

**FACULTAD DE DERECHO**

Escuela Académico Profesional de Derecho

Tesis

**La eficacia de las actas de conciliación respecto a  
las audiencias por medios electrónicos en  
Wanchaq - Cusco 2023**

Leslie Tanisha Singona Espinoza  
Manuel Andres Valenzuela Milla

Para optar el Título Profesional de Abogado

Cusco, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

**A** : Dra. Eliana Carmen Mory Arciniega  
Decano de la Facultad de Derecho

**DE** : Dr. Fernando Martín Robles Sotomayor  
Asesor de tesis

**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

**FECHA** : 19 de Diciembre de 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq – Cusco 2023", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) Leslie Tanisha Singona Espinoza y Manuel Andrés Valenzuela Milla, de la E.A.P. de Derecho; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 15 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
(Nº de palabras excluidas: ) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



---

Asesor de tesis

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Leslie Tanisha Singona Espinoza, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 72093983, de la E.A.P. de Derecho de la Facultad de Derecho la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "**La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq – Cusco 2023**", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Abogado.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.



19 de diciembre de 2023.

---

Leslie Tanisha Singona Espinoza

DNI. No. 72093983

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Manuel Andres Valenzuela Milla, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 73256559, de la E.A.P. de Derecho de la Facultad de Derecho la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "**La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq – Cusco 2023**", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Abogado.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

19 de diciembre de 2023.



---

Manuel Andres Valenzuela Milla

DNI. No. 73256559

# TESIS

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                     | 2%  |
| 2 | <a href="http://revistas.ulima.edu.pe">revistas.ulima.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | 1%  |
| 3 | <a href="http://repositorio.upsjb.edu.pe">repositorio.upsjb.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1%  |
| 4 | <a href="http://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | 1%  |
| 5 | <a href="http://spijweb.minjus.gob.pe">spijweb.minjus.gob.pe</a><br>Fuente de Internet       | 1%  |
| 6 | <a href="http://blog.pucp.edu.pe">blog.pucp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | 1%  |
| 7 | <a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | <1% |
| 8 | Submitted to Universidad Continental<br>Trabajo del estudiante                               | <1% |
| 9 | <a href="http://repository.ucc.edu.co">repository.ucc.edu.co</a><br>Fuente de Internet       | <1% |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 10 | <a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet                           | <1 % |
| 11 | <a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 12 | <a href="https://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 13 | <a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 14 | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega<br>Trabajo del estudiante                              | <1 % |
| 15 | <a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 16 | Submitted to Universidad Andina del Cusco<br>Trabajo del estudiante                                       | <1 % |
| 17 | <a href="https://andina.pe">andina.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 18 | Submitted to Universidad Autonoma del Peru<br>Trabajo del estudiante                                      | <1 % |
| 19 | <a href="https://leyesperu.tripod.com">leyesperu.tripod.com</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 20 | Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion<br>Trabajo del estudiante                 | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 21 | <a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                           | <1 % |
| 22 | <a href="http://www.juridipedia.com">www.juridipedia.com</a><br>Fuente de Internet                                       | <1 % |
| 23 | <a href="http://investigacion.unirioja.es">investigacion.unirioja.es</a><br>Fuente de Internet                           | <1 % |
| 24 | <a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 25 | <a href="http://luislingaderechoypolitica.blogspot.com">luislingaderechoypolitica.blogspot.com</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | <a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 27 | <a href="http://bibliotecadigital.udea.edu.co">bibliotecadigital.udea.edu.co</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 28 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 29 | Submitted to Universidad Tecnologica del Peru<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 30 | <a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 31 | <a href="http://www.gacetajuridica.com.pe">www.gacetajuridica.com.pe</a><br>Fuente de Internet                           | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 32 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 33 | Submitted to Universidad Internacional de la Rioja<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 34 | María Areta Martinez. "¿Los teletrabajadores de contact center tienen derecho al plus de transporte?", Revista de Jurisprudencia Laboral, 2022<br>Publicación | <1 % |
| 35 | www.grafiati.com<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 36 | repositorio.upla.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 37 | Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 38 | vdocuments.net<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 39 | repositorio.autonoma.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 40 | repositorio.uncp.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 41 | repositorio.utesup.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 42 | <a href="http://moam.info">moam.info</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 43 | <a href="http://lpderecho.pe">lpderecho.pe</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 44 | <a href="http://repositorio.umsa.bo">repositorio.umsa.bo</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 45 | <a href="http://www.conam.gob.pe">www.conam.gob.pe</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 46 | <a href="http://www.congreso.gob.pe">www.congreso.gob.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 47 | <a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 48 | <a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 49 | <a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 50 | <a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 51 | <a href="http://www.unodc.org">www.unodc.org</a><br>Fuente de Internet                           | <1 % |
| 52 | <a href="http://issuu.com">issuu.com</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 53 | <a href="http://repository.usta.edu.co">repository.usta.edu.co</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |

54

[www.cec.org](http://www.cec.org)

Fuente de Internet

&lt;1 %

55

[www.cne.org.bo](http://www.cne.org.bo)

Fuente de Internet

&lt;1 %

56

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

57

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

&lt;1 %

58

[risti.xyz](http://risti.xyz)

Fuente de Internet

&lt;1 %

59

[tesis.usat.edu.pe](http://tesis.usat.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

60

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

61

Submitted to Universidad Autonoma de Chile

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

62

Submitted to Universidad Internacional SEK

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

63

Submitted to Universidad de Lima

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

64

[archive.org](http://archive.org)

Fuente de Internet

&lt;1 %

65

[pinedomartin.blogspot.com](http://pinedomartin.blogspot.com)

Fuente de Internet

&lt;1 %

|    |  |      |
|----|--|------|
| 66 | <a href="http://vsip.info">vsip.info</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 67 | <a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 68 | Submitted to Universidad Señor de Sipan<br>Trabajo del estudiante                                | <1 % |
| 69 | <a href="http://kerwa.ucr.ac.cr">kerwa.ucr.ac.cr</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 70 | <a href="http://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 71 | <a href="http://www.libroblancoecuador.org">www.libroblancoecuador.org</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 72 | <a href="http://www.sice.oas.org">www.sice.oas.org</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 73 | <a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 74 | Submitted to Universidad Santiago de Cali<br>Trabajo del estudiante                              | <1 % |
| 75 | <a href="http://1library.net">1library.net</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 76 | <a href="http://repositorio.utp.edu.pe">repositorio.utp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 77 | <a href="http://vdocuments.es">vdocuments.es</a><br>Fuente de Internet                           | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 78 | <a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 79 | <a href="http://www.bartleby.com">www.bartleby.com</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 80 | <a href="http://www.pgjdf.gob.mx">www.pgjdf.gob.mx</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 81 | Submitted to University of Greenwich<br>Trabajo del estudiante   | <1 % |
| 82 | <a href="http://centrodeconocimiento.ccb.org.co">centrodeconocimiento.ccb.org.co</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 83 | <a href="http://de.slideshare.net">de.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 84 | Submitted to Corporación Universitaria del Caribe<br>Trabajo del estudiante                                | <1 % |
| 85 | <a href="http://derechodeautor.wordpress.com">derechodeautor.wordpress.com</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 86 | <a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 87 | <a href="http://www.alop.or.cr">www.alop.or.cr</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 88 | <a href="http://www.prodes.org.pe">www.prodes.org.pe</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 89 | <a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |

<1 %

90

"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 11 (1995)", Brill, 1998

Publicación

<1 %

91

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

92

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

93

ru.dgb.unam.mx

Fuente de Internet

<1 %

94

socialprotection-humanrights.org

Fuente de Internet

<1 %

95

suiuris.pucv.cl

Fuente de Internet

<1 %

96

venezuela.unfpa.org

Fuente de Internet

<1 %

97

www.deutscher-apotheker-verlag.de

Fuente de Internet

<1 %

98

www.diariovanguardia.com.py

Fuente de Internet

<1 %

99

www.flacso.ec

Fuente de Internet

<1 %

100 [www.lacamara.pe](http://www.lacamara.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

101

"Report of the eighteenth session of the Western Central Atlantic Fishery Commission, Managua, Nicaragua, 26–29 July 2022/Rapport de la dix-huitième session de la Commission des pêches pour l'Atlantique Centre-Ouest, Managua, Nicaragua, 26-29 juillet 2022/Informe de la decimoctava reunión de la Comisión de Pesca para el Atlántico Centro-Occidental, Managua, Nicaragua, 26-29 de julio de 2022", Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO), 2023

Publicación

<1 %

---

102

[5c9zb.envpsych2011.eu](http://5c9zb.envpsych2011.eu)

Fuente de Internet

<1 %

---

103

Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana

Trabajo del estudiante

<1 %

---

104

Monique Leivas Vargas. "Capacidades para la liberación epistémica en los procesos de coproducción de conocimiento entre universidad y sociedad a partir de metodologías participativas transformadoras.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022

Publicación

<1 %

---

|     |  |      |
|-----|--|------|
| 105 | <a href="http://arqueologia.com.ar">arqueologia.com.ar</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 106 | <a href="http://doczz.es">doczz.es</a><br>Fuente de Internet                                       | <1 % |
| 107 | <a href="http://repositorio.uchile.cl">repositorio.uchile.cl</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 108 | <a href="http://search.bvsalud.org">search.bvsalud.org</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 109 | <a href="http://www.feup.org">www.feup.org</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 110 | <a href="http://www.fundelec.org.ve">www.fundelec.org.ve</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 111 | <a href="http://www.la-ley.com.ar">www.la-ley.com.ar</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 112 | <a href="http://www.ojdinteractiva.es">www.ojdinteractiva.es</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 113 | <a href="http://www.ombudsman.gob.pe">www.ombudsman.gob.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 114 | <a href="http://www.publicanthropology.org">www.publicanthropology.org</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 115 | <a href="http://www.reallegacyassurance.com">www.reallegacyassurance.com</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 116 | <a href="http://www.semanticscholar.org">www.semanticscholar.org</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |

|     |  |      |
|-----|--|------|
| 117 | <a href="http://www.yumpu.com">www.yumpu.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 118 | "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 32 (2016)", Brill, 2018<br>Publicación | <1 % |
| 119 | Submitted to Infile<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 120 | <a href="http://abogadoenlaweb.com">abogadoenlaweb.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 121 | <a href="http://agris.fao.org">agris.fao.org</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 122 | <a href="http://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 123 | <a href="http://cppe.org.pe">cppe.org.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 124 | <a href="http://guayacan.uninorte.edu.co">guayacan.uninorte.edu.co</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 125 | <a href="http://lawiuris.wordpress.com">lawiuris.wordpress.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 126 | <a href="http://polodelconocimiento.com">polodelconocimiento.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 127 | <a href="http://repositorio.uan.edu.co">repositorio.uan.edu.co</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |

|     |  |      |
|-----|--|------|
| 128 | <a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 129 | <a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 130 | <a href="http://www.d1tribunaladministrativodelmagdalena.com">www.d1tribunaladministrativodelmagdalena.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 131 | <a href="http://www.enfoquederecho.com">www.enfoquederecho.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 132 | <a href="http://www.mpsp.mp.br">www.mpsp.mp.br</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 133 | <a href="http://www.oit.org.pe">www.oit.org.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 134 | <a href="http://www.prt.5u.com">www.prt.5u.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 135 | <a href="http://www.yucatan.com.mx">www.yucatan.com.mx</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 136 | "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 17 (2001)", Brill, 2005<br>Publicación   | <1 % |
| 137 | "Report of the Fourth (Virtual) Meeting of the Regional Working Group on Illegal, Unreported and Unregulated Fishing, 8–9 September 2020/Informe de la Cuarta Reunión (Virtual) del Grupo de Trabajo | <1 % |

Regional Sobre Pesca Ilegal, No Declarada y No Regulada, 8–9 de Septiembre de 2020", Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO), 2021

Publicación

---

|             |   |      |
|-------------|---|------|
| 138         | J & E CONSULTORES GENERALES S.R.L.. "EIA-SD del Proyecto Instalación de la Línea de Transmisión en 60 kV Pongo de Caynarachi - Yurimaguas y Subestaciones-IGA0002612", R.D. N° 196-2017-MEM/DGAAE, 2020 | <1 % |
| Publicación |   |      |
| 139         | Sara Martorell Tejedor. "Desarrollo de métodos integrados para la determinación de biomarcadores genéticos", Universitat Politecnica de Valencia, 2021  | <1 % |
| Publicación |   |      |
| 140         | <a href="http://aregional.com">aregional.com</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 141         | <a href="http://d.documentop.com">d.documentop.com</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 142         | <a href="http://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 143         | <a href="http://espanol.cdc.gov">espanol.cdc.gov</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 144         | <a href="http://ikee.lib.auth.gr">ikee.lib.auth.gr</a><br>Fuente de Internet  | <1 % |

---

|     |  |                    |      |
|-----|--|--------------------|------|
| 145 | <a href="http://lamenteesmaravillosa.com">lamenteesmaravillosa.com</a>                   | Fuente de Internet | <1 % |
| 146 | <a href="http://portal.astic.es">portal.astic.es</a>                                     | Fuente de Internet | <1 % |
| 147 | <a href="http://prezi.com">prezi.com</a>   | Fuente de Internet | <1 % |
| 148 | <a href="http://psicoactiva.com">psicoactiva.com</a>                                     | Fuente de Internet | <1 % |
| 149 | <a href="http://revistaseug.ugr.es">revistaseug.ugr.es</a>                               | Fuente de Internet | <1 % |
| 150 | <a href="http://rus.ucf.edu.cu">rus.ucf.edu.cu</a>                                       | Fuente de Internet | <1 % |
| 151 | <a href="http://samuelriquelmep.wixsite.com">samuelriquelmep.wixsite.com</a>             | Fuente de Internet | <1 % |
| 152 | <a href="http://sectoreducativoblog.wordpress.com">sectoreducativoblog.wordpress.com</a> | Fuente de Internet | <1 % |
| 153 | <a href="http://sourceforge.net">sourceforge.net</a>                                     | Fuente de Internet | <1 % |
| 154 | <a href="http://view.genial.ly">view.genial.ly</a>                                       | Fuente de Internet | <1 % |
| 155 | <a href="http://wikileaks.org">wikileaks.org</a>   | Fuente de Internet | <1 % |
| 156 | <a href="http://worldcat.org">worldcat.org</a>   | Fuente de Internet | <1 % |

|     |  |      |
|-----|--|------|
| 157 | <a href="http://www.agendaperu.org.pe">www.agendaperu.org.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 158 | <a href="http://www.gestion.org">www.gestion.org</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 159 | <a href="http://www.informatica-juridica.com">www.informatica-juridica.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 160 | <a href="http://www.metabase.net">www.metabase.net</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 161 | <a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 162 | "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 30 (2014)", Brill, 2016<br>Publicación             | <1 % |
| 163 | "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 36 (2020) (VOLUME II)", Brill, 2022<br>Publicación | <1 % |
| 164 | <a href="http://pt.slideshare.net">pt.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 165 | "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 29 (2013)", Brill, 2016<br>Publicación             | <1 % |

---

Excluir citas      Apagado

Excluir coincidencias      Apagado

Excluir bibliografía      Apagado

## DEDICATORIA

“Quiero dedicar mi tesis a mis queridos padres **Inés** y **Bernardino**, quienes con su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio han sido mi fuente de inspiración y fortaleza, a lo largo de esta etapa de mi vida profesional; con un humilde reconocimiento a su influencia invaluable en mi vida, con todo mi cariño”

Leslie Tanisha Singona Espinoza

“Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis queridos padres **Biviana** y **Marcial**, que con gran sacrificio y amor han guiado mis pasos a un camino de logros. Esta tesis es tan vuestra como mía y lo dedico con gratitud y esfuerzo, con infinito cariño”

Manuel Andrés Valenzuela Milla

## **RESUMEN**

La presente tesis abordó la eficacia de las audiencias de conciliación extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas, teniendo como problema su desarrollo de acuerdo con las situaciones jurídicas, ámbito social y situación económica en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wánchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023. Además, respecto a los objetivos se analizó la eficacia de acuerdo con la situación jurídica basada en las regulaciones vigentes y el ámbito social, considerando la interacción entre las partes y la situación económica, tanto para el centro de conciliación como para las partes involucradas. Asimismo, el estudio sigue un enfoque cualitativo adoptando la metodología de teoría fundamentada, con un diseño de investigación fenomenológico de tipo básico con nivel descriptivo basado en el método de teoría fundamentada. De esta manera, a partir de entrevistas y la comparación de respuestas, los conciliadores destacaron los aspectos positivos de las audiencias de conciliación por medios electrónicos, al mismo tiempo señalaron los desafíos superados durante su desarrollo. Se menciona que este proceso cumplió con las regulaciones establecidas, lo que lleva a la conclusión de que las audiencias electrónicas resultan eficaces, rápidas y ventajosas, considerando la disposición de las partes y su acceso a herramientas tecnológicas, contribuyendo así a lograr acuerdos eficaces.

## **ABSTRACT**

The present thesis addressed the effectiveness of out-of-court conciliation hearings conducted through electronic means related to issues of child support, property possession, and visitation rights, with the problem being their implementation in accordance with legal situations, social context, and economic circumstances in extrajudicial conciliation centers in the Wánchaq district of the Cusco region from January to August of the year 2023. Furthermore, with regard to the objectives, the effectiveness was analyzed based on the legal situation in line with current regulations, the social context considering the interaction between the parties, and the economic situation for both the conciliation center and the parties involved. The study follows a qualitative approach, adopting the grounded theory methodology, with a basic phenomenological research design and a descriptive level based on the grounded theory method. Based on interviews and comparison of responses, conciliators highlighted the positive aspects of electronic conciliation hearings, while also noting the challenges overcome during their implementation. It is mentioned that this process complied with established regulations, leading to the conclusion that electronic hearings are effective, fast, and advantageous, considering the willingness of the parties and their access to technological tools, thus contributing to achieving effective agreements.

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN .....   | 4  |
| ABSTRACT .....  | 5  |
| ÍNDICE .....  | 6  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....   | 15 |
| INTRODUCCIÓN .....  | 16 |
| CAPÍTULO I .....  | 19 |
| PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....   | 19 |
| 1.1. Planteamiento y Formulación del Problema .....   | 19 |
| 1.1.1. Problema general .....   | 22 |
| 1.1.2. Problemas específicos .....  | 22 |
| 1.2. Objetivos  | 22 |
| 1.2.1. Objetivo específico .....  | 23 |
| 1.3. Justificación .....  | 23 |
| 1.4. Categorías   | 25 |
| Implementación de la ley en las audiencias de conciliación extrajudiciales por<br>medios electrónicos ..... | 25 |
| 1.4.1. Subcategorías  | 26 |
| CAPÍTULO II .....   | 27 |
| MARCO TEÓRICO .....   | 27 |

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes .....   | 27 |
| Nacionales .....  | 33 |
| 2.2. Bases legales .....  | 35 |
| 2.2.2. Bases normativas nacionales .....                              | 36 |
| 2.3. Bases teóricas.....  | 38 |
| Definición de mecanismos alternativos de solución de conflictos ..... | 40 |
| Conciliación extrajudicial en Perú.....                               | 42 |
| Definición de conciliación extrajudicial por medios electrónicos..... | 42 |
| Características de la conciliación extrajudicial .....                | 43 |
| Principios de la conciliación extrajudicial .....                     | 44 |
| Materias conciliables extrajudiciales en el Perú.....                 | 47 |
| Alimentos .....   | 49 |
| Tenencia .....  | 50 |
| Régimen de visitas .....  | 50 |
| Definición de eficacia .....  | 50 |
| Eficacia en el aspecto social y económico .....                       | 52 |
| Eficacia jurídica .....   | 53 |
| CAPÍTULO III .....  | 54 |
| DISEÑO METODOLÓGICO .....   | 54 |
| 3.1. Métodos y Alcance de la Investigación .....                      | 54 |
| 3.2. Diseño de la Investigación .....                                 | 54 |
| Tipo de investigación.....  | 55 |

|  |    |
|--|----|
| Nivel de la investigación .....  | 55 |
| 3.3. Población y Muestra de la Investigación .....                             | 55 |
| Población.....   | 55 |
| Muestra.....   | 56 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos.....  | 57 |
| 3.5. Procedimiento de Guía de Entrevista y Análisis de Datos .....             | 57 |
| 3.6. Aspectos éticos respecto a la investigación .....                         | 58 |
| CAPÍTULO IV .....  | 59 |
| RESULTADOS .....   | 59 |
| 4.1. Objetivo General .....  | 59 |
| 4.1.1. Pregunta 1     59   |    |
| a) Respuestas de la pregunta 1 del E1 al E5 entrevistados .....                | 59 |
| Similitudes.....   | 60 |
| Diferencias.....   | 60 |
| Respuestas de la pregunta 1 del E6 al E10 entrevistados.....                   | 60 |
| Similitudes.....   | 61 |
| Diferencias.....   | 61 |
| 4.1.1.2.             Análisis de la pregunta 1 de acuerdo con las tablas ..... | 61 |
| 4.1.2. Pregunta 2     62   |    |
| a) Respuestas de la pregunta 2 del E1 al E5 entrevistados .....                | 62 |
| Similitudes.....   | 63 |
| Diferencias.....   | 63 |

|  |    |
|--|----|
| Respuestas de la pregunta 2 del E6 al E10 entrevistados.....                         | 63 |
| Similitudes.....   | 63 |
| Diferencias.....   | 64 |
| 4.1.2.2.                   Análisis de la pregunta 2 de acuerdo con las tablas ..... | 64 |
| 4.1.3. Pregunta 3       65   |    |
| a)     Respuestas de la pregunta 3 del E1 al E5 entrevistados .....                  | 65 |
| Similitudes.....   | 65 |
| Diferencias.....   | 65 |
| Respuestas de la pregunta 3 del E6 al E10 entrevistados.....                         | 66 |
| Similitudes.....   | 66 |
| Diferencias.....   | 66 |
| 4.1.3.2.                   Análisis de la pregunta 3 según las tablas.....           | 66 |
| 4.2.    Objetivo específico 1 .....  | 67 |
| 4.2.1. Pregunta 4       67   |    |
| a)     Respuestas de la pregunta 4 del E1 al E5 entrevistados .....                  | 67 |
| Similitud .....  | 68 |
| Diferencia .....   | 68 |
| Respuestas de la pregunta 4 del E6 al E10 entrevistados.....                         | 68 |
| Similitud .....  | 69 |
| Diferencia .....   | 69 |
| 4.2.1.2.                   Análisis de la pregunta 4 según las tablas.....           | 69 |
| 4.2.2. Pregunta 5       70   |    |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| a)       | Respuestas de la pregunta 5 del E1 al E5 entrevistados .....  | 70 |
|          | Diferencia .....  | 71 |
| b)       | Respuestas de la pregunta 5 del E6 al E10 entrevistados ..... | 71 |
|          | Similitud .....   | 71 |
|          | Diferencia .....  | 71 |
| 4.2.2.2. | Análisis de la pregunta 5 según las tablas.....               | 71 |
| 4.3.     | Objetivo específico 2.....                                    | 73 |
| 4.3.1.   | Pregunta 6     73   |    |
| a)       | Respuestas de la pregunta 6 del E1 al E5 entrevistados .....  | 73 |
|          | Similitud .....   | 74 |
|          | Diferencia .....  | 74 |
| b)       | Respuestas de la pregunta 6 del E6 al E10 entrevistados ..... | 74 |
|          | Similitud .....   | 75 |
|          | Diferencia .....  | 75 |
| 4.3.1.2. | Análisis de la pregunta 6 según las tablas.....               | 75 |
| 4.3.2.   | Pregunta 7     76   |    |
| a)       | Respuestas de la pregunta 7 del E1 al E5 entrevistados .....  | 76 |
|          | Similitud .....   | 77 |
|          | Diferencia .....  | 77 |
| b)       | Respuestas de la pregunta 7 del E6 al E10 entrevistados ..... | 77 |
|          | Similitud .....   | 77 |
|          | Diferencia .....  | 77 |

|                            |   |    |
|----------------------------|---|----|
| 4.3.2.2.                   | Análisis de la pregunta 7 según las tablas.....               | 78 |
| 4.4.                       | Objetivo Especifico 3 .....                                   | 79 |
| 4.4.1.                     | Pregunta 8  | 79 |
| a)                         | Respuestas de la pregunta 8 del E1 al E5 entrevistados .....  | 79 |
|                            | Similitud .....   | 80 |
|                            | Diferencia .....  | 80 |
| b)                         | Respuestas de la pregunta 8 del E6 al E10 entrevistados ..... | 80 |
|                            | Similitud .....   | 80 |
|                            | Diferencia .....  | 81 |
| 4.4.1.2.                   | Análisis de la pregunta 8 según las tablas.....               | 81 |
| a)                         | Respuestas de la pregunta 9 del E1 al E5 entrevistados .....  | 82 |
|                            | Similitud .....   | 83 |
|                            | Diferencia .....  | 83 |
| b)                         | Respuestas de la pregunta 9 del E6 al E10 entrevistados ..... | 83 |
|                            | Similitud .....   | 83 |
|                            | Diferencia .....  | 84 |
| 4.4.1.4.                   | Análisis de la pregunta 9 según las tablas.....               | 84 |
| CAPÍTULO V DISCUSIÓN ..... |   | 85 |
| 5.1.                       | Discusión de los resultados del objetivo general.....         | 85 |
| a)                         | Referente a la pregunta N.º 1 .....                           | 85 |
| b)                         | Referente a la pregunta N.º 2 .....                           | 87 |
| c)                         | Referente a la pregunta N.º 3 .....                           | 88 |

|  |   |     |
|--|---|-----|
| 5.2.   | Discusión del Objetivo Especifico 1 ..... | 90  |
| a)   | Referente a la pregunta N.º 4 .....       | 90  |
| b)   | Referente a la pregunta N.º 5 .....       | 91  |
| 5.3.   | Discusión del Objetivo Especifico 2 ..... | 92  |
| a)   | Referente a la pregunta N.º 6 .....       | 92  |
| b)   | Referente a la pregunta N.º 7 .....       | 94  |
| 5.4.   | Discusión del Objetivo Especifico 3 ..... | 96  |
| a)   | Referente a la pregunta N.º 8 .....       | 96  |
| b)   | Referente a la pregunta N.º 9 .....       | 97  |
| 5.5.   | Fortalezas y Debilidades .....            | 99  |
| CONCLUSIONES .....   |   | 101 |
| Segunda conclusión .....   |   | 101 |
| Tercera conclusión .....   |   | 101 |
| Cuarta conclusión .....  |   | 102 |
| RECOMENDACIONES .....  |   | 103 |
| REFERENCIAS .....  |   | 105 |
| ANEXO N.º 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....  |   | 107 |
| ANEXO N.º 2: GUÍA DE ENTREVISTA .....  |   | 110 |
| ANEXO N.º 3 - CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-<br>CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES ..... |   | 113 |
| Riesgos: .....   |   | 113 |
| Beneficios: .....  |   | 113 |

|  |     |
|--|-----|
| Costos y compensación .....  | 114 |
| Confidencialidad: .....  | 114 |
| Derechos del participante: .....   | 114 |
| DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO .....   | 114 |
| ANEXO 4- ANEXO 4 – CUADRO DE ENTREVISTAS .....   | 116 |
| ANEXO 5 – CUADRO DE SIMILITUDES, DIFERENCIAS Y RESULTADO<br>PARCIAL DE LAS ENTREVISTAS ..... | 155 |
| ANEXO 6 – CONSENTIMIENTOS INFORMADOS.....  | 174 |
| ANEXO 7 – LISTADO DE CENTROS DE CONCILIACIÓN EN CUSCO.....                                   | 195 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Población .....   | 56 |
| Tabla 2 Muestra .....   | 57 |
| Tabla 3 Respuestas de la pregunta 1 del E1 al E5 entrevistados .....  | 59 |
| Tabla 4 Respuestas de la pregunta 1 del E6 al E10 entrevistados.....  | 61 |
| Tabla 5 Respuestas de la pregunta 2 del E1 al E5 entrevistados .....  | 62 |
| Tabla 6 Respuestas de la pregunta 2 del E6 al E10 entrevistados.....  | 63 |
| Tabla 7 Respuestas de la pregunta 3 del E1 al E10 entrevistados.....  | 65 |
| Tabla 8 Respuestas de la pregunta 3 del E6 al E10 entrevistados.....  | 66 |
| Tabla 9 Respuestas de la pregunta 4 del E1 al E5 entrevistados .....  | 67 |
| Tabla 10 Respuesta de la pregunta 4 del E6 al E10 entrevistados. .... | 68 |
| Tabla 11 Respuestas de la pregunta 5 del E1 al E5 entrevistados.....  | 70 |
| Tabla 12 Respuestas de la pregunta 5 del E6 al E10 entrevistados..... | 71 |
| Tabla 13 Respuestas de la pregunta 6 del E6 al E10 entrevistados..... | 73 |
| Tabla 14 Respuestas de la pregunta 6 del E6 al E10 entrevistados..... | 74 |
| Tabla 15 Respuestas de la pregunta 7 del E1 al E5 entrevistados ..... | 76 |
| Tabla 16 Respuestas de la pregunta 7 del E6 al E10 entrevistados..... | 77 |
| Tabla 17 Respuestas de la pregunta 8 del E1 al E5 entrevistados ..... | 79 |
| Tabla 18 Respuestas de la pregunta 8 del E6 al E10 entrevistados..... | 80 |
| Tabla 19 Respuestas de la pregunta 9 del E1 al E5 entrevistados ..... | 82 |
| Tabla 20 Respuestas de la pregunta 9 del E6 al E10 entrevistados..... | 83 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Objetivo general.....              | 62 |
| Figura 2 Resumen de la pregunta dos .....   | 64 |
| Figura 3 Resumen de la pregunta tres.....   | 66 |
| Figura 4 Resumen de la pregunta cuatro..... | 70 |
| Figura 5 Resumen de la pregunta cinco ..... | 72 |
| Figura 6 Resumen de la pregunta seis.....   | 76 |
| Figura 7 Resumen de la pregunta siete.....  | 78 |
| Figura 8 Resumen de la pregunta ocho .....  | 82 |
| Figura 9 Resumen de la pregunta nueve ..... | 84 |

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se centra en el análisis de la eficacia de las audiencias de conciliación extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos, vinculadas a los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas. Se investigó el desarrollo de estas audiencias en su situación jurídica, ámbito social y situación económica de los centros de conciliación extrajudicial ubicados en el distrito de Wánchaq, región de Cusco, desde enero hasta agosto del 2023.

