas gracias...