A raíz de la pandemia de COVID-19, que ha tenido un impacto significativo en los centros de conciliación extrajudicial en el Perú, ya que en el 2020 se establecieron restricciones para contener la propagación del virus, como el distanciamiento social y el cierre de oficinas y espacios públicos; los mismos que han afectado el desarrollo de las audiencias de conciliación de forma presencial en su momento. Por lo que las autoridades tuvieron que modificar la Ley N.º 26872 y su reglamento, para permitir la realización de audiencias de conciliación a través de medios electrónicos, por lo cual entro en vigencia la Ley N.º 31165. Las investigaciones internacionales como en Colombia y España, las mismas que hemos tomado en cuenta en nuestros antecedentes, ya tenían establecidas las normas para las audiencias virtuales antes de la pandemia, sin embargo, en nuestro país la implementación de estas fue posterior a ello; por lo que se tenían pocos antecedentes de investigación.

Este estudio tiene relevancia profesional significativa al proporcionar información valiosa sobre cómo a través de las audiencias electrónicas pueden mejorar el proceso de conciliación y facilitar la resolución de conflictos de manera más eficaz. Por tanto, es crucial comprender cómo puede mejorarse y agilizarse el procedimiento para que los centros de conciliación comprendan el uso de la tecnología de manera eficiente; adoptando plataformas en línea y herramientas tecnológicas adecuadas para facilitar una comunicación más fluida

y eficaz entre las partes involucradas lo que aumenta las posibilidades de llegar a acuerdos satisfactorios. Sobre la eficacia de las audiencias de conciliación virtuales, estas proporcionan información valiosa para enfrentar situaciones de emergencia o crisis futuras, permitiendo que los centros de conciliación se adapten rápidamente a circunstancias cambiantes, así como las partes. Esto aseguraría que el marco legal esté alineado con las necesidades y exigencias de la sociedad moderna y sea capaz de llevar a cabo audiencias de manera remota, reduciendo costos y tiempos de desplazamiento para las partes, optimizando recursos y mejorando experiencias respecto a sus problemas

Asimismo, tiene relevancia académica porque proporciona conocimiento y perspectivas sobre el uso de medios electrónicos en la conciliación, innovando los métodos tradicionales con nuevas herramientas tecnológicas para las prácticas jurídicas en los centros de conciliación, para lo cual se demostró que las audiencias virtuales son eficaces, fomentando su implementación y promoviendo una mayor adopción de la tecnología de la resolución de conflictos en la conciliación extrajudicial.

Por lo mencionado líneas antes se escogió investigar este tema novedoso sobre las audiencias virtuales y su eficacia respecto a los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas, el mismo que consta de cinco capítulos. El capítulo I tiene como título planteamiento del estudio, en el que se detalla la formulación del problema general y tres problemas específicos, así como los objetivos, la justificación y las categorías de la presente tesis.

A su vez, el capítulo II tiene como título marco teórico, el cual contiene seis antecedentes internacionales entre ellos de España, Colombia y Canadá, así como, dos antecedentes nacionales, los mismos que fueron de gran ayuda para la realización de la presente tesis. Asimismo, contiene las bases normativas y teóricas internacionales y nacionales sobre el tema en cuestión.

Por su parte, el capítulo III tiene como título diseño metodológico, el cual señala

como metodología de esta investigación a la teoría fundamentada, en un enfoque cualitativo, con diseño fenomenológico, tipo básico y nivel descriptivo. Además, se tenía como población a treinta y cuatro abogados y conciliadores extrajudiciales, de los cuales se tomó en cuenta para la muestra a diez de ellos; asimismo, se aplicó como técnicas e instrumentos a la entrevista semiestructurada para ello se realizó una guía de entrevistas que posteriormente fueron analizadas y discutidas a relación al tema; todo ello respetando los aspectos éticos en la investigación conforme a las normas APA y normas de la Universidad Continental.

Además, el capítulo IV tiene como título resultados, en el cual se detallaron el análisis de las entrevistas a los conciliadores extrajudiciales, dividiéndolos en dos grupos de cinco, para observar la similitud y diferencia de sus respuestas de acuerdo con los objetivos.

Asimismo, el capítulo V tiene como título discusión, en el cual se realizó la discusión de los resultados de las entrevistas con los antecedentes, las bases teóricas y normativas, para llegar a una conclusión respecto a los problemas planteados; asimismo, contiene las fortalezas y debilidades revelados en el transcurso de la investigación de esta tesis.

Finalmente, en la conclusión se muestra que las audiencias a través de medios electrónicos resultaron eficaces y beneficiosas en gran medida para las partes; cumpliendo lo establecido en la norma, la aceptación y la adecuada implementación de la tecnología, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información de las partes, teniendo un acceso económico respecto al tiempo y dinero; todo ello es importante para que los acuerdos alcanzados a través de audiencias virtuales sean legalmente válidos y ejecutables para tener certeza de su eficacia.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

La pandemia del COVID-19, la misma que se inició en Wuhan, propagándose rápidamente en todo el mundo debido a la facilidad de expansión y a la ineficiencia de medidas de prevención apropiadas. La Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS) desde el 2020, un 11 de marzo declaró pandemia a nivel mundial, por ende, causó millones de muertes por contagios en todo el mundo relacionados con el COVID-19.

Ocasionó un gran impacto en la ejecución de las audiencias de conciliación extrajudiciales de forma presencial, especialmente en los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas (en adelante TARV). Con las medidas de distanciamiento social, muchos tribunales y centros de mediación han cerrado sus puertas al público, lo que ha dificultado el acceso a estos servicios. Además, se vio afectada gran parte de la población, disminuyendo la economía de las familias debido al COVID-19.

Como consecuencia de la pandemia muchas personas han perdido sus trabajos o han visto disminuidos sus ingresos debido a la crisis económica causada por la pandemia, lo que ha hecho que sea más difícil cumplir con las obligaciones alimentarias y de manutención establecidas en acuerdos previos. Por otro lado, las restricciones de movilidad y los temores relacionados con la propagación del virus han dificultado la realización de encuentros entre padres e hijos, lo que genera tensiones y conflictos entre las partes.

La conciliación extrajudicial, al ser un medio alternativo de solución de conflictos, contribuye al desarrollo de audiencia de conciliación en temas familiares, como son los A.T. y R.V. Actualmente, es más beneficioso optar por este tipo de solución de conflictos; ya que se busca como la buena relación de los padres en beneficio e interés superior del menor.

En el ámbito legislativo se creó y promulgó la Ley N.º 26872, posteriormente reglamentada en enero del 1998, esta fue modificada con el pasar de los años hasta llegar a la actualidad, el 2021, con la Ley N.º 31165, la misma que permite la conciliación por medios electrónicos. Aunque los conciliadores ya están poniendo en práctica las nuevas modificatorias; sin embargo, muchos de ellos no la quieren o no pueden poner en práctica, porque no tienen los elementos necesarios para llevar a cabo audiencias o los permisos necesarios, al ser esta una nueva forma de llevar los procesos conciliatorios les será un tanto difícil comenzar con la implementación. Claro que en la misma ley indica que también se realizaran audiencias presenciales, pero ha pedido de las partes pueden desarrollarse a través de medios electrónicos o si la parte invitada acepta que se desarrolle de la misma manera, también si posteriormente las partes solicitan que se desarrolle la audiencia con estos medios electrónicos. Los conciliadores extrajudiciales, con la modificación que permite que las audiencias de conciliaciones se lleven a cabo a través de medios electrónicos y otros, deberán estar capacitados con el manejo de estos.

Debido a que ahora estos procesos se pueden llevar a cabo de manera virtual, pueden existir dudas sobre la autenticidad y veracidad de la información registrada en las actas de conciliación. Además, existe la preocupación de que los participantes no tengan una comunicación fluida y directa durante estas audiencias, lo que podría afectar el resultado de la conciliación y generar conflictos posteriores o no llegar a ningún acuerdo. Por lo tanto, se requiere una evaluación cuidadosa para determinar la eficacia y la ejecución de la

utilización de estos medios electrónicos o similares en procesos de conciliación extrajudicial.

Actualmente, los medios electrónicos utilizados para procesos de conciliación extrajudicial varían considerablemente entre países. Algunas jurisdicciones han implementado medidas para permitir y regular el uso de estos medios virtuales, mientras que otros aún se encuentran en proceso de consideración o no los permiten en absoluto. En general, se espera que la digitalización y la virtualidad en los procedimientos judiciales y conciliatorios continúe en aumento, impulsada por latecnología y la alta demanda de soluciones eficientes y accesibles. Sin embargo, se deben abordar adecuadamente los desafíos relacionados con la seguridad, la autenticidad y el amparo de los derechos de las partes para garantizar su efectividad y legitimidad.

Algunos países que han implementado medidas para permitir y regular el uso de la tecnología en los procesos de conciliación extrajudiciales son EE. UU., Canadá, Colombia, México, Nueva Zelanda, Singapur y otros. Sin embargo, la lista no es exhaustiva y otros países también podrían haber implementado estas medidas; además, las leyes y regulaciones específicas en cada jurisdicción pueden variar en cuanto a la forma y el alcance en que se permite la utilización de la tecnología en los procedimientos de conciliación.

Por tanto, se realizó la investigación para conocer la eficacia de las audiencias de conciliación extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023; así como ventajas o desventajas en el desarrollo de las audiencias de conciliación.

En este contexto, resaltaremos la importancia de implementar medidas alternativas para llevar a cabo estas audiencias de manera virtual, a través de plataformas digitales que permitan la comunicación eficaz entre las partes y los mediadores o conciliadores

encargados de resolver los casos en disputa.

### **1.1.1. Problema general**

¿Son eficaces las audiencias de conciliación extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudiciales en el distrito de Wánchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuáles son los aspectos jurídicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023?
- ¿Cuáles son los aspectos socio-tecnológicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023?
- ¿Cuáles son los aspectos económicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023?

## **1.2. Objetivos**

Analizar la eficacia de las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.

### **1.2.1. Objetivo específico**

- Analizar los aspectos jurídicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.
- Analizar los aspectos socio-tecnológicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.
- Analizar los aspectos económicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.

### **1.3. Justificación**

Esta investigación se enfoca en que para la realización de las audiencias de conciliación extrajudiciales de forma presencial respecto a los temas de A.T. y R.V., su desarrollo se vio afectado en el 2020 por la declaratoria del virus, más conocido como

COVID-19 (coronavirus); en ese entender, en el Perú estaba regulada la conciliación mediante la Ley N.º 26872, la misma que no incluía conciliaciones virtuales o por medios electrónicos; dilatando la solución de los desacuerdos respecto a los temas de A.T. y R.V.

Susskind (2022), en su libro sobre la *Resolución de conflictos en línea*, señala que las sociedades contemporáneas, la creciente interconexión, globalización y el auge de las tecnologías de la información y las comunicaciones han dado lugar a un aumento en las interacciones humanas lo que genera un incremento en las discrepancias entre individuos. Es por ello que con la pandemia del COVID-19 se aplicaron los avances tecnológicos para ayudar a la falta de medios de conciliación; puesto que estos solo se llevaban a cabo de manera presencial.

Al no poder desarrollar las audiencias de conciliación de forma presencial por miedo al contagio, es que se modificaron algunos artículos de la Ley de Conciliación y entró en vigencia la Ley N.º 31165, Ley de Conciliación, permitiendo la realización de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos y dicta disposiciones para optimizar el funcionamiento del sistema conciliatorio”. Para el cumplimiento de esta ley, se implementaron las audiencias virtuales de conciliación con la finalidad de dar un bien común para las partes conciliantes de forma rápida y efectiva, específicamente en el tema de A. T. y R.V., sin la necesidad que las partes tengan que apersonarse presencialmente a su audiencia de conciliación, sino asistir a la audiencia desde donde se encontrasen y llegar a un acuerdo favorable. Es por ello que en la presente investigación se describirá si las audiencias de conciliación concretadas por medios electrónicos fueron eficaces; sin afectar el interés superior del menor.

## **1.4 Categorías**

### **La eficacia de las audiencias de conciliación en materia de alimentos, tenencia y régimen de visitas**

Tienen una gran importancia la eficacia de las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a A.T.R.V. en los centros de conciliación extrajudiciales en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023. Su implementación ha facilitado el acceso a la justicia y ha brindado mayor flexibilidad a las partes involucradas, es por ello por lo que se investiga sobre su eficacia en varios aspectos.

Si bien existen desafíos y aspectos a considerar, como la seguridad de la información y el uso de tecnologías, en general, se investigará si ha sido positivo y/o ha brindado beneficios significativos a la firma de las actas de conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, resultando las audiencias de conciliación efectivas para el sistema de justicia en su conjunto.

### **Implementación de la ley en las audiencias de conciliación extrajudiciales por medios electrónicos**

La modificación de la ley de conciliación extrajudicial incluyó cambios y adiciones que permiten la realización de audiencias de conciliación mediante medios electrónicos. Esta medida tiene como objetivo proteger el derecho a la vida, salud e integridad de las personas al evitar la exposición al contagio de COVID-19. Para garantizar la implementación de estas modificaciones, los centros de conciliación deben adoptar las medidas necesarias y capacitar a los conciliadores en el uso de las nuevas tecnologías. De esta manera, se facilita el desarrollo de audiencias virtuales a través de medios electrónicos, brindando seguridad tanto a las partes involucradas como a los conciliadores, y asegurando

el cumplimiento de las actas de conciliación extrajudiciales.

#### **1.4.1. Subcategorías**

Respecto a las audiencias de conciliación por medios electrónicos se tiene que tomar en cuenta diversos aspectos para identificar su eficacia o no; por lo que para su realización se utilizó materiales diferentes a comparación de una audiencia presencial identificando las posibles dificultades o ventajas que podrían surgir al emplearlas. En ese contexto, se realizó mediante las subcategorías siguientes:

- Jurídico. Evaluó la validez y conformidad legal de las actas de conciliación a través de medios electrónicos en comparación con las presenciales.
- Social. Se analizó la percepción pública y la participación ciudadana en procesos de conciliación virtuales, considerando su impacto en la sociedad.
- Económico. Se investigaron los costos y beneficios económicos de la conciliación por medios electrónicos y su eficacia frente a las audiencias presenciales.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### Internacionales

Gaitán y Rodríguez (2020) realizaron el trabajo de investigación: *La conciliación extrajudicial en tiempos de COVID 19*, en la Universidad de Santo Tomas, Primer Claustro Universitario de Colombia, con la colaboración de la Unidad Académica Corte Superior de Justicia de la libertad y el Instituto de Investigación Iberoamericano Apex Iuris, en el país de Colombia. Este estudio se centra en analizar cómo la administración de justicia ha sido afectada por la pandemia de COVID-19, específicamente en lo que respecta a los métodos alternativos de resolución de conflictos, como la conciliación extrajudicial. Consideran que la justicia digital es una herramienta eficiente, económica y efectiva para garantizar el acceso a la justicia en estos tiempos.

La investigación adoptó un enfoque cualitativo y tuvo un nivel explicativo, centrándose en una única variable. Se exploró cómo la pandemia ha transformado el proceso de conciliación en Colombia, incluyendo la realización de audiencias no presenciales y virtuales, el uso de medios electrónicos para asegurar la integridad del proceso conciliatorio, la ampliación de plazos para los trámites conciliatorios y la dinámica del conflicto en tiempos de crisis. Por último, este trabajo llegó a la conclusión de que la pandemia de COVID-19 ha acelerado el cambio en la conciliación extrajudicial en Colombia, permitiendo que este mecanismo se fortalezca como una opción sencilla e informal. Ahora es posible llevar a cabo audiencias en cualquier momento y lugar, lo cual resulta efectivo, eficiente, económico y rápido. Por lo que se busca reducir la duración del proceso en la medida de lo posible. Además, se ha observado que, en tiempos de crisis, la

conciliación extrajudiciales altamente efectiva en casos de naturaleza civil, comercial y familiar, lo que contribuye a consolidar este enfoque como una herramienta efectiva para impulsar la recuperación económica y social en Colombia.

Por tanto, el trabajo mencionado se relaciona con la investigación, ya que desde que la pandemia mundial por el COVID-19 tuvo su inicio, toda actividad se vio afectada y limitada a su desarrollo de manera virtual, para evitar los contagios; es por ello que la presente investigación se adentró en el desarrollo de la eficacia de las audiencias de conciliación extrajudiciales, tomando en cuenta la modificación de la normativa,

A su vez, Rosario (2020) realizó el trabajo de investigación *Ciberjusticia: Tecnologías e Internet para el Acceso a La Justicia*, por la Universidad de Montreal, Canadá. Este estudio se fundamenta en la modernización del sistema de justicia favorable, centrándose específicamente en el concepto de ciberjusticia. Estaimplica la utilización e integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos de resolución de conflictos, tanto en el ámbito judicial como extrajudicial. Y llegó a la conclusión de que la incorporación de dispositivos tecnológicos en los tribunales y la resolución en línea de conflictos, en su mayoría generados en Internet, ofrecen oportunidades significativas para mejorar tanto el sistema judicial como el extrajudicial a nivel global. Sin embargo, el uso de la tecnología en el ámbito judicial y extrajudicial también conlleva el riesgo de violar el derecho a la protección de datos si no se respetan las leyes correspondientes. Para mitigar este riesgo y garantizar de manera efectiva este derecho fundamental, es necesario implementar medidas específicas que contribuyan al éxito de las aplicaciones de ciberjusticia tanto en el presente como en el futuro.

Por lo que nuestra investigación se relaciona en el uso de la tecnología en la solución de conflictos judiciales o extrajudiciales, en este caso la conciliación extrajudicial; sin embargo, advierten sobre la vulneración de los datos personales; así mismo, destaca el

desarrollo de las audiencias de conciliación extrajudicial en las que no estará permitida la vulneración de algún derecho o actuar omitiendo los principios mencionados en la normativa.

Mientras que Valdés y Márquez (2023) realizaron un artículo de reflexión investigativo: *Camino hacia una conciliación virtual exitosa: ventajas y desventajas en panorama colombiano*, en la Universidad Libre Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, sede Centro, Pereira, Colombia. El estudio concluye que la conciliación ha sido una valiosa alternativa en Colombia para resolver conflictos y descongestionar los tribunales. A diferencia de los procesos judiciales, su enfoque se centra en encontrar soluciones objetivas a través del diálogo, en lugar de determinar responsabilidad legal. Durante la pandemia, se ha adoptado la conciliación virtual mediante el uso de herramientas tecnológicas, como plataformas de videoconferencia, para evitar aglomeraciones y detener la propagación del virus. Es crucial analizar los desafíos, ventajas y desventajas de la conciliación virtual en Colombia y ajustar el marco normativo para asegurar su adecuado cumplimiento como método de solución de conflictos. Por lo tanto, el problema de investigación se enfoca en examinar los avances legales y académicos de la conciliación virtual en Colombia y evaluar imparcialmente sus beneficios y limitaciones.

De igual manera llegó a la conclusión de que la pandemia ha ocasionado la interrupción del sistema judicial, lo que ha restringido el acceso a la justicia y evidenciado deficiencias en algunas instituciones gubernamentales. Sin embargo, esta crisis ha impulsado el uso de la conciliación en Colombia como una herramienta accesible y eficiente, especialmente a través de plataformas digitales. Por lo que es esencial actualizar los procedimientos educativos en línea para asegurar la eficiencia de las audiencias de conciliación. A pesar de la existencia de la Ley N.º 2220 de 2020, aún existen vacíos legales que deben ser abordados en relación con la conciliación virtual. Aunque enfrenta desafíos

para interpretar emociones y establecer cronogramas, la conciliación virtual ofrece ventajas en términos de rapidez, economía y facilidad. El Estado debe afrontar retos en la regulación virtual, pero la conciliación virtual ha demostrado ser exitosa en la descongestión del sistema judicial (p. 17)

De esta manera, esta tesis resalta los beneficios del enfoque virtual, brindando ventajas tanto sociales como económicas, especialmente en casos relacionados con asuntos familiares. De manera similar, la presente tesis también se centra en la eficacia de las audiencias de conciliación extrajudiciales por medios electrónicos, lo que muestra una similitud en sus objetivos de estudio.

Por su parte, Villamizar y Romero (2022) realizaron el trabajo de investigación: *Criterios de validez jurídica de la conciliación virtual extrajudicial*, en la Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Derecho, Barrancabermeja. En esta investigación se ha aplicado un enfoque cualitativo, acorde a un estudio de datos acumulados y sometidos a un tratamiento de inferencias lógicas, juicios de valor y análisis de la información. La conclusión de este estudio indica que, en Colombia, el sistema judicial presenta deficiencias y una alta carga de casos pendientes, lo que dificulta el acceso a la justicia. Como solución alternativa, se ha propuesto la conciliación para resolver conflictos de manera más expedita. Sin embargo, existe escasa conciencia sobre la conciliación extrajudicial y sus beneficios. Este enfoque se fundamenta en el diálogo y busca alcanzar acuerdos sin recurrir a procedimientos legales formales. A pesar de contar con regulaciones establecidas, la conciliación enfrenta desafíos al adaptarse a situaciones de crisis, como la pandemia. En este contexto, las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel importante al permitir la conciliación virtual.

Por tanto, es esencial actualizar y aprovechar herramientas electrónicas y digitales para fortalecer la conciliación. La conciliación extrajudicial se presenta como una forma

eficiente y económica de administrar justicia, pero requiere mayor conocimiento y comprensión por parte de la población. Durante la pandemia, la conciliación extrajudicial puede ayudar a reducir la acumulación de casos judiciales. Para mejorar la práctica de la conciliación en el ámbito jurídico y social, es importante promover una perspectiva de justicia que fomente el diálogo y la empatía para superar las crisis. De igual manera llegó a la conclusión de que la conciliación extrajudicial es una herramienta fundamental entre los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Su importancia se ha fortalecido y su implementación se ha fundamentado mediante el Decreto Presidencial 491 de 2020, reafirmando su fácil acceso y adaptación a la prestación de servicios mediante la modalidad virtual o audiencias no presenciales, garantizando así el acceso a la Justicia. La crisis provocada por la pandemia ha potenciado la conciliación extrajudicial en Colombia, ya que es un mecanismo sencillo, rápido y fácilmente accesible, que permite realizar audiencias en cualquier momento y lugar, proporcionando resultados útiles, viables y económicamente rentables. Además, agiliza los tiempos de duración de los procedimientos y ofrece mayor garantía en situaciones de caos en asuntos civiles, comerciales y de familia, lo que lo convierte en el instrumento adecuado para contribuir a la reedificación económica y social del Estado Colombiano. Para lograr lo mencionado anteriormente, es esencial fomentar sistemas de teoría del conflicto que faciliten el desarrollo de conceptos de manera adaptable, ágil y en el menor tiempo posible. Asimismo, se requiere actualizar los métodos de competencia digitales para asegurar la efectividad en la realización de audiencias de conciliación.

Finalmente, es crucial crear una mayor conciencia sobre esta herramienta de comunicación, para que la transición de la presencialidad a la virtualidad se realice de manera empática hacia la conciliación virtual o no presencial. Es importante reconocer los procedimientos que involucran la tecnología digital y promover un análisis reflexivo para

alcanzar la deseada justicia social. Es necesario comprender que la tecnología no solo implica la automatización de procesos convencionales, sino que también brinda transformación y evolución significativas.

Esta tesis se enfoca en el diálogo y busca lograr acuerdos sin recurrir a procedimientos legales formales, mediante la conciliación virtual. Durante momentos de caos en asuntos civiles, comerciales y de familia, ha demostrado un mayor grado de garantía, certificando que este mecanismo es el adecuado para contribuir a la reedificación económica y social. Existe una similitud con la presente tesis, que se centra en la eficacia de las audiencias de conciliación extrajudiciales por medios electrónicos, que son beneficiosas para evitar un proceso judicial.

A su turno, Medina (2019) efectuó el trabajo de grado “*Conciliación extrajudicial y su modalidad virtual*” en la Universidad Miliar Nueva Granada para optar el título de abogada. Este estudio consiste en un ensayo que llegó a la conclusión de que la conciliación tiene un uso efectivo de la tecnología, la misma que tiene múltiples ventajas para la resolución de conflictos, teniendo flexibilidad especialmente por la dificultad de no encontrarse en una misma posición geográfica, para que así no sea necesario acudir a la justicia ordinaria. Contribuye a la presente investigación por referir argumentos sobre la conciliación en su modalidad virtual, argumentando las ventajas y desventajas de esta.

A su vez, Arboleda y Garcés (2017) ejecutaron la investigación: *La conciliación extrajudicial en entornos virtuales: reflexiones éticas* para la *Revista Científica Electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, en una publicación en línea en España. Su objetivo se centró en hacer una reflexión del componente ético en la conciliación extrajudicial virtual reconociéndolo como un mecanismo gratuito, rápido, eficaz para la solución de conflictos jurídicos. El estudio utilizó el enfoque deductivo-analítico para examinar la implementación de la conciliación virtual en los centros de

conciliación y arbitraje. Además, empleó el método hermenéutico, explorando la intertextualidad entre temas relacionados con tecnologías y aspectos clave para el abogado conciliador, incluyendo las nuevas tecnologías de la comunicación, con el objetivo de identificar y proponer soluciones. Asimismo, llegó a la conclusión de que la idoneidad de las cualidades del conciliador debe ser evaluadas en función de su integridad ética al llevar a cabo la conciliación en entornos virtuales. Por tanto, es urgente capacitar a los profesionales en los aspectos epistemológicos, organizativos y funcionales de la conciliación en línea, para que la practiquen con riguroso respeto a la ética, asegurando así los derechos de los usuarios y fortaleciendo la reputación de esta nueva modalidad.

Esta investigación sirve como antecedente para el presente estudio porque menciona que los conciliadores deben estar capacitados para poner en práctica la conciliación virtual para asegurar un acuerdo eficaz entre las partes, más aún que en Perú recién entro en vigencia en el 2021 y los conciliadores y las partes poco a poco se fueron adecuando a esta nueva modalidad, es por ello el motivo de nuestro estudio.

### **Nacionales**

A partir del 7 de junio de 2021 comenzaron a desarrollarse las audiencias conocidas como virtuales, esperando aun los resultados del desarrollo de las mismas; es por ello que se realizaron pocas investigaciones en Perú; sin embargo, se encontró tesis relacionadas con la conciliación extrajudicial en temas de A.T. y R.V, como es de la siguiente manera:

Céspedes y Sánchez (2022), quienes realizaron el trabajo de investigación *Eficacia de la conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos civiles, en Calleria, 2020*, en la Universidad Nacional de Ucayali Facultad de Derecho y Ciencias Políticas para optar el título profesional de abogado. En esta investigación se ha aplicado un enfoque cualitativo, utilizando el método hipotético deductivo. Para recopilar los datos, se empleó la técnica de ficha bibliográfica, encuesta, estadística. La conclusión de este estudio es que la

conciliación es una institución de gran relevancia a nivel global para solucionar conflictos civiles, que incluyen disputas monetarias, desalojos, otorgamiento de escrituras, reclamaciones, indemnizaciones, incumplimiento de contratos, entre otros, que surgen entre individuos, ya sean vecinos, amigos, conocidos o incluso familiares. En nuestro país, la conciliación extrajudicial se encuentra regulada por la Ley N.º 26872 y su Reglamento, junto con el Código Civil y el Código Procesal Civil. Esta aproximación proporciona una manera sencilla, rápida y económica de alcanzar soluciones efectivas, mediante la presentación de una solicitud escrita de conciliación en un centro especializado, asistiendo a una audiencia de conciliación donde se pueden lograr acuerdos y firmar un acta de conciliación, evitando así recurrir a un proceso judicial.

En medio de la pandemia, es de suma importancia descubrir enfoques que fomenten una cultura de paz y armonía entre los ciudadanos, y la conciliación extrajudicial emerge como una opción valiosa para alcanzar este objetivo. No obstante, resulta crucial promover y ampliar el conocimiento acerca de esta institución y sus ventajas. De igual manera, llegó a la conclusión de que su hipótesis general se determina que la conciliación extrajudicial es altamente eficaz en la resolución de conflictos civiles en el distrito de Callería durante el 2020. Esto se evidencia por el resultado  $R = 0.974$ , que indica una correlación muy significativa entre las variables. Asimismo, “el valor  $R$  cuadrado = 0.950 demuestra que la variable independiente explica en un 95% el comportamiento de la variable dependiente, lo que confirma su relevancia. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación y se descarta la nula” (p. 59).

Por tanto, esta tesis aborda el tema de la eficacia de la conciliación, centrándose específicamente en su efectividad para resolver conflictos civiles en general. De manera similar, se encuentra una similitud con la presente tesis, que se enfoca en la eficacia de las actas de conciliación en audiencias llevadas a cabo por medios electrónicos.

Por su parte, Cavero (2022) realizó el trabajo de investigación “Implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos de conciliación de las DEMUNA, Iquitos-2022”, en la Universidad Científica del Perú, en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, para optar el título profesional de abogado. En esta investigación se ha aplicado un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, es de tipo básico y no experimental. Asimismo, para recopilar datos emplearon es la encuesta. Se llegó a tres conclusiones, en la primera señala que si es viable la utilización de audiencias virtuales en asuntos familiares, lo que podría facilitar la resolución de conflictos sin la necesidad de encuentros físicos. Además, resalta la importancia de tener en cuenta aspectos normativos, lo que significa que deben existir leyes y regulaciones que respalden y rigen el uso de estas audiencias virtuales en procedimientos de conciliación. Así mismo, da importancia a los aspectos culturales y tecnológicos para asegurar su eficacia y beneficio.

En su segunda conclusión se enfocó en tres principios de la conciliación como son la celeridad, simplicidad e inmediación; los mismos que no se ven afectados negativamente, sino que favorece a la utilización de audiencias virtuales. De acuerdo con los párrafos precedente sobre esta tesis, se tomó en cuenta como antecedente para nuestra tesis porque hace referencia a la eficacia y beneficio de las audiencias virtuales en temas de familia.

## **2.2. Bases legales**

### **2.2.1. Bases normativas internacionales**

Será de gran importancia para la presente investigación, el estudio de legislaciones de otros países, para así diferenciar los procedimientos de conciliación extranjeros con la ley de conciliación extrajudicial peruana. Gamboa (2005) considera a las siguientes:

*Conciliación colombiana extrajudicial extraprocesal*

Sobre el tema, se señala que la Ley N.º 23 (1991), la Ley 446 (1998) (Estatuto MASC) y la Ley 640 (2001) establecen la obligatoriedad de la conciliación extrajudicial previa. Además, esta conciliación se caracteriza por su naturaleza institucional y social, ya que la organización y gestión del sistema recaen en instituciones representativas y organizaciones locales.

Respecto a la conciliación en Colombia, Gaitán y Rodríguez (2020) analizan que está sujeta a una regulación exhaustiva, lo que nos lleva a cuestionar si las normas actuales son útiles para abordar el COVID-19 desde esta perspectiva. La respuesta apunta hacia la necesidad de una desregulación o, en su lugar, proponer una regulación mínima para hacer de la conciliación un proceso más ágil y sencillo. En cuanto a la conciliación extrajudicial, no es algo nuevo hablar de la conciliación virtual. Sin embargo, esto no resuelve el problema fundamental debido al limitado acceso de los ciudadanos a la tecnología de la información, como la falta de acceso a Internet o la carencia de computadoras u otros medios tecnológicos. Por lo tanto, la virtualización de la conciliación representa una solución parcial y un avance, pero no aborda por completo el nivel de conflictividad al que nos enfrentamos.

### **2.2.2. Bases normativas nacionales**

La presente tesis se desarrollará de acuerdo con las siguientes bases normativas que rigen en Perú:

*Ley N.º 31165, de fecha 13 de abril del 2021, la que modifica la Ley N.º 26872, la misma que modifica e incorpora según su artículo 5º*

La conciliación es un método alternativo para resolver disputas en el que las partes involucradas buscan ayuda en un Centro de Conciliación Extrajudicial para encontrar una

solución mutuamente aceptable. Este proceso puede llevarse a cabo de forma presencial o utilizando medios electrónicos según lo estipulado en el reglamento correspondiente.

A diferencia de la definición anterior sobre la conciliación, en esta nueva ley se está incluyendo el desarrollo de las audiencias de conciliación a través de los medios electrónicos, el cual promete que las partes conciliantes dialoguen y lleguen a una solución, a pesar de no encontrarse en un mismo lugar, como se venían realizando las audiencias presenciales en Centros de Conciliación.

*Decreto Supremo N.º 008-2021-JUS que modifica el Reglamento de la ley N.º 26872, ley de Conciliación.*

Este se basa en las nuevas incorporaciones a la ley de conciliación, respecto a las audiencias a través de los medios electrónicos, tiene como objeto lo siguiente:

El propósito de este decreto supremo es ajustar el Reglamento de la Ley N.º 26872, aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 014-2008-JUS, para incluir modificaciones y nuevos artículos necesarios para facilitar el desarrollo de los procedimientos de conciliación, así como sus audiencias y otros aspectos relacionados, particularmente a través del uso de medios electrónicos.

*Directiva N.º 001-2016-JUS/DGDP-DCMA*

Son lineamientos para la correcta prestación del servicio de conciliación extrajudicial, donde explican detalladamente las materias conciliables y no conciliables, además como el centro de conciliación, el conciliador y hasta el notificador, deberán desarrollar sus funciones para un proceso efectivo de conciliación.

*Código de los niños y adolescente, Ley N.º 27337, el mismo que se basa en la protección y garantiza los derechos de los niños y adolescentes, materia de la presente*

investigación.

*Código Civil*, en el libro tercero en el capítulo primero se encuentran estipulados artículos sobre las materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas.

### **2.3. Bases teóricas**

#### **Definición de conflicto**

La Rosa (2003) define al conflicto de la siguiente manera:

Es inevitable que los seres humanos nos relacionemos entre nosotros, lo cual puede generar desacuerdos, discrepancias o diferentes perspectivas de la realidad. A medida que interactuamos en diversos entornos sociales como la familia, el trabajo, la comunidad, las autoridades, las industrias extractivas, entre otros, surgen diferencias que pueden manifestarse en forma de conflictos (p. 9).

El humano es sociable por naturaleza, es decir, necesita tener contacto con otras personas y al estar pensando de manera diferente, generan discrepancias, problemas y diferencias entre ellos; esto en el derecho es conocido técnicamente como conflicto.

Así mismo, La Rosa y Rivas (2018) en su libro *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*, definen al conflicto como “El conflicto es un fenómeno social en el que dos o más partes identifican que tienen intereses opuestos y indicó esta percepción a través de comportamientos orientados a obtener una respuesta sobre el tema en cuestión” (p. 18).

Según Fayad y Rubio (2014), “El conflicto es una situación en la que dos o más partes reconocen que tienen metas incompatibles y lo comunican abiertamente” (p. 17). Por su parte, para Lederach (2000), los elementos para que un conflicto exista son los siguientes: la persona, el proceso y el problema; la primera es elemento esencial para la existencia de un conflicto; el segundo es el proceso mediante el cual pasaron ambas personas, al haber generado un desacuerdo de opiniones; para así llegar al tercer elemento, siendo este

el problema a solucionar, junto con el proceso a seguir.

Susskind (2004), abogado británico y experto en tecnología, autor de varios libros sobre el futuro de la profesión legal y la transformación digital del sector legal, es conocido por su trabajo en el campo de la innovación legal y ha sido consultor asesor de importantes firmas legales, empresas y gobiernos, con obras “El fin de los abogados” y “El futuro de la ley”. También es miembro honorario de la Society for Computers and Law y fundador de la asociación profesional legal Technology Association (UK).

Ha destacado principalmente por su trabajo en el campo de la innovación digital del sector legal y la transformación digital del sector legal. A través de sus obras, ha explorado variaciones en la ley y cómo las nuevas tecnologías pueden ser eficientes para ejercer los servicios legales. También, ha sido un defensor del uso de la tecnología para proporcionar acceso a la justicia a aquellas personas que tradicionalmente han tenido dificultades para obtener asesoramiento legal y asistencia jurídica.

Por su parte, Rainey (2020), mediador y experto en resolución de conflictos con experiencia en la gestión de disputas en una amplia variedad de ámbitos, incluyendo el sector legal, los negocios, la educación y la salud, es reconocido por su labor en la implementación de las últimas tecnologías para resolver conflictos, y ha abogado por el uso de la mediación en línea y otras modalidades de solución de problemas a través de internet. Además, ha ocupado el cargo de presidente de la Asociación Internacional de Mediadores y ha escrito diversos artículos y libros sobre este tema.

Se destaca principalmente por su labor en la implementación de las últimas tecnologías para resolver conflictos. Es un firme defensor de la mediación en línea y otras formas de solución de problemas a través de internet, lo cual ha mejorado considerablemente la accesibilidad y eficacia en la resolución de disputas. Asimismo, ha trabajado en el desarrollo de estrategias y herramientas para mejorar la gestión de conflictos en diversas

áreas, como el ámbito legal, empresarial, educativo y de la salud. En resumen, Rainey ha realizado valiosas contribuciones en la integración de la tecnología y la resolución de conflictos.

### **Definición de mecanismos alternativos de solución de conflictos**

Para solucionar un conflicto de forma regular, las partes acuden al poder judicial; sin embargo, existen otras formas de solucionar un conflicto, las mismas que benefician en tiempo y economía de ambas partes; estas son conocidas con mecanismos alternativos de solución de conflictos, en adelante MARCS, dentro del cual se encuentra el tema de la presente investigación.

Fayad y Rubio (2014) definen a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos: “Existen alternativas al proceso judicial que nos permiten resolver nuestros conflictos de manera diferente. Estas alternativas reemplazan la decisión de un juez por un acuerdo consensuado entre las partes involucradas” (p. 45).

Por su parte, Fayad y Rubio (2014) desglosan los términos de MARCS, siendo primero el mecanismo, es un medio mediante el cual va dirigido a la consecución de un fin específico; alternativos, se refieren a la opción que tienen ambas partes para solucionar su conflicto, de igual valor que un proceso judicial; resolución, refiriéndose a que una vez encontrada la solución, el conflicto va culminar; y por último los conflictos, estos deberán ser resueltos del mejor modo posible.

Según el autor Peña define a los MARCS como que los medios institucionalizados son herramientas que facilitan la resolución de conflictos entre dos partes con la intervención de un tercero imparcial y neutral. En un sentido amplio, los medios alternativos son procedimientos que permiten resolver disputas de naturaleza privada, evitando que las partes involucradas tengan que recurrir al sistema oficial o tradicional del Poder Judicial, el cual

suele ser más lento y costoso.

Por lo tanto, los MARCS son importantes para la solución de conflictos, ya que buscan dar soluciones para ambas partes en poco tiempo, así mismo el costo es menor; a diferencia de un proceso judicial. Los principales mecanismos alternativos para la solución de conflictos son los siguientes:

- *Negociación.* Según Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza (2016) se refiere a quienes definen a la negociación como “la estrategia que implementamos cuando varias partes involucradas en un asunto acuerdan ciertas directrices y buscan alcanzar un acuerdo que satisfaga los intereses de cada una de ellas” (p. 4).
- *Mediación.* Según Torrego: “Es un enfoque para resolver conflictos en el que ambas partes en disputa deciden de manera voluntaria acudir a un mediador, una tercera persona, con el fin de llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio” (p. 11).
- *Conciliación.* Romero (2020) define a la conciliación como “Es el procedimiento en el cual dos o más partes buscan la ayuda de un tercero imparcial para facilitar el diálogo y encontrar una solución a sus disputas. El conciliador tiene la capacidad de sugerir posibles soluciones, pero las partes mantienen el poder de decisión sobre el acuerdo final” (p. 2).
- *Arbitraje,* según Siqueiros (2021) define al arbitraje como un enfoque o una técnica utilizada para resolver de manera extrajudicial las diferencias que puedan surgir entre dos o más partes. Esto se logra a través de la intervención de una o varias personas, cuyas facultades provienen del acuerdo consensuado de las partes involucradas en la disputa (p. 3).

## **Conciliación extrajudicial en Perú**

La conciliación extrajudicial en el Perú se regula por la Ley N.º 26872 y su reglamento el Decreto Supremo N.º 001-98-JUS, así como su modificatoria con la Ley N.º 31165, la misma que es importante porque permite a las partes resolver sus disputas de manera rápida, eficiente y económica sin acudir a la vía judicial. Esta es aplicada en diversos casos, como son conflictos civiles, familiares y contrataciones con el estado. Además, la conciliación extrajudicial puede ayudar a preservar las relaciones interpersonales, lo que es especialmente importante en casos familiares o de negocios. La conciliación extrajudicial se puede describir como un recurso valioso para alcanzar soluciones pacíficas en conflictos, ya que brinda a las partes la oportunidad de diseñar sus propios acuerdos con la asistencia de un tercero imparcial.

Dentro de este contexto, el presente estudio abordará la reciente modalidad de proceso de conciliación extrajudicial que fue implementada en Perú el 17 de junio de 2021 mediante la Ley N.º 31165, conocida como Ley de Conciliación. Esta ley permite llevar a cabo audiencias de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares, además de establecer disposiciones adicionales para mejorar el funcionamiento del sistema conciliatorio.

### **Definición de conciliación extrajudicial por medios electrónicos**

De acuerdo con el artículo 5 del Reglamento de la Conciliación Extrajudicial, la conciliación a través de medios electrónicos permite llevar a cabo la audiencia de conciliación mediante videoconferencia, utilizando *software*, aplicaciones web, equipos informáticos y tecnológicos que garanticen la integridad, confidencialidad y grabación de dichas audiencias, así como otros actos relacionados. Es fundamental garantizar la identificación, capacidad y comunicación de las partes, así como la autenticidad del contenido del acuerdo conciliatorio, respetando los principios que rigen la conciliación.

Según Peña (2021), la conciliación por medios electrónicos se trata de un proceso virtual y remoto en el cual el conciliador y las partes se comunican a través de medios electrónicos, específicamente mediante videoconferencia. Para ello, se utilizan *software*, aplicaciones web, equipos informáticos y tecnológicos que aseguran la integridad, confidencialidad y grabación de las audiencias de conciliación.

Por tanto, la conciliación es un medio por el cual se entablará un diálogo entre ambas personas, en donde una persona imparcial preparada, los ayuda a llegar a un desenlace favorable a las partes; así disminuir tiempo y gastos.

### **Características de la conciliación extrajudicial**

Las características actuales de la conciliación extrajudicial como lo menciona Gamboa (2005), en la publicación de su tesis *Las virtudes y vicios de la conciliación extrajudicial*, son los siguientes:

- *Medio autocompositivo*, dentro del cual se desarrolla el procedimiento de negociación de manera voluntaria y consensual.
- *Equivalente jurisdiccional*, la conciliación se lleva a cabo en un contexto social y jurídico, y posee valor ejecutivo, lo que significa que un acuerdo de conciliación tiene el mismo peso que una sentencia. Además, es un proceso informal y rápido, ya que se realiza en las instalaciones del centro de conciliación y puede acelerarse según la voluntad de las partes. Con las modificaciones actuales, se han implementado audiencias virtuales que contribuyen a agilizar el proceso de conciliación.
- *Alternativo o supremo*, es decir que cuando las audiencias de conciliación se desarrollen, el diálogo, negociación y demás partes del proceso deberán ser privados para las partes y el conciliador; respetando la confidencialidad, uno

delos más importantes en el desarrollo de la conciliación; ya que no deberán hacer uso de celulares, cámaras y otros objetos similares, porque no podrán usarse como medios probatorios en un futuro proceso, con excepciones.

- Según lo establecido en el artículo de la ley de conciliación, la conciliación es de carácter obligatorio, lo que implica que es un requisito previo necesario para la mayoría de los procesos, a excepción de algunos casos específicos.

### **Principios de la conciliación extrajudicial**

Valencia (2017) indicó que el propósito último de los principios es de naturaleza cuádruple: “humanizar, promover la justicia, actualizar y racionalizar el derecho” (p. 1). Además, señala que el principio tiene un valor fundamental y social, cuya comprensión por parte de la comunidad internacional crea la convicción de que ese valor debe ser cumplido obligatoriamente y puede ser respaldado por la fuerza coercitiva.

Los principios deberán ser usados en caso de vicios o vacíos legales de una normativa, en el presente trabajo la ley de conciliación considera los siguientes principios bases para el desarrollo de los procesos de conciliación, según la Ley N.º 26872, la Conciliación fomenta una cultura de paz y se lleva a cabo siguiendo los principios éticos de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad, rapidez y eficiencia económica:

- *Equidad*, durante el proceso de conciliación, se asegurará el respeto por el sentido de la justicia aplicado al caso específico que está siendo objeto de conciliación. El conciliador tiene la responsabilidad de crear un entorno equitativo que permita a las partes involucradas alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos (Ormachea, 1998).

- *Veracidad*, señala Ormachea (1998) que se refiere a la búsqueda de lo que las partes realmente desean. En el proceso de conciliación, el conciliador nunca alterará el sentido o significado de los hechos, temas, intereses o acuerdos alcanzados por las partes. Los responsables del sistema conciliatorio deben proporcionar información veraz y auténtica cuando sea solicitada por el MINJUSDH. “Es importante destacar que este principio no se centra en encontrar la verdad o determinar quién dice la verdad, sino que es principalmente una actitud personal” (p. 130)
- *Buena fe*, se refiere a la expectativa de que las partes actúen de manera honesta y leal, confiando en que esa será la conducta para seguir durante el proceso de conciliación (Ormachea, 1998).
- *Confidencialidad*, el *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua*, por confidencialidad refiere que son acciones o palabras que se comparten en un ambiente de confianza mutua entre dos o más personas, este concepto relacionado con la conciliación se podría decir que las partes compartirán información acerca de su conflicto al conciliador, el mismo que les ayudará a llegar a una solución favorable para ambos, misma información de no deberán divulgar.

Según la ley en su artículo 8, se refiere a como las partes deberán actuar de forma confidencial, señalando que los participantes en la audiencia de conciliación están obligados a mantener la confidencialidad de lo discutido. Todo lo dicho o propuesto durante la audiencia no tiene valor como evidencia. Sin embargo, existe una excepción a la regla de confidencialidad cuando se trata de hechos que podrían indicar la comisión de un delito o una falta.

Este principio es uno de los más destacados de la conciliación, siendo este un elemento esencial y característico; el mismo que en la presente investigación será analizado y estudiado respecto a la mejora de la ley de conciliación, la misma que accede a las audiencias de forma virtual, se pone en duda la confidencialidad de las audiencias virtuales; al momento que las partes participen desde un lugar ajeno al local del centro de conciliación y del mismo modo cabrían suspicacias de grabaciones de la audiencia o difusión del diálogo y negociación a personas ajenas al conflicto; para cuidar la información proporcionada por las partes en la audiencias de conciliación ya sean presenciales o a través de medios electrónicos, la labor de los conciliadores para el manejo de estas, será de gran importancia.

Si el conciliador infringe el principio de confidencialidad, el Centro de Conciliación será responsable según lo establecido en el artículo 1325° del Código Civil. Cualquier acuerdo que exima al Centro de Conciliación de responsabilidad en este aspecto se considerará inválido (Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos, 2015).

- *Imparcialidad*, el conciliador debe mantenerse imparcial y no identificarse con los intereses de las partes, teniendo la responsabilidad de colaborar con los participantes sin imponer propuestas de solución. La conciliación se lleva a cabo sin discriminación ni diferencias, lo que implica que el conciliador debe actuar de manera imparcial, evitando cualquier favoritismo en sus palabras y acciones durante su desempeño profesional (Moore, 1995).
- *Neutralidad*, el conciliador tiene la obligación inicial de no involucrarse en casos en los que estén presentes personas relacionadas a él o a su entorno familiar, al personal del Centro de Conciliación, o en los que participen conciliantes con los que tenga parentesco, a menos que las partes soliciten específicamente su intervención (Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos, 2015).

- *Legalidad*, este principio se fundamenta en la idea de que el proceso de conciliación debe ajustarse completamente a la ley, específicamente a la legislación y reglamentación de la conciliación extrajudicial.
- *Celeridad*, este principio beneficia a ambas partes, ya que ayuda solucionar el conflicto de forma rápida y sin trámites engorrosos, aún más porque ambos voluntariamente toman la decisión sobre la solución de su conflicto. La función de conciliación debe desempeñarse de manera que facilite a las partes la resolución oportuna y ágil de su conflicto (Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos, 2015).
- *Economía*, los servicios de conciliación extrajudicial pueden ser ofrecidos tanto por centros privados como por entidades estatales debidamente autorizadas. En algunos casos, puede haber costos asociados, aunque estos suelen ser mínimos en comparación con un proceso judicial. Según el Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos (2014), el objetivo del procedimiento conciliatorio es permitir que las partes ahorren tiempo y gastos que estarían involucrados en un proceso judicial.

### **Materias conciliables extrajudiciales en el Perú**

Stein (1999) afirma que en su libro: *Preparándose para una negociación asistida. Derecho PUCP*, se indicó sobre materias conciliables según la Ley N.º de Conciliación Extrajudicial (Ley N.º 26872), su artículo 9º establece que las materias que son susceptibles de conciliación, considerando conciliables las pretensiones específicas o determinables que involucran derechos que las partes pueden disponer. En el ámbito del derecho de familia, como es materia de estudio en la investigación, se someten al procedimiento establecido en esta ley las pretensiones relacionadas con alimentos, régimen de visitas. Caso contrario no se podrán discutir las controversias relacionadas con la comisión de delitos o faltas, excepto

en casos donde se discuta la cuantía de la reparación civil derivada de dichos delitos, siempre y cuando no haya sido establecida por una resolución judicial firme.

El mencionado artículo también señala que la conciliación puede iniciarse de dos formas siendo las siguientes:

*Por la iniciativa de las partes*

Obligatoria, la conciliación es obligatoria en los casos que involucran derechos disponibles. Los derechos disponibles son aquellos que tienen un valor económico, es decir, que pueden ser evaluados monetariamente. También se consideran derechos disponibles aquellos que aunque no sean necesariamente de naturaleza patrimonial, pueden ser objeto de libre disposición. Además, en los asuntos relacionados con alimentos, régimen de visitas, violencia familiar y responsabilidad civil derivada de delitos, solo son conciliables los derechos que pueden ser libremente dispuestos. En los asuntos laborales, la conciliación respeta los derechos intangibles del trabajador y solo opera dentro de los límites de disponibilidad que el trabajador tiene.

Facultativa, la conciliación es opcional, estas situaciones incluyen cuando la parte demandada tiene su domicilio en el extranjero, en los procesos cautelares, de ejecución y de garantías constitucionales, así como cuando las partes han acordado resolver cualquier conflicto a través de arbitraje.

*Por el resultado del trámite*

*Total*, cuando las partes han llegado a un acuerdo sobre todos los aspectos relacionados con su conflicto, tal como se detalla en la solicitud de conciliación y durante todo el proceso conciliatorio.

*Parcial*, cuando las partes han llegado a un acuerdo sobre uno o varios de los puntos en disputa, dejando otros sin resolver, o cuando solo algunos de ellos han alcanzado un

acuerdo conciliatorio.

Existen diversas materias que son conciliables extrajudiciales, es decir, que pueden ser resueltas mediante un proceso de conciliación fuera del ámbito judicial. Entre ellas, podemos mencionar a las siguientes:

- *Conflictos laborales*: despidos, suspensiones, indemnizaciones, según la ley de conciliación Ley N.º 26872, que menciona lo siguiente. La realización de estas sin comprometer los derechos irrevocables del trabajador
- *Establecidos por la Constitución y la ley*. Artículo modificado por el artículo 2 de la Ley N.º 27398.
- *Disputas familiares*: separación, divorcio, patria potestad, tenencia, visitas y alimentos, según procedimiento de la ley de conciliación Ley N.º 26872.
- *Asuntos civiles*: reclamaciones por deudas, propiedad o posesión de bienes inmuebles, pensiones alimenticias, según la ley de conciliación Ley N.º 26872.

### **Alimentos**

De acuerdo con el artículo 42 del Código Civil actual, el concepto de alimentos abarca todo lo necesario para el sustento, vivienda, vestimenta, educación, formación laboral, atención médica y psicológica, y actividades recreativas, considerando la situación y las posibilidades económicas (Código Civil, 1984).

El artículo 92 del Código de los Niños y Adolescentes (en adelante CNA) establece que los alimentos abarcan todo lo necesario para garantizar el sustento, vivienda, vestimenta, educación, formación laboral, atención médica y psicológica, y actividades recreativas del niño o adolescente. Además, también se incluyen los gastos relacionados con el embarazo de la madre, desde la concepción hasta el período posterior al parto (Código de los Niños y

Adolescentes, 2000).

Las dos definiciones anteriores de los ordenamientos jurídicos correspondientes son similares; sin embargo es necesario mencionarlos por ser de gran importancia para nuestra investigación; ya que según nuestra problemática y objetivos es necesario tener clara la definición de alimentos, como un derecho fundamental que tienen los niños, adolescentes y demás que por ley tengan la necesidad de percibir alimentos en beneficio de los mismos para su desarrollo personal y desenvolvimiento en la sociedad.

### **Tenencia**

El CNA define la tenencia como una institución legal que tiene como objetivo el cuidado de los hijos por parte de uno de los padres en casos de separación de facto (Código de los Niños y Adolescentes, 2000). La definición sobre tenencia también es importante, ya que es una materia que se discute y soluciona en los centros de conciliación extrajudicial, cuidando el interés superior del menor.

### **Régimen de visitas**

El menor de edad está íntimamente relacionado con su madre y padre; es por ello por lo que cuando los padres no ejerzan la responsabilidad parental, a pesar de no vivir en el mismo ambiente que el menor, tienen como derecho realizar visitas a sus hijos, siempre y cuando puedan demostrar de manera adecuada el cumplimiento o la incapacidad de cumplir con la obligación de brindar alimentos. En caso de que alguno de los padres haya fallecido, esté ausente o su paradero sea desconocido, los familiares hasta el cuarto grado de parentesco consanguíneo de dicho padre pueden solicitar el régimen de visitas, según lo que menciona el artículo 88 del Código Civil (1984).

### **Definición de eficacia**

La Real Academia Española (en adelante la RAE, 2001) menciona que la palabra

*eficacia* proviene del idioma latín de las palabras *efficere* o *facere*, que significa “hacer o lograr”. Además, menciona que es la capacidad de alcanzar los resultados deseados o esperados. La capacidad de una entidad para lograr sus metas, lo cual implica eficiencia y consideración de los factores ambientales (Fernández y Sánchez, 1997).

#### Eficacia

- Priorización de los resultados
- Realizar las acciones correctas
- Lograr metas y objetivos
- Optimizar el uso de los recursos disponibles

Por su parte, Quijano (2006) menciona que se trata de la realización de metas y la consecución de objetivos.

- Díez de Castro et al. (2002) menciona que es la habilidad de gestión para lograr las metas o resultados establecidos.
- ISO 9000: 2008 indica que es el grado en el que se llevan a cabo las actividades planificadas y se logran los resultados deseados
- Gutiérrez (2005) señala que son “logros obtenidos que satisfacen los objetivos estándares de calidad establecidos” (p. 51).
- Mallo y Merio (1995) menciona que es el “nivel en el que los resultados actuales se asemejan a los resultados deseados” (p. 40)

En este contexto, la eficacia se refiere a la habilidad de alcanzar los resultados. Esto implica que un sistema, proceso, individuo o grupo sea capaz de lograr exitosamente sus objetivos y metas. Por ejemplo, en el ámbito empresarial, la eficacia se relaciona con el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. A nivel personal, se refiere a la

capacidad de una persona para alcanzar sus metas personales o profesionales de manera efectiva. La eficacia es un indicador clave de la calidad y el éxito de cualquier actividad o proyecto.

### **Eficacia en el aspecto social y económico**

En el ámbito social, la eficacia se refiere a la capacidad de las políticas y programas públicos para generar mejoras en la calidad de vida de la población, resolver problemas sociales y asegurar el bienestar social. Esto significa que una política pública es considerada eficaz cuando logra los objetivos establecidos, como la reducción de la pobreza, el mejoramiento del acceso a servicios básicos y el fortalecimiento de la educación, entre otros. En el contexto económico, la eficacia se relaciona con la capacidad de las empresas y organizaciones para alcanzar sus metas financieras y comerciales. Una empresa se considera eficaz cuando logra sus objetivos de ingresos, rentabilidad, participación en el mercado, productividad, y otros indicadores de éxito empresarial. Además, también se puede mencionar a la eficacia en el ámbito económico en relación con las políticas públicas económicas, las cuales tienen como objetivo promover el crecimiento y desarrollo económico del país, mantener la estabilidad monetaria, fomentar el empleo y lograr una redistribución del ingreso de forma efectiva y sostenible.

En el aspecto social, la conciliación puede permitir una solución más rápida y eficiente a los conflictos, evitando largos procesos judiciales que pueden tener un costo emocional y de tiempo para las partes involucradas. Además, puede promover la restauración de relaciones y la preservación de vínculos sociales, lo que puede ser especialmente importante en casos de disputas entre miembros de una misma comunidad o familiar. En el aspecto económico, la conciliación puede reducir los costos asociados con los procesos judiciales, como los honorarios de abogados y los gastos administrativos. Además, puede permitir la recuperación de deudas más rápido que si se recurre a la instancia superior,

lo que puede ser especialmente esencial para pequeñas empresas o individuos que dependen de los pagos a tiempo para mantener su flujo de efectivo.

### **Eficacia jurídica**

Para Kelsen (1958), la eficacia del derecho se refiere a la conformidad del comportamiento humano con las normas jurídicas establecidas. Es decir, implica que las normas sean efectivamente aplicadas y respetadas, asegurando que las personas actúen de acuerdo con lo que exigen dichas normas. La eficacia del derecho se manifiesta cuando las personas cumplen con las normas jurídicas y estas son implementadas de manera efectiva, garantizando así el orden y la obediencia en la sociedad.

Para Bobbio (2000), la eficacia implica evaluar si las personas a las que se dirige una norma jurídica la cumplen o no. En otras palabras, se trata de “determinar si los destinatarios de la norma la acatan y la obedecen en la práctica. La eficacia se utiliza como medida para evaluar el grado de cumplimiento y aceptación de una norma por parte de la sociedad, y puede revelar la efectividad y la influencia que tiene el derecho en el comportamiento de las personas.

Por tanto, la investigación que se realizará tiene por objeto describir que la normativa sobre los medios electrónicos en la conciliación extrajudicial es eficaz y está siendo cumplida como sería lo ideal; más que todo enfocada en los temas de A. T. y R.V.

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Métodos y Alcance de la Investigación

En este estudio se utilizó la metodología de teoría fundamentada, que es un enfoque de investigación cualitativa ampliamente utilizado para desarrollar teorías sobre diversos fenómenos legales, sociales y otros. A diferencia de otros diseños de investigación, la teoría fundamentada no busca probar hipótesis preexistentes, sino que se enfoca en generar conceptos originales y hipótesis a partir del propio proceso de investigación.

Taylor y Bogdan (1984) señala que el propósito de la investigación cualitativa es ofrecer un enfoque metodológico que permita comprender el mundo complejo de las experiencias vividas desde la perspectiva de las personas que las experimentan.

Por ello se investigó, analizó y desarrolló la eficacia de las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudiciales en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023; ya que es importante si el desarrollo de dichas conciliaciones fue efectivo y beneficiaron a las partes conciliantes.

#### 3.2. Diseño de la Investigación

##### Definición de fenomenología

Soto y Vargas (2017) en su artículo sobre la fenomenología citan a Husserl, el mismo que define a la fenomenología como el “análisis de los fenómenos tal como son experimentados por el individuo, enfocándose en la forma precisa en la que un fenómeno se manifiesta a la persona que lo está experimentando, en toda su particularidad y especificidad (p. 295).

También, Husserl (1999) describe una serie de acciones que conforman la realidad y

permiten una relación entre el aislamiento y la asimilación de la reflexión, lo que resulta en un proceso progresivo impulsado por la intencionalidad, en última instancia, hacia la experiencia de fundamentar la búsqueda para obtener evidencia en sí mismo; en una relación que va más allá de los prejuicios para fundamentar el objeto de estudio. Por lo tanto, se puede afirmar que la regla principal de la fenomenología es “permitir que las cosas se manifiesten en su contenido esencial, a través de una mirada intuitiva” (p. 45).

La investigación fenomenológica es una de las principales metodologías cualitativas utilizadas. En este sentido, la fenomenología se basa en la interpretación y comprensión de los fenómenos, centrándose en la experiencia subjetiva del ser.

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es básica, ya que tuvo como finalidad obtener y recopilar la información sobre la eficacia de las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudiciales, misma información que se fue construyendo como base de conocimiento para la información ya existente.

### **Nivel de la investigación**

El nivel de la presente investigación es descriptivo, ya que se describió, investigó y analizó la problemática planteada.

## **3.3. Población y Muestra de la Investigación**

### **Población**

La población de investigación se refiere a un grupo específico de casos que está definido, limitado y accesible. Esta población sirve como base para la selección de la muestra y cumple con ciertos criterios preestablecidos. Es importante destacar que el término “población de estudio” no se limita únicamente a seres humanos, sino que puede incluir

animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, entretodos (Revista Alergia México, 2016).

Sobre la base de la presente investigación como población, consideramos a los abogados conciliadores de la ciudad del Cusco al 2023 (agosto) para analizar e investigar la eficacia de las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudiciales. Para ello se tomó en cuenta la cantidad de abogados conciliadores autorizados por cada Centro de Conciliación en el distrito de Wanchaq, de la región del Cusco. Por lo que se tiene la información obtenida de la página web del Directorio de centros de conciliación Extrajudicial (SISCONCI) y la lista obtenida del MINJUSDH en la oficina de la ciudad del Cusco.

**Tabla 1**  
*Población*

---

|  |
|--|
| Población  |
| Abogados conciliadores extrajudiciales en el distrito de Wanchaq, región de Cusco. |

---

|    |
|----|
| 34 |
|----|

---

Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH).

### **Muestra**

La muestra refiere a una selección de elementos de manera aleatoria o al azar. En este caso, se eligen los elementos de la población de estudio sin un patrón predefinido, lo que ayuda a evitar sesgos y proporcionar resultados más representativos de la población en general.

Para la presente investigación se utilizó una muestra por conveniencia, ya que los 10

abogados conciliadores fueron entrevistados de manera voluntaria, quienes pertenecieron a diferentes centros de conciliación Extrajudicial, como se tiene de la información de la página web del Directorio de Centros de Conciliación Extrajudicial (SISCONCI) y la lista obtenida del MINJUSDH en la oficina de la ciudad del Cusco; para obtener resultados más convincentes, válidos y efectivos para la investigación. Asimismo, se tomó en cuenta que de los 34 abogados conciliadores mencionados en la población, se llegó a indagar que solamente 10 abogados conciliadores realizaban las audiencias por medios electrónicos; es por ello que la muestra es la siguiente:

**Tabla 2**  
*Muestra*

---

|   |
|---|
| Muestra   |
| Conciliadores extrajudiciales del distrito de Wanchaq, región de Cusco. |

---

|    |
|----|
| 10 |
|----|

---

Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH).

### **3.4. Técnicas e Instrumentos**

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada, cuyo instrumento de recolección de datos es la guía de entrevista con preguntas abiertas; la misma que permitió dialogar para obtener información detallada y específica sobre la realización de las audiencias de medios electrónicos respecto de temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas.

### **3.5. Procedimiento de Guía de Entrevista y Análisis de Datos**

En este estudio, se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos,

empleando una guía de preguntas abiertas como herramienta. Esta guía facilitó un diálogo para obtener información detallada y específica acerca de la implementación de audiencias por medios electrónicos en temas como alimentos, tenencia y régimen de visitas.

### **3.6. Aspectos éticos respecto a la investigación**

A lo largo de la realización de la investigación se respetó a los autores que se fueron citando según normas APA; asimismo, se cumplió las normas de la Universidad Continental.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Este capítulo analiza la investigación realizada de acuerdo con nuestros objetivos teniendo como instrumento la entrevista a diez conciliadores extrajudiciales en el distrito de Wánchaq-Cusco, a través de nueve preguntas, para verificar la eficacia de las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudiciales en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023. Dicho análisis se ha dividido en dos grupos 5 entrevistados, observando la similitud y diferencia de las respuestas, los mismos que son de la siguiente manera:

#### 4.1. Objetivo General

Se analizó la eficacia de las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.

##### 4.1.1. Pregunta 1

##### 4.1.1.1. Resultados

##### a) Respuestas de la pregunta 1 del E1 al E5 entrevistados

#### Tabla 3

*Respuestas de la pregunta 1 del E1 al E5 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E1  | E2   | E3  | E4  | E5   |
|----|--|---|--|---|---|--|
| 1  | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | Un poco conflictivo por la falta de conocimiento de la población, hay vacíos porque es genérica la normativa. Ha sido un más trabajoso que tenga valor de copia certificada. Por el momento no se ha presentado ninguna complicación. | La propia conciliación virtual te pide requisitos, como conciliador puedo llegar a esa intermediación; sin embargo, ha habido muchas aristas del que no se ha podido desarrollar propiamente, por el propio rechazo del poder conciliar. | Hemos implementado el tema de audiencias virtuales, con la finalidad que las personas puedan llegar a acuerdos. | Los procesos conciliatorios de manera electrónica han ayudado en la eficacia y celeridad requiere ciertos requisitos lamentablemente e e muchas familias no los tienen, imposibilita esto el procedimiento conciliatorio más en temas de familia. | Depende de los instrumentos, los equipos; las partes todavía tienen resistencia y miedo a la tecnología. |

### Similitudes

De la tabla 3 se tiene que los entrevistados E1, E2, E4 y E5 coinciden en que las audiencias a través de medios electrónicos son un poco conflictivas por la falta de conocimiento y resistencia por miedo a la tecnología; ya que los requisitos establecidos por norma no todas las familias lo tienen, lo cual imposibilita el procedimiento conciliatorio.

### Diferencias

De la tabla 3 se tiene que los entrevistados E4 y E5 difieren de los demás entrevistados, señalando que la normativa es genérica; sin embargo, ayuda a la eficacia y celeridad.

### b) Respuestas de la pregunta 1 del E6 al E10 entrevistados

**Tabla 4***Respuestas de la pregunta 1 del E6 al E10 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E6  | E7  | E8   | E9   | E10   |
|----|--|---|---|--|--|---|
| 1  | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | Se efectuaron de manera adecuada, son más efectivos y más directos a la persona, en el centro de conciliación está siendo muy eficaz el método virtual. | Al principio fue complicado luego se dio una adaptación entre un proceso de intermediación, se adaptó a las conciliaciones extrajudiciales, si se puede realizar una conciliación de forma virtual. | Se cumplió con todos los requisitos que establece norma, se ha llevado con normalidad, no ha tenido ningún requerimiento o consultas sobre las actas, estos medios se han podido solucionar <u>el conflicto.</u> | Con la normalidad del caso, pero en la realidad la tecnología no es de fácil utilización por los usuarios. La demanda es ínfima. | De manera normal, si es un avance para el contexto legal, social y económico, al permitir conectarse desde donde se encuentren. |

### Similitudes

De la tabla 4 se tiene que los entrevistados E6, E7, E8, E10 coinciden que las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos en el contexto jurídico, económico, y social, se efectuaron de manera efectiva y con normalidad para la solución del conflicto.

### Diferencias

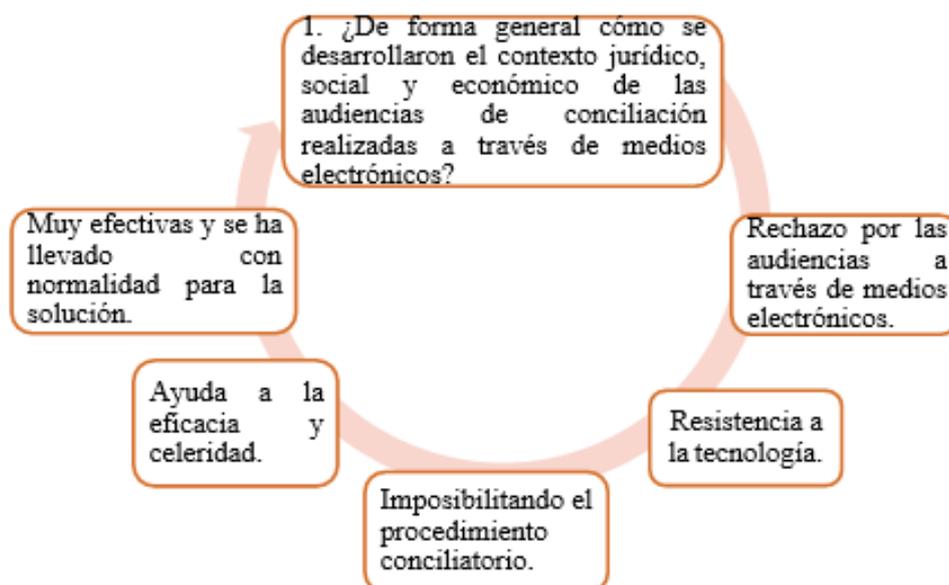
De la tabla 4 se tiene que el entrevistado E9 sostiene que la tecnología no es de fácil utilización por las partes, que su demanda es ínfima.

#### 4.1.1.2. Análisis de la pregunta 1 de acuerdo con las tablas

Respecto a la presente pregunta, teniendo como referencia las respuestas en las tablas, se tiene que las audiencias a través de medios electrónico en el contexto jurídico, social y económico, algunos conciliadores extrajudiciales señalan que se han desarrollado de forma efectiva con normalidad como si se tratase de una audiencia presencial, la misma que beneficia a la celeridad del proceso de conciliación; sin embargo, otros conciliadores extrajudiciales mencionan que el desarrollo de este tipo de audiencias por el lado de las partes conciliantes se tuvo un rechazo y resistencia a utilizar las herramientas tecnológicas;

lo cual, ha imposibilitado el procedimiento conciliatorio, en algunos casos incluso no llegando a un acuerdo total, que es lo ideal en la conciliación; específicamente en los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas; que como se sabe los temas familiares tienen mayor dificultad para tratar, ya que se involucra a los menores de edad, teniendo en cuenta que el conciliador debe proteger los derechos y el interés superior del niño, como lo establecido en el Código Civil y Código de Niños y Adolescentes.

**Figura 1**  
Objetivo general



La figura 1 representa al objetivo general, en referencia a su primera pregunta, ayuda a la eficacia y celeridad. Imposibilitando el procedimiento conciliatorio. Resistencia a la tecnología. La figura 1 representa al objetivo general, en referencia a su primera pregunta.

#### 4.1.2. Pregunta 2

##### 4.1.2.1. Resultados

##### a) Respuestas de la pregunta 2 del E1 al E5 entrevistados

**Tabla 5**

*Respuestas de la pregunta 2 del E1 al E5 entrevistados*

| Nº | Preguntas   | E1  | E2  | E3   | E4   | E5  |
|----|---|---|---|--|--|---|
| 2  | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas? | La normativa declara que se debe de realizar las grabaciones, es oportuno que se haga esta grabación y ya quede en el archivo, precisamente los acuerdos. | Es necesario la grabación porque de esa manera va garantizar los acuerdos ya adoptados. | Completamente pertinente grabar, no el tema de la negociación, pero los acuerdos tienen que estar establecidos, guardarlo en un disco. | Tiene más contras que pros, un principio de la conciliación es la confidencialidad, hay leyes que protegen a la videoconferencia. El conciliador graba el intro, las generales de ley, posteriormente los acuerdos. Hay un gran vacío. | Puede ser válido y ser opcional grabar, pero en el acta de conciliación tiene que ser más específico. |

### Similitudes

De la tabla 5 se tiene que los entrevistados E1, E2, E3, E4 y E5 coinciden que es pertinente que se grabe la introducción y los acuerdos para garantizarlos.

### Diferencias

El entrevistado E4 difiere en que tiene más contras que pros, por el principio de confidencialidad.

### b) Respuestas de la pregunta 2 del E6 al E10 entrevistados

**Tabla 6**

*Respuestas de la pregunta 2 del E6 al E10 entrevistados*

| Nº | Preguntas   | E6   | E7  | E8   | E9  | E10  |
|----|---|--|---|--|---|--|
| 2  | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas? | Si es necesario grabar, existe un registro en el cual se debe informar al MINJUSDH, los acuerdos finales deben ser grabados. | Según el artículo 11 se debe grabar obligatoriamente, dentro de la ley está el artículo 16 la cual se le debe informar a las partes de igual manera, y esto se sube a la plataforma del MINJUSDH. | Efectivamente la norma señala que debe grabar la etapa del inicio de la audiencia y la parte de la conclusión en la que se arriba los acuerdos, mas no se puede grabar la etapa de la negociación, evidentemente son confidenciales y se vulneran dichos derechos. | Aunque no esté de acuerdo, la norma lo exige. | No es necesario, aunque ahora la ley permite que sea de forma virtual. |

### Similitudes

De la tabla 6 se tiene que los entrevistados E6, E7, E8, E9 coinciden que si es necesario

grabar las audiencias a través de medios electrónicos y así mismo informar al MINJUSDH, ya que lo exige la ley

### **Diferencias**

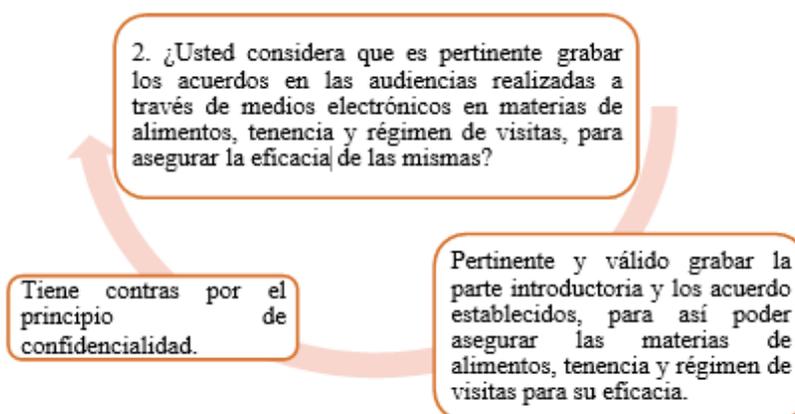
De la tabla 6, el entrevistado E10 difiere en que no es necesario el grabar las audiencias.

#### **4.1.2.2. Análisis de la pregunta 2 de acuerdo con las tablas**

Conforme a los resultados antes mencionados, gran parte de los conciliadores extrajudiciales están de acuerdo con la grabación de las audiencias a través de medios electrónicos, especificando que solo se debe grabar la parte introductoria y la parte del acuerdo, masno la parte de la negociación; ya que en esta fase se realiza una discusión y se plantean posible soluciones, para al final llegar una solución de conflicto; por otro lado un conciliador difiere sobre este punto, al mencionar que tiene más contras que pros, porque hoy endía existen leyes que protegen a las videoconferencias; asimismo la conciliación se basa en los principios y uno de ellos es la confidencialidad; el mismo que se utiliza de forma beneficiosa en las audiencias presenciales; sin embargo al estar ante medios electrónicos se estaría vulnerando dicho principio; lo cual no establece la normativa claramente.

#### **Figura 2**

Resumen de la pregunta dos



La figura 2 representa al objetivo general, en referencia a su segunda pregunta de acuerdo con los resultados.

### 4.1.3. Pregunta 3

#### 4.1.3.1. Resultados

##### a) Respuestas de la pregunta 3 del E1 al E5 entrevistados

**Tabla 7**

*Respuestas de la pregunta 3 del E1 al E5 entrevistados.*

| Nº | Preguntas   | E1  | E2   | E3   | E4   | E5  |
|----|---|---|--|--|--|---|
| 3  | ¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales?<br>¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos? | E1 es el mismo por comodidad y economía, es eficiente en cuestión de tiempo, como complemento es ideal y ha facilitado bastante el poder realizar la audiencia a través de medios electrónicos. | La intermediación es necesario, necesitas tener contacto físico, en la conciliación tiene que haber una situación donde fluya a diferencia de la conciliación virtual, porque no hay un acceso universal en estas medidas tecnológicas en Cusco. | Una audiencia virtual, ayuda con las personas que se encuentran lejos o delicadas de salud; una audiencia presencial da mejores resultados, porque el interactuar con las personas es diferente, vienen parametradas, las diferentes herramientas de conciliación, se pueden utilizar de manera virtual pero <u>no son eficaces.</u> | Menor eficacia, por la claridad digital no nos permite conversar con la otra parte de manera continua, ha entorpecido. | La eficacia va ser lo mismo, audiencias presencial es son lo mismo que las audiencias virtuales, al final importa el acuerdo. |

#### Similitudes

De la tabla 7 se tiene que los entrevistados E1 y E5 coinciden en que el procedimiento y la eficacia es la misma que en las audiencias presenciales y es eficiente en cuestión de tiempo.

#### Diferencias

De la tabla 7 se tiene que los entrevistados E2 y E3 coinciden que una audiencia presencial tiene mejores resultados, respecto a tener contacto e interactuar entre las partes; asimismo los entrevistados E3 y E4 coinciden que la conciliación a través de medios electrónicos no es eficaz o tienen menor eficacia.

## b) Respuestas de la pregunta 3 del E6 al E10 entrevistados

**Tabla 8**

*Respuestas de la pregunta 3 del E6 al E10 entrevistados*

| Nº | Preguntas   | E6  | E7   | E8   | E9   | E10                       |
|----|---|---|--|--|--|---------------------------|
| 3  | ¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales?<br>¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos? | Las plataformas virtuales se dan de manera más óptima, solo se realiza la conexión y el procedimiento adecuado, es más beneficioso para ambos | La conciliación virtual te ayuda a llevar de manera más ordenada un proceso de conciliación en el tema de alimentos o tenencia, y así volverse más cómodo para ambas partes. | La negociación es mejor en lo presencial, se puede interactuar directamente con la persona, mientras que en lo virtual es un poco difícil. | No he tenido diferencias significativas, con la única diferencia de tener cuidado con la exigencia de las formas que recomienda el MINJUSDH. | Tienen la misma eficacia. |

### **Similitudes**

De la tabla 8 se tiene que los entrevistados E6, E7, E10 coinciden que los centros de conciliación son centros de ayuda sin fines de lucro.

### **Diferencias**

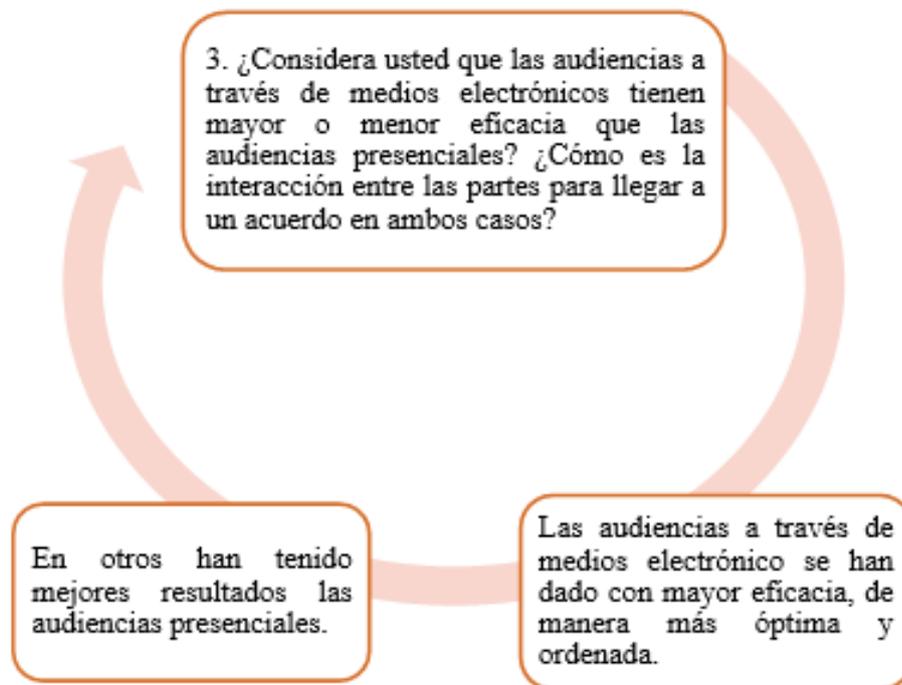
De la tabla 8 se tiene que los entrevistados E8 y E9 indican que hay una ventaja comparativa que en otros centros de conciliación y que el beneficio es muy poco ya que en lo virtual tiene diferente costo.

#### **4.1.3.2. Análisis de la pregunta 3 según las tablas**

De acuerdo con los resultados antes mencionados en las tablas, sobre la pregunta 3, se advierte de las respuestas de los entrevistados sobre que el procedimiento a través de medios electrónicos ha sido eficaz y se desarrolló de manera óptima y ordenada para algunos centros de conciliación en beneficio de las partes; sin embargo, otros han tenido mejores resultados y les ha sido más eficaz las audiencias presenciales ya que se interactúa mejor con las partes.

### **Figura 3**

*Resumen de la pregunta tres*



La figura 3 representa al objetivo general, en referencia a su tercera pregunta de acuerdo con los resultados de las tablas.

#### **4.2. Objetivo específico 1**

Se analizaron los aspectos jurídicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.

##### **4.2.1. Pregunta 4**

##### **4.2.1.1. Resultados**

##### **a) Respuestas de la pregunta 4 del E1 al E5 entrevistados**

#### **Tabla 9**

*Respuestas de la pregunta 4 del E1 al E5 entrevistados*

| Nº | Preguntas   | E1   | E2  | E3   | E4   | E5   |
|----|---|--|---|--|--|--|
| 4  | ¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos? | La normativa exige conexión a internet de alta velocidad, cámara, micrófono, un ambiente adecuado, una plataforma, acreditación de las partes, 10 minutos de tolerancia. | Nos tenemos que remitir al código del niño y adolescente, ver el interés superior del niño, dentro de una conciliación virtual el vela por la negociación | Necesitamos la Ficha RENIEC, establecido por norma, para poder identificar que esa persona es la correcta; el trámite es un poco complicado. | Una averiguación antes de la audiencia de conciliación, vía telefónica, video llamada, para la identificación de las personas que van actuar, mostrar tanto su cara como su DNI antes. | Necesitamos la identificación con el DNI, comprobamos al ver nombres y donde vive, control de su identificación. |

### Similitud

Los entrevistados E1, E2, E3, E4 y E5 coinciden que deben cumplir con lo establecido en la normativa, asimismo coinciden en que los requisitos más importantes establecidos por norma para comprobar la identidad de las partes son el DNI y la ficha RENIEC.

### Diferencia

No se encontraron diferencias.

### b) Respuestas de la pregunta 4 del E6 al E10 entrevistados

**Tabla 10**

*Respuesta de la pregunta 4 del E6 al E10 entrevistados.*

| Nº | Preguntas   | E6  | E7   | E8  | E9   | E10  |
|----|---|---|--|---|--|--|
| 4  | ¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos? | Antes de realizar la audiencia, se prosigue con lo siguiente, la persona debe prender cámara, identificarse mostrando el DNI a la cámara, para poder acreditar a la persona, de acuerdo a lo establecido en la ley. | Las estrategias que nosotros llevamos son de acreditar una persona, tener encendida su cámara, buena conexión de internet, muestren el DNI y evidenciar que es la persona a la cual se llevara el proceso el caso. | La verificación se realiza con la ficha RENIEC del personal, para realizar las comparaciones, se tiene un convenio con RENIEC para poder verificar a las personas que concurren a la audiencia de conciliación. | Los mecanismos que la norma exige, se puede flexibilizar, pero la norma es concreta. | Indicamos que se identifiquen con su nombre, DNI, dirección y luego que en la cámara enfoque su DNI. |

### **Similitud**

Los entrevistados E6, E7, E8, E10 coinciden que su mecanismo legal previo a la conciliación es el acreditar a la persona mediante lo siguiente: encender su cámara, mostrar el DNI, y realizar la verificación con su ficha RENIEC, de acuerdo con lo establecido en la ley.

### **Diferencia**

No se encontró diferencias.

#### **4.2.1.2. Análisis de la pregunta 4 según las tablas**

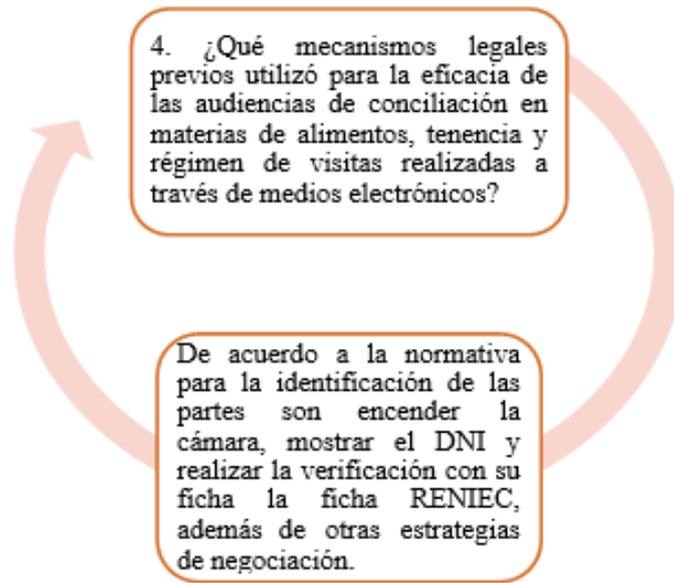
Según los resultados de las entrevistas mencionadas anteriormente, en relación con las tablas, se observa que los mecanismos legales utilizados para asegurar la eficacia de las audiencias de conciliación en temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas realizadas mediante medios electrónicos, los centros de conciliación emplearon el documento nacional de identificación (DNI) como método de identificación. Solo algunos centros de conciliación verifican también la ficha RENIEC, mientras que otros no lo hacen. Además, se requiere una computadora de calidad, una cámara HD y una buena conexión a internet para garantizar la autenticidad de la parte involucrada en la audiencia de acta de conciliación.

Basándonos en términos legales, los centros de conciliación se han regido mediante el reglamento de la ley de conciliación, el cual aplicaron los siguientes mecanismos: artículo 8. Verificación de identidad por medios electrónicos, y el artículo 26. Requisitos para participar en audiencias de conciliación a través de medios electrónicos y otros de naturaleza similar.

En ese contexto, los conciliadores extrajudiciales aplicaron de forma correcta los mecanismos de acuerdo con norma y su reglamento que la ley otorgó, para la buena eficacia de las audiencias de conciliación en temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas realizadas mediante medios electrónicos.

**Figura 4**

*Resumen de la pregunta cuatro*



La figura 4 representa al objetivo específico jurídico, en referencia a su cuarta pregunta.

#### 4.2.2. Pregunta 5

##### 4.2.2.1. Resultados

##### a) Respuestas de la pregunta 5 del E1 al E5 entrevistados

**Tabla 11**

*Respuestas de la pregunta 5 del E1 al E5 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E1   | E2   | E3  | E4   | E5   |
|----|--|--|--|---|--|--|
| 5  | ¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas? | Si estamos muy ceñidos con la normativa para cumplir el acta y sea título ejecutivo. | Sí, pero se pudo ver vacíos legales en el reglamento y en la misma jurisprudencia, nos hemos tenido que acoplar para que sea eficaz. | La norma ha tratado de cubrir todos los aspectos, se encuentran vacíos; se ha tenido que acoplar a la realidad. | Tenemos que buscar la rapidez, la eficacia, la ley tiene muchos vacíos, interpretamos mal. Tenemos que buscar primero la celeridad del acto, la confidencialidad la manera de poder llegar al solicitante o al invitado. | Estas audiencias se van a quedar, la normativa ha previsto, aunque se puede mejorar. |

### Similitud

Los entrevistados E1, E2, E3, E4 y E5 coinciden que sí están ceñidos y han tratado de acoplarse a la normativa para que sea eficaz a pesar de existir vacíos legales que pueden mejorar y acoplarse a la realidad.

### Diferencia

No se encontró diferencia

### b) Respuestas de la pregunta 5 del E6 al E10 entrevistados

**Tabla 12**

*Respuestas de la pregunta 5 del E6 al E10 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E6   | E7  | E8  | E9  | E10  |
|----|--|--|---|---|---|--|
| 5  | ¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas? | De acuerdo al reglamento, se cumplió con todo lo establecido de acuerdo a norma. | Si se ha cumplido, pero como toda normativa siempre tiene vacíos o cosas que se debe mejorar. | Si efectivamente, se convalida a la persona con la verificación mediante la RENIEC. | Se tiene que cumplir con lo establecido en la normativa vigente | Si nosotros nos regimos de acuerdo a la ley y reglamento, no hemos tenido ningún problema. |

### Similitud

Los entrevistados E6, E7, E8, E9, E10 coinciden que se ha cumplido lo establecido con la ley y el reglamento de acuerdo con ley.

### Diferencia

El entrevistado E7 sostiene que tiene vacíos legales y cosas que mejorar

#### 4.2.2.2. Análisis de la pregunta 5 según las tablas

Con base en la información recopilada en las entrevistas, se nota un firme compromiso por parte de los centros de conciliación para adaptarse a la tecnología y ofrecer soluciones innovadoras en la realización de audiencias mediante medios electrónicos. Esta transición ha resultado en una mayor eficiencia para resolver conflictos, permitiendo la participación

de las partes involucradas, incluso si se encuentran en lugares distantes geográficamente.

Además, algunos conciliadores mencionaron que aunque han logrado implementar exitosamente las audiencias electrónicas, todavía enfrentan ciertos desafíos. Uno de los aspectos relevantes es mejorar la infraestructura tecnológica y la conectividad en algunas áreas para asegurar una experiencia fluida y sin interrupciones durante las audiencias virtuales.

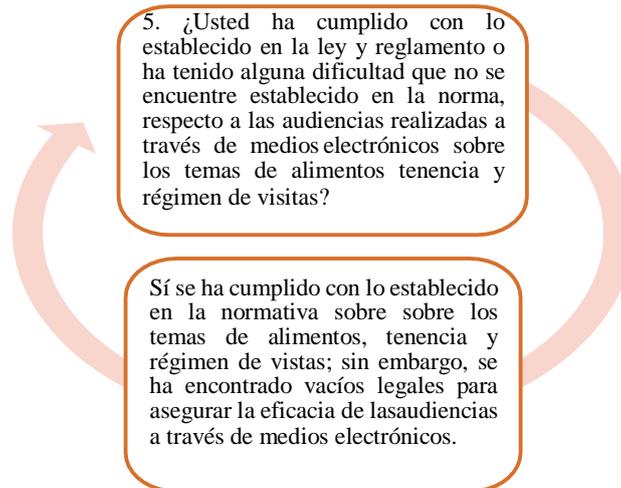
En cuanto a la precisión de las leyes y normas, se reconoce que siempre hay margen para mejorar. Los comentarios de los conciliadores reflejan la importancia de revisar y ajustar las regulaciones existentes para abordar las lagunas legales y asegurar una interpretación más clara y justa para todas las partes involucradas en los procesos de conciliación.

En resumen, las entrevistas brindan una visión integral sobre cómo los centros de conciliación están adoptando nuevas tecnologías para mejorar la eficacia y accesibilidad de sus servicios. Al mismo tiempo, subrayan la necesidad de seguir trabajando en la optimización de las regulaciones y la infraestructura tecnológica para alcanzar un sistema de conciliación más sólido y equitativo en el futuro.

En ese contexto, los conciliadores extrajudiciales han cumplido con la norma respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas.

**Figura 5**

Resumen de la pregunta cinco



La figura 5 representa al objetivo específico jurídico, en referencia a su quinta pregunta.

### **4.3. Objetivo específico 2**

Se analizaron los aspectos socio-tecnológicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.

#### **4.3.1. Pregunta 6**

##### **4.3.1.1. Resultados**

##### **a) Respuestas de la pregunta 6 del E1 al E5 entrevistados**

#### **Tabla 13**

*Respuestas de la pregunta 6 del E1 al E5 entrevistados*

| Nº | Preguntas   | E1  | E2  | E3  | E4  | E5   |
|----|---|---|---|---|---|--|
| 6  | ¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz? | Es importante establecer normas de conducta a las partes, los medios electrónicos facilitan moderar, se les habla de los beneficios y los contras de los procesos judiciales. | En ese tema de familia lo más importante era hablar con el solicitante e invitado, explicarles cómo va ser el manejo de todo, y aprovechar al máximo los temas de la virtualidad. | Poco complicado, he utilizado audiencias privadas, querer ayudarlos, tampoco se sientan obligados a firmar un acta, las suspensiones de audiencia, explicaba el tema de la <u>norma</u> . | Lo principal, es sacar las posiciones de las partes, en una audiencia virtual es mucho más difícil llegar a la persona, se aprovecha y termina la audiencia virtual cancelando la video llamada o simplemente saliendo de la audiencia. | Por vía telefónica hemos conversado antes, hemos tenido dificultades, pero al final ha sido efectiva la audiencia. |

### Similitud

Los entrevistados E1, E2 coinciden que se debe establecer normas de conducta y explicarles el manejo a las partes.

### Diferencia

Los entrevistados E3, E4 y E5 señalan que las audiencias a través de medios electrónicos con un poco complicadas por haber tenido dificultades al realizarlas; sin embargo, al final han sido efectivas.

### b) Respuestas de la pregunta 6 del E6 al E10 entrevistados

**Tabla 14**

*Respuestas de la pregunta 6 del E6 al E10 entrevistados*

| Nº | Preguntas   | E6   | E7   | E8   | E9   | E10   |
|----|---|--|--|--|--|---|
| 6  | ¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz? | Se empleó un medio electrónico, el cual se crea una plataforma nueva, hablar con cada parte y llegar a un punto, el cual aplica para ambas partes, ayuda a un mejor acuerdo y mayor comunicación, establece un orden para ambos. | La parte técnica se debe tener los elementos necesarios, los micrófonos, buena conexión red, cámara HD y una computadora, así poder tener una mejor comunicación con una parte y llegar a un buen acuerdo. | Realizo las mismas técnicas que se realiza en lo presencial, se le advierte que no tenga interferencias y que tenga buena conectividad a la red. | Con normalidad, con la única dificultad en algunos casos de conexión | Hemos llevado el procedimiento, como si fuera una audiencia presencial, notificando por WhatsApp y link vía Google. |

### **Similitud**

Los entrevistados E6, E7, E8, E9, E10 coinciden que para la intercomunicación entre las partes se aplicó el mismo método que en lo presencial y los elementos para la comunicación que utilizaron son los siguientes: micrófonos, buena conexión red, cámara HD y una computadora.

### **Diferencia**

No se encontró diferencia.

#### **4.3.1.2. Análisis de la pregunta 6 según las tablas**

Según los resultados obtenidos de las entrevistas previamente mencionadas, se ha observado que las audiencias llevadas a cabo mediante medios electrónicos han sido efectivas en lograr una comunicación eficaz entre los conciliantes y alcanzar acuerdos satisfactorios. Durante estas audiencias, se aplicaron métodos similares a los utilizados en las audiencias presenciales, aprovechando la tecnología para facilitar una comunicación efectiva.

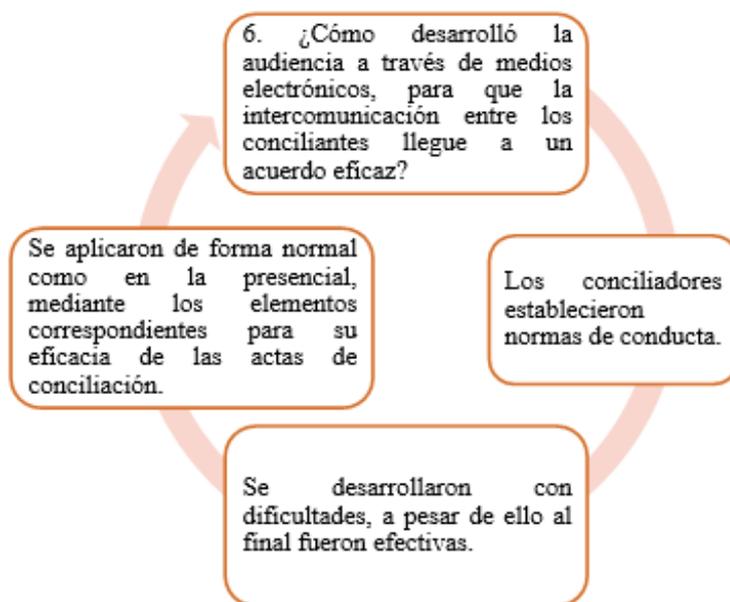
Los medios tecnológicos utilizados para la comunicación incluyeron micrófonos, una buena conexión a internet, cámaras HD y computadoras. Sin embargo, es importante destacar que no en todos los centros de conciliación se logró llegar a un acuerdo. Esto se debió, en parte, a la falta de un reglamento claro sobre el comportamiento de las partes durante el proceso. Algunos conciliadores optaron por realizar audiencias individuales con cada parte por separado para establecer un orden y facilitar la discusión de los acuerdos, con el propósito de mejorar la eficacia en la redacción de las actas.

En este contexto, las audiencias realizadas a través de medios electrónicos han demostrado ser beneficiosas en términos de facilitar la comunicación y llegar a acuerdos, siempre y cuando se implementen ciertas pautas para mantener un ambiente de respeto y

orden durante el proceso de conciliación. Esta adaptación tecnológica ha permitido a los centros de conciliación seguir ofreciendo un servicio efectivo y oportuno en la resolución de conflictos.

**Figura 6**

*Resumen de la pregunta seis*



La figura 6 representa al objetivo específico social, en referencia a su sexta pregunta.

**4.3.2. Pregunta 7**

**4.3.2.1. Resultados**

**a) Respuestas de la pregunta 7 del E1 al E5 entrevistados**

**Tabla 15**

*Respuestas de la pregunta 7 del E1 al E5 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E1   | E2  | E3  | E4  | E5  |
|----|--|--|---|---|---|---|
| 7  | ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | Es complicado, el centro de conciliación no ha optado, política que precisa la normativa, tiene que haber neutralidad. | No hemos realizado un seguimiento a las partes, el centro no debe parcializarse con una parte sino ser neutral, por los principios de neutralidad e <u>imparcialidad.</u> | No lo hacemos en todos los casos, en la mayoría de los casos llamamos para ver si se está dando cumplimiento. | Si deberíamos, posterior a ello yo creo que es un poco difícil. | La norma no nos faculta hacer seguimiento, les avisamos que eso es un título ejecutivo. |

### Similitud

Los entrevistado E1, E2, E3, E4 y E5 concuerdan que no han realizado seguimiento posterior, porque es un poco difícil respecto a la neutralidad e imparcialidad.

### Diferencia

No se encontró diferencias.

### b) Respuestas de la pregunta 7 del E6 al E10 entrevistados

Tabla 16  
*Respuestas de la pregunta 7 del E6 al E10 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E6   | E7   | E8  | E9  | E10  |
|----|--|--|--|---|---|--|
| 7  | ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | No realiza un seguimiento, se mantiene imparcial al proceso, de acuerdo a norma. | No, solamente se realice el acta, de claramente sin romper la parcialidad. | Se realiza un seguimiento cada 3 o 4 meses, normalmente no se hace el seguimiento de todos los casos. | No está dentro de nuestras exigencias, pero la eficacia los advertimos en las actas presenciales, lo mismo en la virtualidad. | No indagamos porque la ley no lo permite, debo permanecer imparcial. |

### Similitud

Los entrevistados E6, E7, E8, E9, E10 coinciden que las actas ya efectuadas a través de medios electrónicos no realizan el seguimiento ya que romperían la imparcialidad entre las partes.

### Diferencia

No se encontró diferencias.

#### **4.3.2.2. Análisis de la pregunta 7 según las tablas**

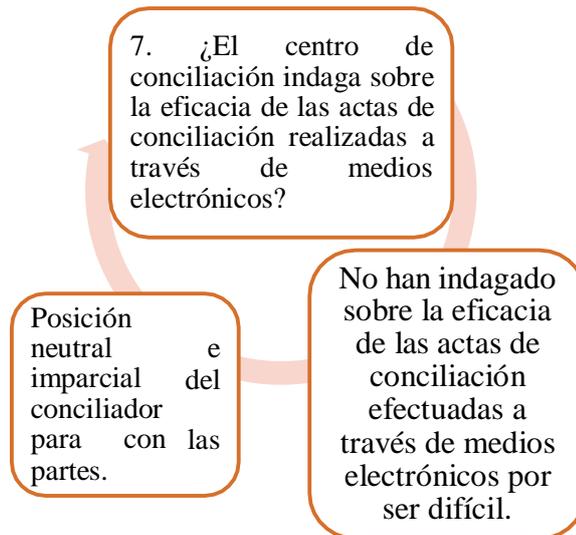
Con base en los resultados obtenidos de las entrevistas mencionadas previamente, se ha podido observar que los centros de conciliación tienen una política establecida que impide investigar o dar seguimiento a las actas de conciliación una vez que estas han sido concluidas. Esta política se fundamenta en la importancia de mantener la imparcialidad y neutralidad entre las partes involucradas, aspectos cruciales en el proceso de conciliación.

La principal razón detrás de esta decisión es evitar cualquier intervención adicional que pueda crear la percepción de falta de imparcialidad por parte de las partes. Si se llevara a cabo un seguimiento, podría dar la impresión de que el centro de conciliación está favoreciendo a alguna de las partes, lo que afectaría la confianza y credibilidad del proceso. Por tanto, es esencial tener en cuenta que la conciliación se basa en un ambiente de confianza mutua y equidad, donde ambas partes tienen la libertad de indicar sus argumentos y llegar a acuerdos de manera voluntaria. Si se realizara algún seguimiento posterior a la conciliación, existiría el riesgo de alterar los términos acordados y, posiblemente, cuestionar la integridad del proceso.

En este contexto, a pesar de no llevar a cabo un seguimiento formal de las actas, es relevante mencionar que los centros de conciliación se esfuerzan por proporcionar un espacio adecuado para que las partes puedan indicar sus preocupaciones, entender sus derechos y responsabilidades, y llegar a un consenso en la resolución de sus disputas. De esta manera, se busca mantener la transparencia y el cumplimiento de la ley durante todo el proceso de conciliación.

#### **Figura 7**

*Resumen de la pregunta siete*



La figura 7 representa al objetivo específico social, en referencia a su séptima pregunta.

#### **4.4. Objetivo Especifico 3**

Se analizó los aspectos económicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.

##### **4.4.1. Pregunta 8**

##### **4.4.1.1. Resultados**

##### **a) Respuestas de la pregunta 8 del E1 al E5 entrevistados**

**Tabla 17**

*Respuestas de la pregunta 8 del E1 al E5 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E1  | E2  | E3  | E4  | E5  |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 8  | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos? | Varía en la virtualidad por el uso de los equipos y demás, de las audiencias presenciales tenemos el tema de los servicios, pero llevamos un tarifario único. | Este Centro de conciliación no es lucrativo, tenemos un tarifario ya establecido en presencial y virtual. | Cobramos el mismo costo de la presencial, a pesar que la norma de la virtualidad, ha puesto requisitos mínimos, plataforma, un disco, guardar las audiencias, fichas RENIEC, ha demandado un gasto, para implementar. | Al que adquirir equipos, pagar las plataformas, grabar, etc., tenemos que cobrar un poco más el precio, la labor del Centro de Conciliación es mucho más ardua. | No hemos diferenciado la audiencia presencial y virtual, en nuestra tarifa. |

### Similitud

Los entrevistados E1, E2, E3 y E5 coinciden que el pago por sus servicios ha tenido un tarifario único para audiencias presenciales y a través de medios electrónicos.

### Diferencia

El entrevistado E4 difiere en que se tiene que cobrar un poco más el precio en las audiencias a través de medios electrónicos.

### b) Respuestas de la pregunta 8 del E6 al E10 entrevistados

**Tabla 18**

*Respuestas de la pregunta 8 del E6 al E10 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E6   | E7   | E8   | E9  | E10   |
|----|--|--|--|--|---|---|
| 8  | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos? | Los centros de conciliación son un centro de ayuda, al efectuarse las conciliaciones virtuales no ha tenido un gasto fuerte, es el mismo costo que se da en lo presencial. | Las audiencias presenciales con las virtuales se tiene el mismo costo no varía en nada, el centro de conciliación no se beneficia. | El centro de conciliación es una asociación sin fines de lucro, el beneficio es muy poco, los costos de lo presencial y lo virtual tienen diferente costo. | Es una ventaja comparativa respecto de otros centros de conciliación que no han implementado. | No nos hemos beneficiado, tenemos tarifa establecida. Nos permite notificar rápidamente, eficazmente. |

### Similitud

Los entrevistados E6, E7, E10 coinciden que los centros de conciliación son centros

de ayuda sin fines de lucro y que el costo de lo virtual con lo presencial es el mismo.

### **Diferencia**

Los entrevistados E8, E9 indican que hay una ventaja comparativa que en otros centros de conciliación y que el beneficio es muy poco ya que en lo virtual tiene diferente costo.

#### **4.4.1.2. Análisis de la pregunta 8 según las tablas**

Algunos entrevistados señalan que los fines de sus centros de conciliación no son lucrativos; por lo que no tienen un beneficio propio en el desarrollo de sus audiencias de conciliación ya sea de manera presencial o virtual; ya que en las presenciales se tienen los costos administrativos y los costos de las notificaciones, que se igualan a los costos de las audiencias virtuales. Por otro lado, otros conciliadores señalan que deben tener un costo adicional las audiencias a través de medios electrónicos, ya que ha demandado mayor costo para el centro de conciliación la implementación de las mismas, como son computadoras, laptops, cámaras web, micrófonos, internet estable, disco duro o almacenamiento en la nube, páginas web, convenios con RENIEC, entre otros, todo ello ha demandado un gasto adicional a diferencia de las audiencias presenciales, por lo que creen conveniente que se debería cobrar un adicional por este tipo de audiencias.

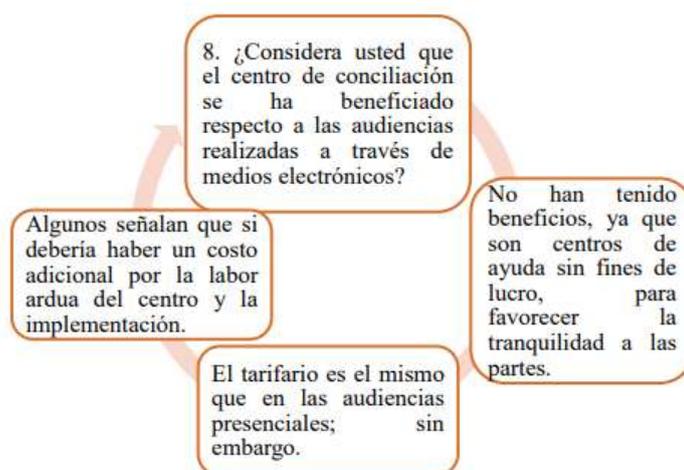
Con relación a las respuestas antes mencionadas, se analizó que los centros de conciliación no deberían incrementar los costos por los procesos de conciliación, especialmente en los temas de familia, teniendo en cuenta que muchas veces las familias para evitar procesos judiciales recurren a esta forma de resolución de conflictos, asimismo que el nivel socioeconómico en el que se encuentran no siempre se ajusta a pagar los costos de una conciliación extrajudicial.

Además, por la naturaleza de los procesos conciliatorios, los centros no deben

beneficiarse económicamente con el desarrollo de audiencias a través de medios electrónicos para la solución de conflictos, los mismos que pueden tener implicaciones significativas en la viabilidad y accesibilidad de las audiencias de conciliación virtuales, y es importante considerarla en el contexto más amplio de la eficacia y equidad; sin embargo, el costo de una audiencia de conciliación debe cubrir todos los servicios que se les brinda, en la presencial las notificaciones, instalaciones del centro y otros, y la virtual todos los medios tecnológicos que se utilicen para poder llegar a un acuerdo favorable para las partes.

### Figura 8

*Resumen de la pregunta ocho*



La figura 8 representa al objetivo específico económico, en referencia a su octava pregunta.

#### 4.1.2. Pregunta 9

##### 4.1.2.1. Resultados

##### a) Respuestas de la pregunta 9 del E1 al E5 entrevistados

#### Tabla 19

*Respuestas de la pregunta 9 del E1 al E5 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E1   | E2  | E3   | E4   | E5                                     |
|----|--|--|---|--|--|--|
| 9  | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | Hemos puesto el mismo tarifario, sea presencial o virtual. Les facilita el tema de trasladarse, cubrir los costos de la notificación, abogado, tasas judiciales y demás. | Es más beneficioso en el factor tiempo y dinero, mediante la virtualidad es muy viable. | Para las partes conciliantes hay un beneficio enorme porque tiene que ingresar solo a un link, ayudan a estas personas que viven lejos entre sí. | Por la celeridad del acto, por la eficacia. Las audiencias de conciliación tienen un precio más elevado, las personas que más acuden a un centro de conciliación, son a veces las personas que tienen menos recursos porque saben lo tedioso que es un procedimiento judicial. | La otra parte se beneficia, ahorrando. |

### Similitud

Los entrevistados E1, E2, E3, E4 y E5 coinciden que las partes se han beneficiado en el tiempo, dinero, traslado, ahorro y celeridad de las audiencias a través de medios electrónicos.

### Diferencia

No se encontró diferencia.

### b) Respuestas de la pregunta 9 del E6 al E10 entrevistados

**Tabla 20**

*Respuestas de la pregunta 9 del E6 al E10 entrevistados*

| Nº | Preguntas  | E6  | E7   | E8  | E9   | E10   |
|----|--|---|--|---|--|---|
| 9  | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | Las audiencias virtuales se han vuelto más fáciles para las partes, ahorran tiempo y dinero a diferencia de la manera presencial. | Los costos son los mismos ya sea virtual o presencial. | Sí, hay personas que solicitan audiencias virtuales conjuntas, el cual el beneficio es económicamente y gratificante a comparación del órgano jurisdiccional. | El beneficio económico considero no es el más relevante, pero si la disponibilidad de tiempos. | Se han beneficiado, evitando la movilidad, ahorrando tiempo, dinero, si es virtual mejor. |

### Similitud

Los entrevistados E6, E7, E8, E10 coinciden que las audiencias virtuales han beneficiado a las partes en el aspecto de tiempo y dinero dando una eficacia para las partes.

### **Diferencia**

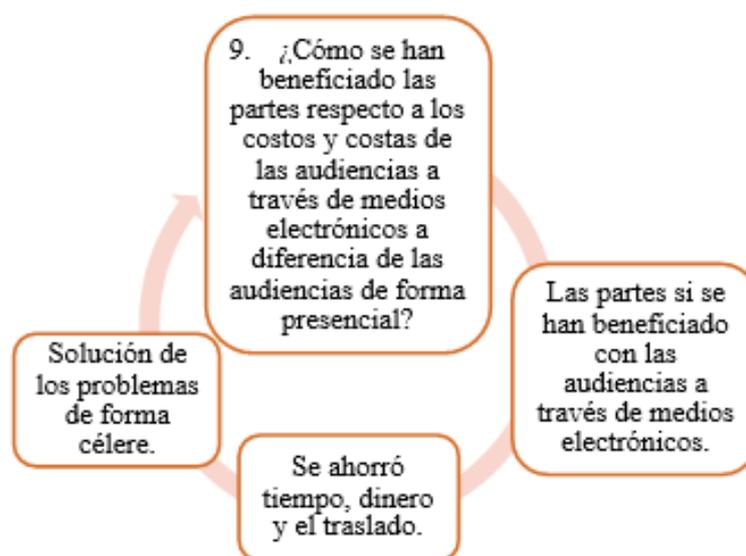
El entrevistado E9 indica que el beneficio económico no es relevante, solo la disponibilidad de tiempos.

#### **4.1.1.2. Análisis de la pregunta 9 según las tablas**

Todos los entrevistados coinciden que las partes conciliantes sí tienen beneficios con el proceso de conciliación a través de medios electrónicos, porque ahorran en tiempo y dinero respecto a el desplazamiento de las partes a la oficina del Centro de conciliación, en el que podrían dejar de realizar ciertas actividades cotidianas.

### **Figura 9**

*Resumen de la pregunta nueve*



La figura 9 representa al objetivo específico económico, en referencia a su novena pregunta.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

En este capítulo se presenta la discusión de los resultados de las entrevistas realizadas en la investigación sobre la eficacia de las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudiciales en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023, con las tesis mencionadas en los antecedentes, las bases teóricas y normativas; la misma que se detalla de la siguiente manera:

#### **5.1. Discusión de los resultados del objetivo general**

##### **a) Referente a la pregunta N.º 1**

En primer lugar, la adopción de tecnologías electrónicas en el ámbito conciliatorio puede ser vista como una respuesta a la necesidad de agilizar, facilitar el acceso a la justicia, originariamente por la pandemia del COVID-19 en nuestro país y el resto del mundo, especialmente en situaciones donde las audiencias presenciales pueden resultar costosas, lentas o difíciles de llevar a cabo. De este modo, se busca mejorar la eficiencia del proceso conciliatorio y reducir la carga en los sistemas judiciales.

Ahora bien, respecto Gaitan y Rodriguez (2020) se concluyeron que sí es posible llevar a cabo las audiencias de conciliación extrajudicial en Colombia, ya que resultan efectivas, eficientes, económicas y rápidas; Asimismo, Valdez y Márquez (2023), en su artículo sobre la conciliación virtual, señalan que a raíz de la crisis por pandemia del COVID-19, se ha impulsado el uso de la conciliación en Colombia como una herramienta accesible y eficiente, especialmente a través de plataformas digitales, siendo esencial actualizar los procedimientos educativos en línea para asegurar la eficiencia de las audiencias de conciliación, a pesar de su normativa existente existe vacíos legales, a pesar de ello la

conciliación virtual ofrece ventajas en términos de rapidez, economía y facilidad.

Además, Villamizar y Romero (2022), en su trabajo de investigación, concuerdan en que la conciliación extrajudicial se presentó como una forma eficiente, sencilla, rápida, de fácil acceso y económica de administrar justicia, proporcionando resultados útiles y viables; pero requiere mayor conocimiento y comprensión por parte de la población. Por otro lado, Cavero (2022), concluyó que es factible implementar audiencias virtuales en procesos conciliatorios relacionados con asuntos familiares, considerando los aspectos normativos, tecnológicos y culturales para facilitar su uso efectivo. La rapidez, la simplicidad y la cercanía son beneficios destacados y no presentan obstáculos cuando las audiencias se realizan a través de videoconferencias virtuales.

Los antecedentes mencionados fueron de gran ayuda para la presente tesis, ya que relacionado con las respuestas de la pregunta 1 realizada en las entrevistas, se deduce que la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos es eficaz, rápida y tiene beneficios económicos. La pandemia del COVID-19 impulsó aún más el uso de la conciliación virtual, destacando su accesibilidad y eficiencia a través de plataformas digitales. Sin embargo, existen algunos vacíos legales que deben ser abordados.

En general, la conciliación extrajudicial se presenta como una herramienta eficiente y de fácil acceso para administrar justicia; por otro lado, los entrevistados mencionaron que un grupo de la población conciliante tuvo un rechazo a realizar este tipo de audiencias de conciliación por no tener experiencia con el manejo de herramientas tecnológicas, lo que ha llevado a dificultades en el procedimiento conciliatorio e incluso ha impedido alcanzar acuerdos totales. Es por ello que para la implementación exitosa de las audiencias a través de medios electrónicos depende en gran medida de comprensión, aceptación y disposición de las partes involucradas, para poder llegar a la solución de sus conflictos ya sea de forma presencial o virtual, especialmente en temas familiares como alimentos, tenencia y régimen

de visitas. En estos casos, se destaca la importancia de proteger los derechos e intereses de los menores de edad involucrados, de acuerdo con lo establecido en el Código Civil y el Código de Niños y Adolescentes; ya que al ser asuntos familiares, como los relacionados con alimentos, tenencia y régimen de visitas, involucran intereses emocionales, son complejos y sensibles pudiendo hacer que las partes sean más reticentes a participar en audiencias a través de medios electrónicos. Sin embargo, a pesar de ello, se puede destacar que estas audiencias a través de medios electrónicos se han desarrollado de manera efectiva, similar a las presenciales, y que han sido beneficiosas para la rapidez y eficacia del proceso de conciliación.

#### **b) Referente a la pregunta N.º 2**

De acuerdo con las respuestas de la entrevista en la pregunta N.º 2 los conciliadores extrajudiciales creen pertinente grabar las audiencias mediante medios electrónicos; no obstante, se destaca la necesidad de restringir la grabación a la parte introductoria y el acuerdo, excluyendo la fase de negociación, en aras de preservar la confidencialidad; sin embargo, un conciliador disiente al considerar que el uso de la tecnología puede tener más inconvenientes que ventajas, ya que las leyes actuales protegen las videoconferencias, lo que podría vulnerar el principio de confidencialidad que rige la conciliación, especialmente al encontrarse en un entorno electrónico sin regulaciones claras al respecto.

En su trabajo de investigación, Rosario (2020) señala que la incorporación y utilización de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos de resolución de conflictos, tanto en el ámbito judicial como extrajudicial, ofrecen oportunidades significativas para mejorar el sistema a nivel global; sin embargo, el uso de la tecnología en el ámbito extrajudicial también conlleva el riesgo de violar el derecho a la protección de datos si no se respetan las leyes correspondientes; para ello es necesario implementar medidas específicas que contribuyan con el éxito de las aplicaciones de

ciberjusticia.

Una cuestión relevante surge debido a que las audiencias que se llevan a cabo mediante medios electrónicos no requieren la presencia física de las personas en un centro de conciliación, siendo fundamental tener en cuenta el artículo 39 del reglamento de la ley de conciliación, que solo se graba la identidad y verificación de las partes, el monólogo de apertura, la lectura que hace el conciliador del primer párrafo del artículo 16 del reglamento, la descripción de la controversia planteada en la solicitud, los hechos materia de la reconvención, si hubiere, los acuerdos totales y parciales arribados por las partes conciliantes o el no acuerdo, la lectura del acta de conciliación la manifestación de voluntad de las partes a la misma y la firma electrónica o digital que hagan las partes conciliantes en el acta de conciliación. Asimismo, tiene un papel importante la labor de los conciliadores respecto a la identificación de las partes al momento del ingreso a la sala virtual en la que se realizaría las audiencias de conciliación, como son el mostrar el DNI a la cámara y verificar los datos de acuerdo con la ficha RENIEC; por lo que al cumplir dichas reglas en una audiencia de conciliación a través de medios electrónicos sobre las grabaciones se estaría garantizando el acuerdo eficaz.

**c) Referente a la pregunta N.º 3**

Los conciliadores consideran que el uso de procedimientos electrónicos resulta eficaz y beneficioso para las partes involucradas, mientras que otros han obtenido mejores resultados mediante la realización de audiencias presenciales, destacando una mayor interacción con las partes.

Medina (2019), en su tesis sobre la conciliación virtual, menciona que las ventajas de las audiencias a través de medios son acortar distancia, es una opción económica viable, de fácil acceso a través de medios electrónicos, es flexible por la virtualidad, amplia y rápida. Por ello, se encuentra eficaz el desarrollo de estas audiencias, en la normativa peruana se ha

especificado y previsto con detalle ciertos aspectos de la misma, sin embargo, el uso de la tecnología en nuestro país puede variar significativamente dependiendo de varios factores, como la infraestructura de tecnología disponible, el nivel de desarrollo económico y educativo; ya que se puede enfrentar desafíos en términos de infraestructura tecnológica, como redes de comunicación deficientes, acceso limitado a internet de alta velocidad y escasez de infraestructura de centros de datos. Estos factores pueden limitar el acceso y la adopción de tecnologías digitales y perjudicar la buena fe con la que las partes desean llegar a un acuerdo respecto a su conflicto a diferencia de una audiencia presencial.

En este contexto se resalta las ventajas de las audiencias virtuales, como la reducción de distancias geográficas, su viabilidad económica y el fácil acceso mediante plataformas electrónicas. En consecuencia, el desarrollo de este tipo de audiencias se considera efectivo, y en la normativa peruana se han especificado y previsto aspectos relacionados con su implementación.

En particular, la infraestructura tecnológica deficiente, como redes de comunicación poco confiables y acceso limitado a internet de alta velocidad, puede representar un obstáculo para la implementación efectiva de la conciliación virtual. Asimismo, la escasez de infraestructura de centros de datos también puede contribuir a dificultades en el proceso.

Estos desafíos subrayan la necesidad de abordar las limitaciones tecnológicas en la implementación de la conciliación virtual en el país. Si no se abordan adecuadamente, pueden afectar negativamente la confianza y buena fe de las partes involucradas en el proceso de resolución de conflictos. Es crucial buscar soluciones que permitan superar estos obstáculos para asegurar un acceso más equitativo y efectivo a la justicia mediante el uso de tecnologías digitales en la conciliación.

## **5.2. Discusión del Objetivo Especifico 1**

### **a) Referente a la pregunta N.º 4**

El análisis revela la importancia vital de emplear medios electrónicos en el proceso de conciliación, especialmente en garantizar la eficacia y fiabilidad de las actas de conciliación sobre alimentos, tenencia y régimen de visitas durante audiencias virtuales.

Por tanto, se destaca el uso generalizado del Documento Nacional de Identificación (DNI) como principal método de identificación en los centros de conciliación durante estas audiencias. Sin embargo, surgen discusiones acerca de aspectos a mejorar, como la necesidad de verificar la ficha RENIEC en todos los centros para asegurar la autenticidad y seguridad de las partes involucradas.

Además, se enfatiza que una infraestructura tecnológica adecuada, que incluya computadoras de calidad, cámaras de alta definición y una conexión a internet confiable, es esencial para asegurar una comunicación clara y sin interrupciones durante las audiencias virtuales. En este sentido, es fundamental invertir en recursos tecnológicos para facilitar el éxito de las audiencias de conciliación electrónicas.

Desde el punto de vista legal, los centros de conciliación se guían por el reglamento de la ley de conciliación, lo que demuestra un compromiso con el cumplimiento de las disposiciones legales en las audiencias virtuales. Específicamente, los artículos 8 y 26, que se enfocan en la verificación de identidad por medios electrónicos y los requisitos para participar en audiencias virtuales de conciliación, desempeñan un papel clave en asegurar la integridad y validez de los procesos conciliatorios.

Se destaca que los conciliadores extrajudiciales han aplicado correctamente estos mecanismos, lo que indica un esfuerzo por seguir las pautas legales y asegurar la eficacia de las actas de conciliación sobre alimentos, tenencia y régimen de visitas durante las audiencias

electrónicas.

A pesar de los logros, se identifican desafíos que requieren atención, como la verificación de identidad en todos los centros y el acceso equitativo a equipos y conectividad de alta calidad para asegurar la participación de todas las partes en las audiencias virtuales. Por lo tanto, es esencial considerar la equidad y accesibilidad en la implementación de tecnologías para asegurar que todos tengan igualdad de oportunidades para participar.

#### **b) Referente a la pregunta N.º 5**

Según la información recopilada en las entrevistas, los centros de conciliación muestran un fuerte compromiso para adaptarse a la tecnología y ofrecer soluciones innovadoras mediante audiencias electrónicas. Esta transición ha resultado en una mayor eficiencia para resolver conflictos y permite la participación de las partes involucradas, incluso si se encuentran en lugares distantes.

A pesar de los logros en la implementación exitosa de audiencias electrónicas, los conciliadores también enfrentan desafíos relacionados con la mejora de la infraestructura tecnológica y la conectividad en ciertas áreas. Estos aspectos son esenciales para asegurar una experiencia fluida y sin interrupciones durante las audiencias virtuales, lo que garantiza la efectividad del proceso de conciliación.

En la tesis de Villamizar y Romero (2022), se plantea un enfoque que aboga por la actualización de los métodos de competencia digitales en las audiencias de conciliación. A pesar de enfrentar ciertos vacíos legales, esta propuesta se aplica de manera coherente y se considera fundamental para mejorar la eficacia del proceso.

Ambos textos hacen hincapié en la importancia de revisar y ajustar las regulaciones legales vigentes. Las entrevistas reflejan la necesidad de abordar las lagunas legales para asegurar una interpretación clara y justa para todas las partes involucradas en los procesos de

conciliación. Asimismo, la tesis de Villamizar y Romero enfatiza la necesidad de realizar ajustes legales y normativos para garantizar una implementación adecuada y equitativa de su enfoque.

En relación con la tesis de Céspedes y Sánchez (2022), se resalta la relevancia de contar con un marco legal sólido que respalde la conciliación extrajudicial y promueva su utilización como un medio alternativo para resolver disputas. Las regulaciones mencionadas en esta tesis, como la Ley N.º 26872 y otras disposiciones legales, permiten alcanzar acuerdos y firmar actas de conciliación, evitando así recurrir a un proceso judicial.

En síntesis, los textos comparten una similitud al enfatizar la importancia fundamental de la tecnología y las regulaciones legales en el ámbito de las audiencias de conciliación. Ambos señalan la necesidad de adoptar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia del proceso, así como de revisar y ajustar las regulaciones existentes para garantizar una implementación adecuada y justa de los enfoques propuestos. Estos elementos son esenciales para lograr una resolución efectiva y equitativa de conflictos a través de la conciliación.

### **5.3. Discusión del Objetivo Específico 2**

#### **a) Referente a la pregunta N.º 6**

Los resultados obtenidos de las entrevistas proporcionan un panorama esclarecedor al respecto. Se destaca cómo las audiencias llevadas a cabo mediante medios electrónicos han demostrado ser altamente efectivas en lograr una comunicación eficaz entre los conciliantes y, en consecuencia, han sido propicias para alcanzar acuerdos satisfactorios. La incorporación de tecnologías como micrófonos, cámaras HD y computadoras ha sido fundamental para facilitar esta comunicación efectiva, brindando la posibilidad de que las partes involucradas participen de manera activa y significativa, independientemente de su

ubicación geográfica. Este enfoque tecnológico ha proporcionado una solución eficiente a los desafíos que surgen debido a la distancia física entre las partes, permitiendo una comunicación fluida y accesible.

No obstante, durante las investigaciones también se identificó un aspecto crítico que merece ser atendido. La falta de un reglamento claro sobre el comportamiento de las partes durante el proceso de conciliación electrónica se convierte en un obstáculo en algunos centros de conciliación. Esta carencia puede limitar la efectividad de las audiencias y, en algunos casos, dificultar el logro de acuerdos satisfactorios. Para superar este desafío, algunos conciliadores optaron por realizar audiencias individuales con cada parte por separado, lo que contribuyó a establecer un orden adecuado y facilitar la discusión de los acuerdos. La implementación de pautas y directrices claras para mantener un ambiente de respeto y orden en las audiencias electrónicas se presenta como una solución efectiva para optimizar la eficacia en la redacción de las actas y garantizar que todas las partes involucradas sean escuchadas de manera equitativa.

Paralelamente, los enfoques propuestos por Rosario (2020) y Valdés y Márquez (2023) arrojan información importante sobre el impacto positivo que la tecnología tiene en el sistema judicial y extrajudicial a nivel global. La interacción entre las partes involucradas en un conflicto se ha visto notablemente favorecida por el uso de dispositivos tecnológicos y plataformas en línea. Estas herramientas tecnológicas han transformado la manera en que se presentan argumentos y pruebas, permitiendo una mayor agilidad y celeridad en el proceso de resolución de conflictos. Además, proporcionan un entorno más neutral y objetivo, reduciendo la influencia de factores externos que podrían afectar la equidad del proceso.

El uso de plataformas de videoconferencia y herramientas tecnológicas también ha mostrado beneficios significativos en casos relacionados con asuntos familiares y otros

conflictos legales. Al enfocarse en el diálogo y evitarla determinación de responsabilidad legal, se crea un ambiente propicio para que las partes expresen sus preocupaciones y puntos de vista de manera clara y abierta. Esto resulta esencial en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias y la prevención de conflictos prolongados.

En el contexto de la entrevista, se enfatiza la importancia de la interacción directa y efectiva entre las partes involucradas en un conflicto, gracias al uso de dispositivos tecnológicos y plataformas de videoconferencia. Esta interacción fluida y transparente ha demostrado ser clave para mejorar la eficacia en la búsqueda de soluciones objetivas y mutuamente satisfactorias. Sin embargo, también se enfatiza la necesidad de garantizar la protección de datos para preservar la privacidad y seguridad de la información durante estas interacciones digitales.

**b) Referente a la pregunta N.º 7**

Se ha observado de manera concluyente que los centros de conciliación tienen una política establecida que se opone a llevar a cabo investigaciones o seguimientos de las actas de conciliación una vez que estas han sido concluidas. Esta política se basa en la fundamental premisa de mantener una estricta imparcialidad y neutralidad entre las partes involucradas en el proceso de conciliación, aspectos que se consideran cruciales para asegurar la integridad y eficacia de este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

La principal razón detrás de esta decisión es evitar cualquier intervención adicional que pueda crear la percepción de falta de imparcialidad por parte del centro de conciliación. De esta manera, se busca salvaguardar la confianza y credibilidad de todo el proceso, preservando la neutralidad y la objetividad que son esenciales en la función del conciliador.

Es esencial tener en cuenta que el proceso de conciliación se sustenta en un ambiente de confianza mutua y equidad, donde ambas partes tienen la libertad de indicar sus

argumentos y llegar a acuerdos de forma voluntaria. Si se llevara a cabo algún tipo de seguimiento posterior a la conciliación, se corre el riesgo de alterar los términos acordados, lo que potencialmente podríacuestionar la integridad del proceso y comprometer la confianza que se ha depositado en el mismo.

En este contexto, es importante destacar que a pesar de la ausencia de seguimiento formal, los centros de conciliación continúan esforzándose por proporcionar un espacio adecuado para que las partes puedan mencionar sus preocupaciones, comprender plenamente sus derechos y responsabilidades, y llegar a un consenso en la resolución de sus disputas. De esta manera, se busca mantener la transparencia y el cumplimiento de la ley durante todo el proceso de conciliación, manteniendo siempre en el centro de atención el bienestar y la equidad para ambas partes involucradas.

En relación con el marco legal y normativo que rige el proceso de conciliación, la Ley N.º 26872, también conocida como Ley N.º de Conciliación del Perú, destaca el principio de imparcialidad como un pilar fundamental en la conducción de la conciliación extrajudicial. Este principio establece que el conciliador, en su rol como tercero neutral, debe actuar con objetividad, equidad e imparcialidad al facilitar el diálogo y la comunicación entre las partes involucradas en un conflicto.

De este modo, la Ley N.º de Conciliación establece que el conciliador debe abstenerse de tener intereses personales o sesgos que puedan afectar el proceso de conciliación. Su función esencial es facilitar un espacio propicio para la comunicación fluida y abierta entre las partes, ayudándolas a comprender sus perspectivas y necesidades, y guiándolas hacia una solución mutuamente satisfactoria.

Por tanto, la imparcialidad del conciliador se convierte así en un pilar fundamental para

fomentar la confianza y credibilidad en el proceso de conciliación. Si las partes perciben algún indicio de favoritismo o sesgo por parte del conciliador, esto podría afectar significativamente su disposición a llegar a un acuerdo y, en consecuencia, poner en riesgo la efectividad de la conciliación.

La Ley N.º de Conciliación establece claramente que el conciliador debe cumplir con los principios de imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y celeridad en su labor. Estos principios garantizan que el proceso de conciliación sea justo, confidencial y resuelto de manera oportuna.

#### **5.4. Discusión del Objetivo Especifico 3**

##### **a) Referente a la pregunta N.º 8**

Algunos entrevistados consideran que no debería haber un costo adicional por las audiencias virtuales, ya que los costos administrativos y de notificaciones son similares en ambos tipos de audiencias. Por otro lado, otros conciliadores argumentaron que debido a los gastos adicionales que implican las audiencias virtuales, es necesario cobrar un adicional por este tipo de servicio.

La Ley de Conciliación establece, en su artículo 68, un tarifario aprobado por el MINJUSDH para los servicios conciliatorios, este comprende los honorarios del conciliador y gastos administrativos como documentos internos, confirmación de identidad de las partes, las notificaciones y copias certificadas; por lo mismo que los centros de conciliación ni el conciliador deben cobrar costos adicionales al tarifario establecido; sin embargo se advierte que en la normativa no especifica los gastos de la implementación de las audiencias de conciliación, como son el internet, laptop, cámaras web y otros.

Entonces, hay que tener en cuenta este detalle para el cobro por concepto de la conciliación de acuerdo con ley y a lo establecido por la institución correspondiente, sin dejar de lado que también se debe incrementar el costo por dicha implementación, sin ánimo de que el centro de conciliación o el conciliador se beneficien, simplemente se cobra el costo por los servicios brindados y material utilizado, tanto en audiencias presenciales como en las virtuales.

Se destaca la relevancia de garantizar la equidad en el acceso a la conciliación, especialmente en temas de familia, donde las familias pueden recurrir a este método para evitar procesos judiciales. Los centros de conciliación no deberían incrementar los costos, considerando el nivel socioeconómico de las partes involucradas. Además, se enfatiza que los centros no deben beneficiarse económicamente con el desarrollo de audiencias virtuales, ya que esto podría afectar la viabilidad y accesibilidad de estas.

**b) Referente a la pregunta N.º 9**

Esta pregunta se vincula con el principio de economía procesal, destacando que este principio busca optimizar recursos y tiempo al realizar la audiencia de conciliación de manera virtual, lo que conlleva a beneficios significativos para las partes involucradas en el proceso.

Este principio enfatiza la importancia de buscar una resolución eficiente y efectiva de conflictos a través de la conciliación presencial o virtual. Al optar por este método, las partes pueden evitar la prolongación y complejidad que suele acompañar a los procesos legales formales. En lugar de involucrarse en largas disputas legales o arbitrajes, la conciliación brinda una vía más ágil y menos onerosa para resolver sus diferencias, evitando los gastos asociados con abogados, honorarios legales y otros costos relacionados con los procesos judiciales; asimismo, es relevante ya que los conflictos pueden resolverse de manera más rápida y directa mediante la conciliación, especialmente en las audiencias a través de medios electrónicos.

La tesis de Cavero (2022) concluyó que la realización de audiencias a través de video conferencias tiene tres beneficios que son la rapidez en comparación con las audiencias presenciales, ya que se evitan los tiempos de desplazamiento y los costos asociados; esto puede agilizar el proceso conciliatorio y permitir un uso más eficiente del tiempo tanto para las partes involucradas como para los conciliadores; por otro lado, la simplicidad en muchos aspectos del proceso coordinación de horarios, la organización de la sala de audiencias y la preparación de documentos, haciendo que la experiencia sea más conveniente y menos complicada para todas las partes, lo que a su vez podría mejorar la colaboración y la resolución de conflictos; por último, la cercanía incluso cuando las partes están ubicadas en lugares geográficamente distantes, permitiendo una mayor accesibilidad a la justicia, especialmente para aquellos que de otra manera podrían tener dificultades para asistir a audiencias presenciales debido a la distancia o a otras restricciones logísticas.

Así como, Medina (2019) mencionó en su ensayo que la conciliación utiliza de manera efectiva la tecnología, lo que ofrece ventajas para resolver conflictos, especialmente cuando las partes no se encuentran en la misma ubicación geográfica y no es necesario recurrir a la justicia ordinaria.

Entonces, la conciliación a través de medios electrónicos permite el ahorro de tiempo y dinero para las partes, ya que evita el desplazamiento a la oficina del centro de conciliación y, por ende, ciertas actividades cotidianas pueden continuar sin interrupciones, siendo una vía más ágil y menos onerosa de resolución de conflictos a través de la conciliación virtual, contribuyendo a evitar los costos asociados con abogados, honorarios legales y otros gastos relacionados con los procesos judiciales o arbitrajes, lo que refuerza aún más la relevancia del principio de economía procesal.

Es importante resaltar que aunque la conciliación a través de medios electrónicos

ofrece numerosos beneficios, se menciona la necesidad de asegurar que todas las partes tengan acceso adecuado a la tecnología y se cumplan las normas para garantizar una conciliación justa y equitativa. La ley de conciliación también respalda, esta idea al establecer en su parte preliminar que el procedimiento de conciliación está diseñado para ahorrar tiempo y dinero a las partes involucradas. De esta manera, se enfatiza la importancia de buscar una resolución eficiente y efectiva de conflictos a través de la conciliación, ya sea de manera presencial o virtual.

Además, la simplicidad en varios aspectos del proceso, como la coordinación de horarios y la preparación de documentos, mejora la colaboración y resolución de conflictos. Asimismo, la cercanía virtual permite que las partes ubicadas en lugares geográficamente distantes tengan mayor accesibilidad a la justicia.

## **5.5. Fortalezas y Debilidades**

En la presente investigación, al momento de indagar sobre los conciliadores a los que se realizarían las entrevistas, se advirtió que algunos centros de conciliación optaron por no realizar audiencias virtuales de conciliación extrajudicial debido a diversas razones, como son las siguientes:

- *Limitaciones tecnológicas.* Algunos centros señalaron no tener los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo audiencias virtuales de manera eficiente, como son la falta de acceso a computadoras de calidad, cámaras de alta definición, micrófonos o una conexión a internet estable; lo que dificulta la implementación de este tipo de audiencias.
- *Falta de capacitación.* Los conciliadores y personal de los centros mencionaron no estar adecuadamente capacitados para realizar audiencias virtuales; pues la transición a un entorno digital puede requerir habilidades y

conocimientos técnicos específicos.

- *Preferencia por lo presencial.* Algunos centros de conciliación prefirieron el formato presencial tradicional, considerándolo más efectivo para facilitar la comunicación y el entendimiento entre las partes; por la falta de familiaridad o confianza con el formato virtual.

En última instancia, la decisión de realizar audiencias virtuales de conciliación extrajudicial dependerá de la disposición y capacidad de cada centro para adaptarse a la tecnología y las necesidades específicas de los casos que atienden. A medida que la tecnología y las prácticas legales continúen evolucionando, es posible que más centros de conciliación opten por incorporar audiencias virtuales como una herramienta adicional para mejorar la eficacia y accesibilidad del proceso de conciliación.

## CONCLUSIONES

### **Primera conclusión**

Las audiencias por medios electrónicos en sus aspectos social, jurídico y económico, en materia de alimentos, tenencia y régimen de visitas son eficaces y accesibles, también presentan desafíos debido a la resistencia y limitaciones tecnológicas. Por lo que para tener éxito, es importante abordar estos problemas, promoviendo la aceptación y adecuada implementación de la tecnología, contando con una infraestructura tecnológica adecuada en las audiencias por medios electrónicos.

### **Segunda conclusión**

El cumplimiento de la normativa actual, respecto a este tipo de audiencias, ha sido eficaz; ya que para su cumplimiento los conciliadores aplicaron aspectos relevantes como la autorización respectiva del MINJUSDH a los Centros de Conciliación, verificación de la identidad de las partes, grabación de las audiencias garantizando la seguridad y confidencialidad de la información personal; así como las demás especificaciones establecidas en la ley para asegurar un acuerdo justo, equitativo y ejecutable.

### **Tercera conclusión**

Las audiencias de conciliación electrónicas han demostrado ser altamente efectivas al incorporar tecnología, lo que ha mejorado significativamente la comunicación social entre las partes involucradas. Además, se destaca la importancia de mantener la imparcialidad y neutralidad social en el proceso, por parte del conciliador como tercero neutral, teniendo en cuenta la política de cada centro sobre la realización de seguimientos posteriores a las actas ya que algunos tienen reservas sociales acerca de esta política, asimismo, otros centros de conciliación consideran que realizar indagaciones posteriores es necesario para garantizar la eficacia de las actas de conciliación.

#### **Cuarta conclusión**

La conciliación electrónica economiza tiempo y dinero, pero se necesita acceso equitativo a la tecnología. Sobre el debate de tarifas es complejo; algunos defienden cobros para costos tecnológicos, otros no para evitar beneficios económicos para el centro de conciliación o el conciliador y así encontrar un equilibrio esencial para la accesibilidad a la justicia para las partes, tomando en cuenta los costos sin imponer unacarga excesiva.

## RECOMENDACIONES

1. Esta tesis sirve como punto de partida para profundizar aspectos específicos o realizar estudios comparativos inspirando futuras investigaciones relacionadas con la conciliación por medios electrónicos en materia de tenencia, alimentos y régimen de visitas, hasta incluso en temas civiles y contrataciones con el Estado.
2. Se recomienda la abrogación de la Ley N.º 26872, Ley de la Conciliación Extrajudicial, sus modificatorias y del reglamento, para la creación de una nueva ley en la que se unifique todas las modificatorias tomando en cuenta la opinión de abogados especializados, conciliadores y autoridades correspondientes para el mejoramiento y modernización de esta nueva ley.
3. De acuerdo con la creación de la nueva ley, se recomienda que se establezca en un artículo, el tema de las indagaciones o el seguimiento posterior a la suscripción de las actas de conciliación celebradas presencialmente y/o a través de medios electrónicos, sin vulnerar el principio de imparcialidad y neutralidad de la conciliación, ello también para que los centros de conciliación tengan la certeza de que sus actas de conciliación han sido eficaces o no, y puedan ver la forma de mejorar los servicios o estrategias brindados en sus procesos de conciliación.
4. Se recomienda que los centros de conciliación extrajudiciales y el MINJUSDH implementen capacitaciones a los conciliadores para el mejoramiento de sus servicios y la eficacia de las audiencias a través de medios electrónicos; asimismo, se pueda implementar de mejor manera equipos electrónicos y el manejo de ellos, para beneficio suyo y de las partes.
5. Es recomendable que el MINJUSDH establezca una plataforma de fácil acceso

para conciliadores y conciliantes, para la realización de las audiencias virtuales y el seguimiento de las actas de conciliación suscritas; puesto que se daría la facilidad que las partes solicitantes pueda realizar este seguimiento y ahorrar el tiempo de desplazamiento al centro de conciliación; teniendo en cuenta que la virtualidad ya está incorporada actualmente y seguirá en un futuro.

6. Es recomendable que para cumplir con lo establecido en la norma respecto a la identificación de las partes en las audiencias a través de medios electrónicos, todos los centros de conciliación suscriban convenios con la RENIEC para obtener los datos de los participante en las audiencias virtual, para verificar su identidad y no correr riesgos de suplantación que podría alterar el acuerdo del acta del acta de conciliación, el cual consecuentemente puede recaer en nulidad y sanción para los Centros de Conciliación.
7. Se sugiere también para mayor facilidad de las partes, se implemente en la normativa audiencias de conciliación mixtas, en los casos que una de las partes esté presente en el centro de conciliación; asimismo respecto a las notificaciones se especifique que en el caso de negación de alguna de las partes a ser notificadas virtualmente, se pueda notificar en su domicilio físico.

## REFERENCIAS

- Arboleda A. y Garcés L. (2017). La conciliación extrajudicial en entornos virtuales: reflexiones éticas. *Revista Científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 1(17), 23-41.  
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/eticanet/issue/view/778>
- Cavero C. (2022). *Implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos de conciliación de las Demuna*. Tesis para optar el título profesional de abogado Iquitos-2022. Universidad Científica del Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2233/CHRISTIAN%20WALTER%20CAVERO%20PINEDO%20%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Céspedes, K. y Sánchez G. (2022). *Eficacia de la conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos civiles, en Calleria, 2020*. Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Tesis para optar el título profesional de abogado. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5757/B9\\_2022\\_UNU\\_DEREC\\_HO\\_T\\_2022\\_KATY\\_CESPEDES\\_ET\\_AL\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5757/B9_2022_UNU_DEREC_HO_T_2022_KATY_CESPEDES_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Código Civil. Decreto Legislativo N.º 295 (14 noviembre 1984).  
<https://lpderecho.pe/codigo-ninos-adolescentes-ley-27337-actualizado/>
- Código de los Niños y Adolescentes. Decreto Ley N.º 26102 (24 diciembre 1992).
- Gaitan J. y Rodríguez J. (2020). La conciliación extrajudicial en tiempos de COVID-19. Documento de la Universidad Santo Tomás. Unidad Académica Corte Superior de Justicia de la Libertad e Instituto de Investigación Iberoamericano Apex Iuris.R, 144-167.  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27409/La%20Conciliaci%C3%B3n%20Extrajudicial%20En%20Tiempos%20De%20Covid-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley N.º 26872 (29 octubre 1997). Ley N.º de Conciliación. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos <https://www.uv.es/medarb/observatorio/leyes-mediacion/latinoamerica/peru-ley-conciliacion.pdf>
- Ley N.º 31165 (29 marzo 2021). Ley N.º de conciliación, permitiendo la realización de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares y dicta otras disposiciones para optimizar el funcionamiento del sistema conciliatorio. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-26872-ley-de-conciliacion-permitie-ley-no-31165-1943121-1/>
- Medina M. (2019). *Conciliación extrajudicial y su modalidad virtual*. Tesis para para optar el título de abogada. Universidad Militar Nueva Granada. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35869>

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2023) *Directorio de Centros de Conciliación Extrajudicial*.  
<https://directoriocentros.minjus.gob.pe/directoriocentros/public/centro/centroMain.xhtml>
- Soto, C. y Vargas, I (2017). La fenomenología de Husserl y Heidegger. *Cultura de Los Cuidados. (Edición digital)*, 21(48). <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2017.48.05>
- Susskind, R. (2022). *Resolución de conflictos en línea, online dispute resolution (ODR)*. Editorial Ceja.  
[https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5699/PUB\\_ODR\\_vf\\_162022.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5699/PUB_ODR_vf_162022.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Stein, C. (1999) A conciliar: preparándose para una negociación asistida. *Revista de la Facultad de Derecho Pucp, Revista*, 52, 159-179.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6398>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1984). *Introducción a los Métodos Cualitativos de la Investigación* (1° ed). Editorial Paidós Iberica, S.A.  
<https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/Introduccion-a-Los-Metodos-Cualitativos-de-Investigacion-Taylor-S-J-Bogdan-R.pdf>
- Valdés, M. y Márquez, Y. (2023). Camino hacia una conciliación virtual exitosa: ventajas y desventajas en panorama colombiano. *Repositorio Institucional de la Universidad Libre, obra digital*, 5.  
<https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/25710/ARTICULO%20DE%20REFLEXION%20INVESTIGATIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villamizar, N. y Romero, E. (2022). *Criterios de validez jurídica de la conciliación virtual extrajudicial*. Tesis para optar el título de abogado, Facultad de Derecho, Barrancabermeja, Colombia.  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/00c1666a-881f-4e3a-bc97-97682beb8378/content>

**ANEXO N.º 1: MATRIZ DE  
CONSISTENCIA**

| Problemas  | Objetivos   | Supuesto   | Categorías  | Metodología   |
|--|---|--|---|---|
| <b>Problema General</b>  | <b>Objetivo General</b>   | Es importante analizar el desarrollo de la eficacia de las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023. | <b>Categoría</b><br>La eficacia de las audiencias de conciliación en materia de alimentos, tenencia y régimen de visitas.<br>Implementación de la ley sobre las audiencias de conciliación extrajudiciales por medios electrónicos. | Enfoque: Cualitativo.<br>Tipo: Básico.<br>Diseño:<br>Fenomenológico.<br>Método: Teoría<br>Fundamentada<br>Nivel: Descriptivo.<br>Población: 34<br>Abogados<br>Conciliadores |
| <b>Problemas Específicos</b>   | <b>Objetivos Específicos</b>  | hasta agosto del 2023.   | <b>Subcategorías</b><br>-Contexto Jurídico<br>-Contexto Social<br>-Contexto Económico   | Extrajudiciales de Cusco.<br>Muestra: 10 Abogados<br>Conciliadores<br>Extrajudiciales.<br>Técnica: Entrevista.<br>Instrumento: Guía de Preguntas abiertas.                  |
| ¿Qué tan eficaces son las audiencias de conciliación extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023?                              | Analizar la eficacia de las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.   | las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los Centros de Conciliación extrajudiciales en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.  |   |   |
| ¿Cuáles son los aspectos jurídicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los Centros de Conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023? | -Analizar los aspectos jurídicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023.          |  |   |   |
| ¿Cuáles son los aspectos socio-tecnológicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los Centros de   | -Analizar los aspectos socio-tecnológicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023. |  |   |   |

|   |   |
|---|---|
| Conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023?  | -Analizar los aspectos económicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los centros de conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023. |
| ¿Cuáles son los aspectos económicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los Centros de Conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del 2023? |   |

---

**ANEXO N.º 2:  
GUÍA DE  
ENTREVISTA**

Título: La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq-Cusco 2023.

**Objetivo General**

Analizar la eficacia de las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los Centros de Conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del año 2023.

1. ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación realizadas a través de medios electrónicos?
2. ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias realizadas a través de medios electrónicos en materia de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas?
3. ¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales? ¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo

en ambos casos?

### **Objetivo Específico 1**

Analizar los aspectos jurídicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los Centros de Conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del año 2023.

4. ¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materia de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?
5. ¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias realizadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas?

### **Objetivo Específico 2**

Analizar los aspectos socio-tecnológicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los Centros de Conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del año 2023.

6. ¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?
7. ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación realizadas a través de medios electrónicos?

### **Objetivo Específico 3**

Analizar los aspectos económicos en las audiencias de conciliación desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas que influyen en su eficacia, en los Centros de Conciliación extrajudicial en el distrito de Wanchaq de la región Cusco desde enero hasta agosto del año 2023.

8. ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?
9. ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial?

**ANEXO N.º 3 - CONSENTIMIENTO**  
**INFORMADO PARA**  
**ABOGADOS-CONCILIADORES**  
**EXTRAJUDICIALES**

**Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las audiencias extrajudiciales desarrolladas por medios electrónicos vinculadas a alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudiciales, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede preparar con la entrevista en el momento que lo necesite.

**Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

**Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación

extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

### **Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

### **DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|  |       |
|--|-------|
| Nombres y Apellidos:<br><br>Participante<br><br>Fecha y Hora   | Firma |
| Nombres y Apellidos:<br><br>Investigador 1                     | Firma |
| Fecha y hora   |       |
| Nombres y apellidos:<br><br>Investigador 2<br><br>Fecha y hora | Firma |

**ANEXO 4- ANEXO 4 – CUADRO DE ENTREVISTAS**

| N.º | Preguntas   | Grabación de Entrevista:<br>Participante N°1   | Entrevista Codificada   |
|-----|---|--|---|
| 1   | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?      | Inicialmente un poco conflictivo por la falta de conocimiento dentro de la población por una falta de capacitación entre los conciliadores, ya que, hay ciertos vacíos porque es genérica la normativa, en qué sentido, muy bien hay que seguir un protocolo para las audiencias de conciliación, el cual hay que seguir paso a paso, que es a través del MINJUSDH o al SMNSA, no es claro por ejemplo al momento de precisamente en la emisión de las actas de conciliación, ya que al público se le da una copia certificada, entonces en cada centro de conciliación incluyendo hemos ido adaptándonos de una forma de trabajo para hacer propiamente la emisión, en qué sentido, en dos vertientes, uno que es la entrega de una copia certificada de manera físico, que eso ha sido más fácil ya que ha sido suscrita el acta de conciliación digitalmente y se entrega también físicamente con sus sellos y firmas correspondientes; sin embargo, las emisiones de forma digital, las copia certificadas digitalmente si ha sido un poco más trabajoso, el asegurarnos que el documento tenga este valor de copia certificada para su respectiva emisión, entonces por el momento no se ha presentado ninguna complicación de las actas que hemos emitido y conversando con otros colegas que también están haciendo virtualmente tampoco han tenido problemas de momento, yo imagino que más adelante seguramente si habrá una ley que observe esta emisión porque no hay todavía que precisamente observe esta ley, diferentes centros de conciliación están adaptando de diferentes maneras estas copias certificadas, no las actas sino las copias certificadas. | Un poco conflictivo por la falta de conocimiento de la población, hay vacíos porque es genérica la normativa. Ha sido un más trabajoso que tenga valor de copia certificada. Por el momento no se ha presentado ninguna complicación. |
| 2   | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de | Los acuerdos se graban actualmente, la normativa declara que se debe de realizar las grabaciones de los centros de conciliación, no de la audiencia propiamente celebrada, pero si del acta, a esta altura del acta de conciliación, en el cuerpo del acta tenemos los datos de las partes, del conciliador, datos del centro de conciliación, igualmente tenemos los hechos,  | la normativa declara que se debe de realizar las grabaciones, es oportuno que se haga esta grabación y quede en el archivo, precisamente los acuerdos.  |

|          |   |   |  |
|----------|---|---|--|
|          | <p>visitas, para asegurar la eficacia de las mismas?</p>  | <p>la materia de controversia y finalmente los acuerdos y la verificación, ya sea total o parcial, entonces en ese sentido si se graba y es oportuno que se haga esta grabación y quede en el archivo, precisamente al cuestionamiento de lo que era la anterior pregunta justamente en la precisión de esta acta y adicionalmente de la suscripción a través de medios electrónicos, ya que la normativa deja en la salvedad la suscripción de un acta conciliatorio a través de medios electrónicos o similares, puede ser para el público con firma electrónico o firma digital, cual es la diferencia de ambos, la firma electrónica es una firma que no cuenta con parámetros de seguridad digitales mientras que la firma digital cuenta con todos los parámetros, entonces que conlleva hacer una firma electrónica para el ciudadano de pie, la fotografía de su firma, firmar en un dispositivo o en una Tablet, para analizar su firma y calificaría como una firma electrónica, entonces al momento de hacer lectura de este acta conciliatoria, personalmente se ha trabajado, se precisado es ratificar la decisión de las partes porque está siendo grabado antes la cámara y se hace la ratificación, en qué sentido, sale primero el acuerdo en el cual se pregunta a las partes si están conforme y se hace el cierre, entonces se le pide insertar su huella electrónica y así tenemos la conformidad del acta de conciliación, que a veces es nuestra forma de trabajar, como le dije anteriormente cada centro de conciliación ha optado de una forma de trabajo por el cual hay una normativa que precise por del como se debe hacer la suscripción de esta acta de conciliación por a través de medios electrónicos y la emisión de esta copia certificada.</p> |  |
| <p>3</p> | <p>¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales?<br/>¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?</p> | <p>Respecto a la eficacia no, el procedimiento es el mismo; sin embargo por un tema de comodidad y economía resulta ser un buen complemento, resulta ser eficiente respecto a las partes que están fuera de la ciudad, las partes que por una cuestión de tiempo, de trabajo les es complicado trasladarse al centro de conciliación, entonces ya hemos tenido audiencias, en las cuales se han conectado estando en su trabajo y han participado en esa</p>  | <p>El procedimiento es el mismo por comodidad y economía, es eficiente en cuestión de tiempo, como complemento es ideal y ha facilitado bastante el poder realizar la audiencia a través de medios electrónicos.</p> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | <p>voluntad de resolver el conflicto, entonces como complemento es ideal.</p> <p>Es exactamente lo mismo como se llevaría una audiencia presencial, el protocolo de apertura de la audiencia es el mismo solo que hay dice unos pasos respecto de la grabación, al tema de la confidencialidad, obviamente como en todo proceso hay ciertos traspies en el camino, por ejemplo la conectividad, porque hay situaciones que la normativa exige que deben estar con la cámara prendida, pero por un tema de conectividad muchas veces el mismo operador de la misma plataforma desactiva las cámaras para mantener el hilo del audio, entonces ahí no hay mucho que podamos hacer por mucho que se le pida a la parte que encienda su cámara, enciende, apaga, entonces no hay mucho que pasar el respecto, pero por lo demás es muy eficiente, ya hemos resuelto muchos conflictos a través de medios electrónicos o en su defecto mixtos, hay partes quienes si vienen aquí al centro de conciliación, se les facilita para que puedan conectarse y la otra parte participa a través de medios electrónicos desde donde estén.</p> <p>Sobre tenencia, alimentos y régimen de visitas, la resolución de las controversias depende de la actitud o de las habilidades de cada conciliador para ahondar y facilitar y proponer las opciones de solución, pero fuera de eso, dentro del mismo procedimiento es lo mismo; definitivamente da las facilidades porque reiteramos la distancia, por ejemplo hay papas que están trabajando fuera, ha permitido que se conecten inclusive como caso especial hemos tenido un caso que se celebró a través de medios electrónicos y el papá estaba detenido en el Centro penitenciario, entonces ha facilitado bastante el poder realizar la audiencia a través de medios electrónicos porque ha podido participar el papá en este caso.</p> |   |
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>.Bueno la normativa te exige que debes tener conexión a internet de alta velocidad, que debes tener cámara, micrófono, un ambiente adecuado, restringe a los Centros de conciliación que a pesar de ser medios electrónicos la audiencia debe ser celebrada, el conciliador de estar en el centro de conciliación, conectarse desde el centro de</p>  | <p>La normativa exige conexión a internet de alta velocidad, cámara, micrófono, un ambiente adecuado, una plataforma, acreditación de las partes, 10 minutos de tolerancia.</p> |

conciliación, asimismo con esto se debe contar con el sistema en la plataforma para las audiencias virtuales en este caso nosotros trabajamos en una plataforma, en su mayoría de los caso trabajamos en la plataforma genesis o por el Google meet, nosotros certificamos las actas firmadas digitalmente, nosotros firmamos digitalmente a través re firma una plataforma de RENIEC, para ello dentro del tema técnico, incorporar un portal de tarjeta o un DNI electrónico, sin embargo hay otros programas que solo con la clave desde la plataforma hay unos servicios prestadores o firmas digitales. Ha habido un poco de conflicto ante la norma, minutos antes para la acreditación de las partes, lo cual entra en contravía o es incongruente para las partes, el cual se da 10 minutos de tolerancia para entrar en audiencia, o así se pretenda o se quiera reaseñir para que se acrediten a las partes, en el cual minutos antes, la audiencia ha sido programada digamos a las 10 de la mañana, las partes tienen 10 minutos de tolerancia y adicionalmente tienen 5 minutos más por un tema de problemas de conectividad, entonces es un poco incongruente en la norma que se acrediten las partes 5 o 10 minutos antes o para que no se puedan dar estos problemas en el tiempo o un retraso en la conectividad, entonces ya nos ha pasado que en el tiempo exacto de tolerancia que es 9 minutos o 10 minutos se comunican al centro de conciliación, el cual mencionan que no pueden conectarse, que no funciona el enlace o que no funciona la red, entonces se les adiciona, entonces el procedimiento es similar a los procesos judiciales, el cual encienden la cámara, su nombre completo y su DNI, el cual deben enseñar a la cámara, ahora muchas veces ha pasado que las partes no tenían el DNI a la mano, entonces eso retrasa la acreditación, ahora en los requisitos de conciliación el requisito es el DNI del solicitante más no del invitado, entonces termina siendo un poco conflictivo para la acreditación respecto a que los conciliadores no tenemos el acceso a lo que es la RENIEC, deberías facilitarnos, el cual ayudaría mucho en la acreditación de las partes porque eso nos permitiría hacer preguntas de validación por

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | <p>ejemplo el lugar de nacimiento, el nombre del papá, de la mamá y otros, el cual daría más facilidad y seguridad al caso, pero lo que hemos optado nosotros para compensar este vacío es el tema del reconocimiento de la otra parte del cual se tiene el conflicto y reconoce que la otra parte si tiene el conflicto y el cual se puede interactuar la audiencia con normalidad.</p> <p>Con respecto a la acreditación de las personas jurídicas si pedimos que se acrediten debidamente y que pongan su poder y demás previamente a la audiencia de conciliación, porque al momento de la apertura hacemos una pausa para que puedan hacer llegar su poder y su copia de DNI en formato PDF para poder revisarlo, para poder llevar la audiencia de conciliación.</p>  |  |
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>Si es que no cumplimos con la normativa podemos recaer en un acta nula o caer en acta que no pueda ser ejecutable, estamos muy ceñidos con la normativa para poder cumplir o se requiera tener un acta conciliatoria para que conlleve a ser un título ejecutivo ya sea con el acuerdo total o parcial.</p>  | <p>Si estamos muy ceñidos con la normativa para cumplir el acta y sea título ejecutivo.</p>  |
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p>   | <p>Tal cual como si hubiera sido una audiencia previa esencial es importante establecer primordialmente en la apertura las audiencias en las normas de conducta, entonces estas normas de conducta permiten advertirles a las partes, cuál debe ser su comportamiento en el desarrollo de la audiencias, el cual debe haber respeto, no debe haber adjetivos o comentarios y también a través de estos medios electrónicos respecto al específico facilita las cosas porque permite al moderador silenciar a las partes o a una de las partes, entonces eso permite una mejor forma en el día diario, en el cual limita el cuestionamiento o algún comentario que de alguna forma va alterar a la otra parte. En la apertura se les habla de los beneficios y los contras de los procesos judiciales, también hay alguna salvedad, nos corresponde lo que emite el juzgado, pero se les hace mención a las partes que pueden ser multados entorpecer un</p> | <p>Es importante establecer normas de conducta a las partes, los medios electrónicos facilitan moderar, se les habla de los beneficios y los contras de los procesos judiciales.</p> |

|          |   |  |  |
|----------|---|--|--|
|          |   | <p>procedimiento conciliatorio el cual esta normado en la norma de conciliación, es cierto que no se ha hecho efectivo por el momento, en cual el juez haya impuesto esta multa, pero ya las partes nos ayudan de que haya esa opción y eso también nos ayuda de llevar la audiencia conciliatoria.</p>  |  |
| <p>7</p> | <p>¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>Eso debería de hacerse, de hacer el seguimiento de las actas de conciliación, pero es complicado en el sentido de que no todas las partes están dispuestas a dar su número telefónico, en el cual no todos se sienten cómodos de estar hablando de su vida privada; sin embargo, hemos tenido caso de los mismo clientes en el cual han llamado al mes o al primer acuerdo de la fecha o el primer acuerdo, en el cual mencionan que ya llego la fecha o que falta un día, que pasaba si se retrasaba, entonces de momento no hayningún problema porque es como un acto presencial, en el cual el acta tiene el mismo valor y depende de que la otra parte debecumplir, en el cual se les indica a las partes que esto tiene como título ejecutivo que conlleva que soliciten ante el juez a que cumpla con sus aportes, al obligado o pensionista.</p> <p>Personalmente en el centro de conciliación no hemos optado, por un tema de política, precisamente por la normativa, se sabe que es bien cierto que las normativa señala que debe realizarse ese seguimiento y que también tiene que haber esa neutralidad d los conciliadores, en un principio se trató, no de esa misma forma pero si hacer el seguimientode los casos y lo que es cierto, en el cual una de las partes debe cumplir y que note que hay un parcialismo en el cual estás obligando a que cumpla y de seguro haya hablado con las otra parte, en el cual ya habían acordado ustedes, el cual me ha llevado a tu centro de conciliación, entonces es incoherente en el cual hay esos vacíos en la normativa y es por eso que lo mejor es permanecer en la posición neutral en el cual ellos nos llaman y nosotros indicamos que no se puede hacer, en el cual nos indican que si podemos llamarlos o indicar que ya se acerca la fecha y que deban de pagar, en el cual nosotros le decimos que nosotros no podemos hacerlo porque tenemos</p> | <p>Es complicado, el centro de conciliación no ha optado, política queprecisa la normativa, tiene que haber neutralidad.</p> |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | que permanecer neutrales, en el cual correspondería el hacerlo ese requerimiento ellos, a diferencia de que si van a una DEMUNA ahí ellos si les ayudan que se dan este tiempo de ir con la otra parte y decirles en el cual tienes una acta, un acuerdo y que sus hijos necesitan comer, entonces también les recomendamos de que disponen de otras herramientas que van a complementar su acta para que puedan disponer específicamente en los caso de familia.   |  |
| 8 | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?                                   | Varía de acuerdo al desarrollo de cada audiencia; es decir , si la audiencia es muy larga definitivamente el uso de los equipos y demás, en el tema de electricidad va generar más costos, entonces los implementos que se van a implicar, para dar facilidad a otras partes, para dar una computadora al conciliador, hablamos de dos o tres computadoras, cámaras, micrófonos, en el caso de la suspensión; lo mismo sucede en el caso de las audiencias presenciales tenemos el tema de la luz igual y de los ambientes, los servicios, costo de agua, limpieza; en los temas económicos es variado, los costos administrativos, acá en lo personal en el Centro de Conciliación llevamos un tarifario único, es un solo pago, que cubre los gastos del honorario, del conciliador y los gastos administrativos, la normativa te da la facilidad de que puede estar dividido, los gastos administrativos y los gastos del conciliador. | Varía en la virtualidad por el uso de los equipos y demás, de las audiencias presenciales tenemos el tema de los servicios, pero llevamos un tarifario único.            |
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | En el Centro de conciliación hemos puesto el mismo tarifario o el mismo costo, no diferenciamos si es presencial o virtual, entonces en lo que es en materia civil, familia o contrataciones con el estado, tienen cada uno su tarifa y no diferenciamos, tengo entendido que hay centros de conciliación que cobran diferenciado lo que es medios electrónicos, por el cual cobran un poco más; sin embargo, un tema de ahorro para el solicitante seria el tema de las diligencias cuando son fuera de la ciudad; es decir, ya no tienen que pagar el adicionar del currier, pero esto esta sujeto a  | Hemos puesto el mismo tarifario, sea presencial o virtual. Les facilita el tema de trasladarse, cubrir los costos de la notificación, abogado, tasas judiciales y demás. |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>que dispongan de la información completa, es decir que sepan la certeza de que tiene un correo electrónico y que tiene número telefónico en el cual se les va hacer la notificación a través de medios electrónicos, caso contrario prima la notificación física presencial, se tiene que enviar a su domicilio la notificación, efectivamente si se les indica que va ser la audiencia a través de medios electrónicos.</p> <p>Nosotros lo que hemos optado cuando era electrónico por enviar virtualmente, pero hubo un caso que nos llamaron y dijeron yo no tengo una computadora para conectarme entonces viene al centro de conciliación, el cual vamos ayudar acá; ahora lo que hacemos a un principio a través de medios electrónicos para la audiencia les ponemos que también pueden asistir presencialmente al centro de conciliación, en ese sentido se optimizaría un costo para la parte solicitante, en que en el caso en los costos del Centro de conciliación, en el tema de las notificaciones, más allá otro tema no, salvo no venga al centro de conciliación, también el traslado, ha habido caso que viven en provincia y no pueden venir al centro de conciliación de su provincia, entonces les facilita el tema del pasaje de trasladarse y cubrir los costos del currier o de la notificación, más allá otro ahorro no; lo que, procuramos es tratar de llegar a un acuerdo que genere un ahorro respecto a al abogado, tasas judiciales y demás, procurador también indicarles a las partes que es bueno arribar a un acuerdo, así sea parcial porque va permitir avanzar en su proceso y someterse a toda una demanda y quedar puntos sin resolver.</p> |  |
|--|--|--|--|

| <b>N.º</b> | <b>Preguntas</b>   | <b>Grabación de Entrevista:<br/>Participante Nº2</b>   | <b>Entrevista Codificada</b>   |
|------------|--|--|--|
| 1          | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | La conciliación virtual nace propiamente por una necesidad y por una situación que se ha presentado a nivel mundial, entonces propiamente cuando hay una conciliación no habían limitaciones de poder haber acercamientos entre las partes porque hay disposiciones que tenías que estar a tres metros, pero el código procesal civil establece de que si tu querías demandar tienes que | La propia conciliación virtual te pide requisitos, como conciliador puedo llegar a esa intermediación; sin embargo ha habido muchas aristas del que no se ha podido desarrollar propiamente, por el propio |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | <p>agotar todas la vías y te piden como requisito algunos procesos ve a conciliar y después vienes, desalojo, concilia y vienes o dar suma de dinero, concilia y después vienes, es un prerequisite, en un caso hipotético de que no haya un acercamiento entonces se restringe el contacto persona, ahí nace la conciliación virtual, pero también la propia conciliación virtual te pide requisitos para que se pueda llevar a cabo, es decir, que ambas partes estén de acuerdo para que se pueda llevar a cabo la conciliación virtual, que exista los equipos, internet de banda ancha, que no interrumpa y que exista los medios electrónicos para ambas partes para que se puedan conciliar y que de las dos partes estén dentro de la jurisdicción, entonces eso debe ser una viabilidad para que puedas llegar a una instancia judicial, para que tengas tu acta, igual de la misma manera realizar las justificaciones para que surtan efecto, m andar un enlace, en el zoom en este caso el centro de conciliación contrató la plataforma zoom, entonces enviamos los enlaces para ver, el cual propiamente no ha sido tan eficaz, la gente mayormente no concilia, la gente mayormente tiene una confusión de la conciliación, piensan que es un tema de proceso judicial, entonces existe ese desconocimiento que desnaturaliza la propia función de la conciliación y un tema muy importante respecto a eso es que la intermediación es el medio para poder alcanzar a esta persona, yo como conciliador hago todo para poder hacer llegar por este medio de conciliación virtual, como puedo llegar a esa intermediación, donde digamos que fluyen sentimientos para que pueda convencer y le pueda decir vamos hacer un espacio, vamos a conversar, para que el centro de conciliación vea si conviene o no te conviene, si es viable o no viable, entonces en el tema en que me dices ha habido muchas aristas del que no se ha podido desarrollar propiamente o sea digamos que no ha sido exitoso, por el propio rechazo del poder conciliar y mayormente lo que hacen es presentar una demanda.</p> | <p>rechazo del poder conciliar.</p>  |
| 2 | <p>¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de</p> | <p>Uno de los principios de la conciliación es la confidencialidad, principio básico, entonces cuando la conciliación era de manera presencial, es mejor dicho lo que te indican</p>  | <p>Es necesario la grabación porque de esa manera va garantizar los acuerdos ya adoptados.</p> |

|          |   |   |   |
|----------|---|---|---|
|          | <p>medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas?</p>  | <p>que no pueden grabarse o prohibido grabarse, pero que hacemos en la esfera de un mecanismo virtual que también establecieron y dijeron prohibido la grabación, pero ahí hubo una discusión, primero cómo sé que la otra parte está grabando porque estamos detrás de una plataforma virtual como sé que lo va hacer público esa persona, segundo como puedo garantizar la eficacia de la conciliación si la otra persona lo desconoce es decir en la plataforma yo acepto pasar los 500 soles, entonces los llamas para suscribir el acta de conciliación todo de manera virtual, firma digital y eso es otra complicación porque no todos tienen firmas digitales o firmas escaneadas y buscar alguna alternativa y que tal si en ese tránsito lo desconocen y ya no quieren, es una discusión que se plateaba del por qué no puedes grabar porque es confidencial, no porque también necesito grabar para tener una base de datos mandarlo a la nube porque si él desconoce esa conciliación, esos acuerdos pues muestro el video, pero el acta al realizarlo va demorar, porque al enviarse por WhatsApp puede tratarse de una demora y la parte se puede retractar, yo siento que es necesario la grabación porque de esa manera va garantizar los acuerdos ya adoptados o sino otra situación ya no solo acuerdo, como situaciones ofensivas el cual muestren el comportamiento de la persona que no estén apegadas a la ley.</p> |   |
| <p>3</p> | <p>¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales? ¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?</p> | <p>Como decía al inicio el principio de intermediación es necesario, el detalle es digamos en una mesa del centro de conciliación pones un bote de agua transparente, he visto eso también en Lima, de hecho yo lo he replicado, porque el agua absorbe las energías, ha fluido porque necesariamente en la sala interactúan y se muestran tal como son y nos encontramos en un espacio el cual nosotros, porque no sabemos en el otro espacio si va haber otra persona observándola, dirigiéndola, intimidándola, en todo caso el tratar de no conciliar, para el cual no acepte o aumente mediante la conciliación, esa es la gran complicación que se ha advertido, de hecho cuando establecimos una audiencia de conciliación virtual al principio se conectó y</p>   | <p>La intermediación es necesario, necesitas tener contacto físico, en la conciliación tiene que haber una situación donde fluya a diferencia de la conciliación virtual, porque no hay un acceso universal en estas medidas tecnológicas en Cusco.</p> |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | <p>después se desconectó y lo cerró inclusive, y se empezó a llamar por celular para poder enviar el enlace para conectarse nuevamente y la parte no quiso conectarse, en ese momento se levanta el acta porque el cual se frustró la conciliación, yo como conciliador me paro por el cual le digo quédese y regáleme 5 minutos de su tiempo y si usted dispone se retira o se queda, por el cual solo regáleme 5 minutos, no hay ese espacio en la virtualidad, el cual se salió de la sala, entonces de ese fracaso, la conciliación virtual, como negocias por celular, tú necesitas tener contacto para poder estrechar la mano, el contacto físico, mano-energía, entonces cuando haces una conciliación tiene que haber una situación donde fluya por el cual donde hay personas que ponen sahumerio o aromatizante, entonces se busca un ambiente agradable, amplio, que no te sientas apretado donde te sientes y donde todo fluya.</p> <p>Ese nuevo Decreto legislativo fue un total fracaso, si ha fracaso necesitas nueva legislación.</p> <p>Si vives muy lejos, como conciliarías con unas <del>personas</del> que viven en comunidades campesinas, que esto ya son políticas públicas, porque no hay un acceso universal en estas medidas tecnológicas y Cusco que es tan amplio, llega solo hasta Quiteni, Echarati, esas zonas que están alejadas.</p> |  |
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>El tema de la conciliación netamente en el aspecto familiar nos tenemos que remitir al código propiamente que lo establece netamente dentro del derecho de familia, al código del niño y adolescente, porque tenemos que ver el interés superior del niño, eso lo escogemos como base a ahí falta todavía tenencia compartida, claramente que ahora dice tenencia compartida, el detalle es que se toma como marco los instrumentos legales que componen o que contienen propiamente sus derechos en lo que es alimentos, tenencia y régimen de visitas, que obviamente sea por el interés del niño, pero dentro de una conciliación virtual a lo que se ve el conciliador propiamente a referencia de estos alcances, es velar por la negociación de que se cubra los alimentos propiamente del menor, yo como conciliador tengo que hacer</p>  | <p>Nos tenemos que remitir al código del niño y adolescente, ver el interés superior del niño, dentro de una conciliación virtual el conciliador vela por la negociación</p> |

entrar en razón a los padres de que aquí el tema fundamental es el menor y que necesita sus alimentos para subsistir para tener una calidad de vida que tenga educación, cobijo, salud, vestimenta y recreación, a eso lo llamamos calidad de vida, no al estatus sino a la calidad de vida que pueda gozar todos los derechos que todos los niños tienen y que la propia constitución establece, entonces si este niño tiene todos los derechos, yo dentro de la conciliación tengo que garantizarlos y hacer entender propiamente a los padres tomando como referencia el tema del derecho de familia y el código del niño y adolescente, porque propiamente cuando nosotros hacemos la especialización del tema de familia para poder conciliar, ojo para conciliar estos temas tiene que tener especialización, entonces una vez al tener la especialidad tú ya completamente tienes ya el conocimiento del cómo se va realizar y bajo esos alcances tienes que empezar la negociación, la conciliación propiamente a los padres para que puedan entender de que 50 soles 100 soles o 150 no cubren y cuando son menores de 3 años peor, porque recuerden que el Tribunal Constitucional ha señalado de que si la madre se dedica a la crianza del menor es como un trabajo, eso en si ya está realizando el 50 % y el otro 50 % si yo me dedico a la crianza de mi hijo completamente que ya es como un trabajo, la otra parte ya tiene el derecho de asistir económicamente porque los roles se dividen, esto se tiene que manifestar entonces sino señalamos o no se pone en conocimiento o hacemos propiamente los alcances de servicio de internet para el menor si es que necesita realizar su trabajo virtual, entonces necesita una computadora, en la pandemia era necesario negociar el tema de familia por computadora, porque el menor necesitaba una computadora y no por capricho, era una necesidad y era necesario que el menor tenga un celular, porque en los campos las maestras dirigían las clases y te ponían el celular y escuchabas las clases por radio y no había las limitaciones de acceso, todo eso tienes que poner en conocimiento a los padres y decirles que aquí no interesa que tú tengas una relación y otra relación porque aquí lo que interesa es

|          |  |   |   |
|----------|--|---|---|
|          |  | <p>el menor, en ese aspecto tomando como referencia los ordenamientos del derecho de familia, el código del niño y adolescente, es importante no perder lo del Tribunal Constitucional, la convención, los tratados del niño y adolescente, los tratados de Viena, porque propiamente todo eso no va hacer sentar como son los derechos que deben gozar.</p>  |   |
| <p>5</p> | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>Si de hecho que si se ha hecho el conocimiento de todo esto para ambas partes de que componen lo del tema de alimentos, la necesidad también el trabajo del padre, la proporcionalidad en los temas económicos, se tiene que hacer una ponderación, entonces ya no sacamos un porcentaje sino hablamos de una ponderación, en mi caso siempre tengo que poner mi justificante y mi motivación en mi acta de conciliación, para tener los alcances de cuanto es lo necesario en todo ello, hemos tenido la oportunidad de hacer una conciliación virtual por la que hemos tenido muchas, en la cual una se frustró pero en una si se alcanzó lograr el objetivo propiamente en el tema familiar, lo que es tenencia, régimen de visitas de lo que es más saludable en el tema de alimentos era muy complicado, pero en el cual el papá se comprometió a entregar 500 soles, pero a partir del segundo mes y porque no recién por qué va sacar una computadora nueva y le va dar a la madre, entonces se reduce por el cual la computadora era necesario, en el cual el padre sacó de una financiera el 50%, por lo cual la madre tuvo que pagar el 50% restante en diferentes cuotas que se dividía por lo menos unos 80 soles mensuales, por el cual ambas partes cumplían; desde un principio se pudo ver vacíos legales en el reglamento y en la misma jurisprudencia, en la cual las partes tenían la obligación de entrar juntos y no por separado, en la cual también se debía por un desconocimiento por las partes en la que pensaban que era un proceso judicial; desde ahí hemos tratado de cumplir lo que dice el reglamento, hemos criticado anteriormente que como el reglamento nos indicaba y nos hemos tenido que acoplar prácticamente para que sea eficaz y cuando enviemos nuestros informes al MINJUSDH, para que no nos sancionen o una llamada de atención.</p> | <p>Sí, pero se pudo ver vacíos legales en el reglamento y en la misma jurisprudencia, nos hemos tenido que acoplar para que sea eficaz.</p> |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p> | <p>En ese tema de familia lo más importante era hablar con el solicitante, proponerle al solicitante de cómo era la escala virtual, que parte de la pandemia una parte cuidadosa y ahí se le menciona que entró en vigencia la conciliación virtual, tratar de explicarle al solicitante de cómo va ser el manejo de todo, de cómo le va llegar el acta al WhatsApp y aprovechar al máximo los temas de la virtualidad y ahí al momento de notificar, el quien habla tenido que notificar a las partes y con el poder judicial fiscalía poder notificarle de manera virtual, sea notificación presencial, notificarle en la puerta del cual se va basa en las características, no obstante, notificarle por WhatsApp porque propiamente, porque se remite por el celular y entregarle la notificación por el celular, posterior a ello en esta oportunidad si nos llamó la madre. En este caso se le ha tratado de explicar de porque el padre quiere llegar a una conciliación y así propiamente ahorrarse un proceso judicial y contratar un abogado y ahorrarse tiempo y llegar a una conciliación de alimentos y propiamente usted señalarle al padre que es lo que requiera su hijo. La primera audiencia virtual entró y se desconectó y fue un a los y en la segunda ya surgió recién efecto, pero el tema es comunicado y no estamos en juicio, estamos en una conciliación, en el cual lo podemos solucionar ahora y pagar el tema de alimentos, con todas las fichas y cronogramas establecido, porque si no lo hacen ahí recién el juez podrá ejecutar y hacer el apercibimiento.</p> | <p>En ese tema de familia lo más importante era hablar con el solicitante e invitado, explicarles cómo va ser el manejo de todo, y aprovechar al máximo los temas de la virtualidad.</p> |
| 7 | <p>¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?</p>                    | <p>Si nosotros hemos tenido que grabar ,los acuerdo, obviamente lo guardábamos e una nave, esto implica que el centro de conciliación deba adaptarse a los medios de la modalidad tecnológica, en el cual se debe contratar una plataforma zoom, una nube, con la finalidad de en algún momento el padre desconozca lo que ha suscrito o la madre desconozca los acuerdos escritos previamente o ambos desconozcan los acuerdos, se le hará de conocimiento al juez, y el juez realizará las verificaciones de se acuerdo que se ha celebrado y de esta manera darle seguridad jurídica porque si no también habrá una responsabilidad en el Centro de Conciliación y una de esa sanción puede ser el cierre de ese</p>  | <p>No hemos realizado un seguimiento a las partes, el centro no debe parcializarse con una parte sino ser neutral, por los principios de neutralidad e imparcialidad.</p>                |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | <p>Centro de Conciliación, peor no nos preocupamos de eso, lo que nos preocupamos es que el acta se cumplan el acta y las partes se vayan felices; siempre dentro de los acuerdos donde dice en que las partes pueden tratar los temas en otras conciliación, algunas no lo realizan y se van a la vía judicial. Hay un principio de neutralidad o imparcialidad en el cual nosotros hemos suscrito un acta de conciliación, tiene que hacer cumplir los acuerdos, porque el acta de conciliación tiene como carácter de cosa juzgada y tiene el valor de una sentencia y si no cumplen, la otra parte lo va ejecutar y se pone de conocimiento esto, porque propiamente se ha constituido en un centro de conciliación.</p> <p>En este contexto no hemos realizado un seguimiento a las partes, porque si hay un seguimiento se realizaría por la vía judicial, así que es difícil que un centro de conciliación pueda realizar un seguimiento y el centro no debe parcializarse con una parte sino ser neutral; ya sea en el tema de alimentos, tenencia, régimen de visitas o en todo lo general.</p> |  |
| 8 | <p>¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>Este Centro de conciliación no es lucrativo, no lo hacemos con fin de lucrar, de hecho le hemos visto como una búsqueda de la paz social en el departamento de Cusco, es decir en el cual hacemos campañas de conciliación, en el cual hay personas que tienen escasos recursos, con las justas contratan un abogado; se les informa que nos es necesario tener un abogado en el tema de alimentos, tenencia y régimen de visitas para llegar a una conciliación, es por eso que hay un desconocimiento y tratamos de hacer campañas de conciliación, tratar de solicitar a las municipalidades para llegar a una manera gratuita en el tema de familia, es por ello que el centro de conciliación no está para lucrar.</p> <p>Los procedimientos virtuales y presenciales en este Centro de conciliación son los mismos respecto al costo, en el cual no ha variado, es más tenemos un tarifario ya establecido en el cual se ha mantenido antes de la pandemia y la virtualidad.</p>  | <p>Este Centro de conciliación no es lucrativo, tenemos un tarifario ya establecido en presencial y virtual.</p> |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | En principio el tema de transporte, recuerden que el trasladarse al centro de conciliación para el que vienen es un gasto, el otro tema es el tiempo, dejar de trabajar o dejar de hacer tus obligaciones para ir a conciliar, estamos hablando de un factor tiempo y factor dinero, entonces mediante la virtualidad es que se ha podido manejar porque en ellos casos que hemos manejado ha sido de manera fructífera porque la otra parte ha podido seguir trabajando remotamente y poder conectarse en el lugar de su trabajo o donde disponga; en el cual te da la facilidad de no dejar tu trabajo, por esta parte si es viable, es más beneficioso; para nosotros, tenemos que estar si o si en el centro de conciliación y para ellos estupendo y para las notificaciones se hacen mediante WhatsApp, por esa parte es muy viable y en el cual las actas se imprimen se sellan y todo ello se manda por WhatsApp para que ellos lo firmen y asimismo, poder reenviarlo en el cual se ahorra de tiempo y dinero; por el cual no hay excusas de que no ha podido venir o se ha retrasado o cualquier excusa que involucre. | Es más beneficioso en el factor tiempo y factor dinero, mediante la virtualidad es muy viable. |
|---|--|--|--|

| N.º | Preguntas   | Grabación de Entrevista:<br>Participante N°3  | Entrevista Codificada  |
|-----|---|---|--|
| 1   | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?  | Nosotros ni bien salió la norma, por tratar de dar un servicio completo a nuestros usuarios/clientes, hemos implementado el tema de audiencias virtuales, con la finalidad de lograr que las personas puedan llegar a acuerdos y así evitar conflictos para el Poder Judicial, que sabemos que se encuentra totalmente recargado. Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, en este caso la conciliación, ayuda bastante a que este más libre el Poder Judicial.                               | Hemos implementado el tema de audiencias virtuales, con la finalidad que las personas puedan llegar a acuerdos.                        |
| 2   | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas? | Me parece completamente pertinente grabar, porque alguna vez hemos tenido personas que en su incomodidad o con la finalidad de no cumplir las actas de conciliación hasta han querido negar su firma y huella digital; en un tema virtual es mucho más complicado este hecho, porque podrían decir que no han dado su consentimiento, no he aceptado este acuerdo, me parece coherente si o si grabar los acuerdos, no tanto el tema de la negociación, pero los acuerdos tienen que estar establecidos | Completamente pertinente grabar, no el tema de la negociación, pero los acuerdos tienen que estar establecidos, guardarlo en un disco. |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   |  | de alguna manera y es la mejor forma de realizarlo, tener y guardarlo en un disco, porque a cualquier tema de evidencia, solicitado sea por las partes, el juzgado o la fiscalía, nosotros tengamos con que avalarnos como Centro de Conciliación.  |   |
| 3 | <p>¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales?</p> <p>¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?</p> | <p>Como medio de que ayuden en una audiencia virtual, ayuda con las personas que se encuentran lejos o delicadas de salud que no puedan asistir a un Centro de Conciliación, les damos esa facilidad. Ahora si me preguntas entre un tema virtual y un tema presencial, por los años de experiencia, soy conciliadora casi 15 años, yo estoy segura de que una audiencia presencial da mejores resultados que una audiencia virtual, porque el interactuar que nosotros tenemos con las personas es diferente, cuando tu miras a una persona, nosotros manejamos bastante el tema de leer la forma de cómo se comporta una persona, las emociones, el control de emociones y eso lo vamos aprendiendo con el tiempo, bajo ese criterio se nos hace más sencillo poder hacer que también sedan y puedan llegar a un acuerdo las partes estando presentes, situación que se nos complica estando detrás de una pantalla porque las personas ya vienen parametradas, casi siempre si una persona que esta con intenciones de no llegar a un acuerdo, si es mediante a una pantalla te va decir no hay acuerdo y punto y no hay forma que se dé, pero de manera presencial todavía entre comillas hay un tema de convencimiento, hay un tema de conversar y poder decirle talvez cuales son la ventajas y desventajas y según sea el caso utilizar las diferentes herramientas de conciliación, audiencias privadas, negociaciones conjuntas, un montón de herramientas que si bien es cierto se pueden utilizar de manera virtual pero no son efectivas.</p> | <p>Una audiencia virtual, ayuda con las personas que se encuentran lejos o delicadas de salud; una audiencia presencial da mejores resultados, porque el interactuar con las personas es diferente, vienen parametradas, las diferentes herramientas de conciliación, se pueden utilizar de manera virtual pero no son efectivas.</p> |
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p>         | <p>En medidas técnicas, el instrumento que nosotros necesitamos es la Ficha RENIEC y eso está establecido por norma, en realidad todos los Centros de Conciliación debemos tener un convenio con la RENIEC en la cual hacemos un pago de S/. 4.50, si no me equivoco, por el cual nos emiten una ficha RENIEC y en esa ficha identificamos a las personas como debe ser y la forma de trabajo</p>   | <p>Necesitamos la Ficha RENIEC, establecido por norma, para poder identificar que esa persona es la correcta; el trámite es un poco complicado.</p>   |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | <p>es de que nosotros les consultamos preguntas, digamos entre comillas, personales, que solo tenemos lectura en la ficha RENIEC, como cuál es el nombre del papá de la mamá o su dirección exacta y cosas así, para poder identificar de que esa persona es la correcta, porque nosotros y con el tema de la pandemia se sabe, mucha gente podría entrar “Si yo soy Anani” talvez con un barbijo y no poder identificar a esa persona porque igual la copia de DNI o el DNI pueden presentarse o cualquier otra, no hay una exactitud de verificar la identidad de cada persona, la Ficha RENIEC nos ayuda a este tema, es un tema legal que si nos ayuda, pero también el trámite es un poco complicado, no nos ha hechos tan sencillo en el Centro, hemos demorado 3 o 4 meses.</p>  |   |
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>La norma ha tratado de cubrir todos los aspectos pero si se encuentran vacíos dentro de la norma, por ejemplo al momento de las notificaciones, de que si bien es cierto nos indica que sea mediante teléfono y correo, tiene que haber también la posibilidad de que podría ser presencial, porque hay personas que te aceptan y otras que no, entonces existe ambigüedad en algunas formas que te solicita; ahora en el tema de vacíos por ejemplo, a nosotros antes nos decían que las firmas tenían que ser digitales por parte de cada usuario o cliente y en este caso tú no puedes obligar que todos los usuarios por ejemplo que tengan su DNI electrónico porque la mayoría maneja su DNI azul y al final como que la norma se ha tenido que acoplar a la realidad y decir mándanos tu firma y tu huella digital porque no nos quedaba de otra.</p> | <p>La norma ha tratado de cubrir todos los aspectos, se encuentran vacíos; se ha tenido que acoplar a la realidad.</p>  |
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p>  | <p>Pese a que es un poco complicado, he utilizado también el tema de audiencias privadas y en estas audiencias no me tocaba otra que sacar a cada uno de la plataforma virtual y tratar de conversar y hacerles entrar en razón un poco, porque tú sabes que cada persona que viene, viene con su propuesta y para tratar de que ellos negocien hay veces que tienes que conversar uno por uno, por eso te decía que el tema presencial nos ayuda un montón porque puedes estudiar un poco ósea dar lectura al tema de sus sentimiento y ver cómo puedes llegar a ellas, en el tema virtual es más</p>  | <p>Poco complicado, he utilizado audiencias privadas, queriendo ayudarlos, tampoco se sientan obligados a firmar un acta, suspensiones de audiencia, explicaba el tema de la norma.</p> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | <p>complicado, pero no imposible , entonces parte de ello también es lo que hemos utilizado audiencias privadas y talvez dar algunos casos anteriores, explicar algunos temas de como las personas, pese a ser virtual pueden llegar a un acuerdo, entonces tener siempre ese tema de querer ayudarlos y que tampoco ellos se sientan obligados a firmar un acta en el que no estén de acuerdo; he hecho también suspensiones de audiencia en muchas ocasiones que algunos decían que si es virtual es acuerdo o no acuerdo, mentira, yo les decía, explicaba el tema de la norma, ponían sus propuestas y yo les daba algunas otras como conciliadora y que está dentro de vuestras facultades, piénsenlo y nos juntamos talvez mañana, de una semana, el tiempo que ellos querían para que puedan ellos también preguntar a sus abogados, familiares y darnos una respuesta talvez positiva y poder llegar a un acuerdo de manera posterior.</p>   |  |
| 7 | <p>¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>Nosotros tenemos una practicante que trabaja con nosotros, no lo hacemos en todos los casos, pero sí en la mayoría de los casos llamamos para ver si se está dando cumplimiento. Ahora, por otra parte como nosotros somos Centro de Conciliación privado, muchas de las personas, son ellos quienes nos ubican cuando hay incumplimiento al mes o a los dos meses de incumplimiento porque hay veces todavía existe ese desconocimiento de quien ejecuta el acta, entonces a veces por ese tema nos vuelven a llamar diciendo que no está cumpliendo y ejecuten el acta; es en ese momento que, nosotros hacemos llegar antes era un documento físico, ahora como todo es virtual mandamos un WhatsApp y decir en tema de alimentos por ejemplo Sr. Carlos Rodríguez, la señora indica que no está cumpliendo y le damos un plazo de tres días porque la señora va proceder a realizar una ejecución de acta, obviamente las ejecuciones de acta, nosotros sabemos por norma que nosotros no podemos llevarlo, el Centro se dedica netamente a conciliar en todos los rubros, materia civil, familia y contrataciones, pero igual se les avisa para darles un soporte, obviamente esto no se les cobra porque está</p> | <p>No lo hacemos en todos los casos, en la mayoría de los casos llamamos para ver si se está dando cumplimiento.</p> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | dentro del pago que hayan hecho de manera inicial, pero si se les da ese apoyo.  |   |
| 8 | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?                                   | Con la norma de la virtualidad nos han puesto ciertos requisitos mínimos que debemos tener un Centro de Conciliación como es una plataforma que se encuentra en el internet para la mesa de partes, tener un disco en el que tengamos que guardar las audiencias y cosas similares a ello, como que las notificaciones también tienen que hacerse de un celular específico que sea del Centro de Conciliación, tener acceso a las fichas RENIEC y otras cosas; entonces, todo eso ha demandado un gasto, obviamente para implementar y ahora el tema de mantener la página web, porque es una página la que te pide, ese es un pago anual que se tiene que hacer, entonces en costos debería incrementar el costo de una audiencia de manera virtual, pero nosotros cobramos el mismo costo de la presencial, porque también entendemos por la situación que está pasando el país y hay personas que no pueden acceder a un costo mayor, pero de que si para el centro implique un gasto tener el tema de la virtualidad, por supuesto que sí. | Cobramos el mismo costo de la presencial, a pesar que la norma de la virtualidad, ha puesto requisitos mínimos, plataforma, un disco, guardar las audiencias, fichas RENIEC, ha demandado un gasto, para implementar. |
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | En tema de costos para las partes conciliantes, yo creo que hay un beneficio enorme porque antes nosotros notificábamos digamos a una persona en alimentos, a una persona que estaba en Lima, en Tumbes y esa persona no te aseguraba que iba haber un acuerdo y tenía que llegar desde ese lugar al Centro de Conciliación, pese a que todavía nosotros esperamos los 10 minutos de tolerancia, se pedía por ahí en el camino y no llegaba porque había llegado del terminal o del aeropuerto, pero ahora el tema de la virtual le ayuda un montón porque tiene que ingresar solo a un link y ahí nos hace saber si quiere o no quiere llegar, entonces en temas económicos para el conciliante es súper beneficioso, estos medios virtuales en realidad justo ayudan a estas personas que viven lejos entre sí, a las personas que nos encontramos en Cusco es mucho mejor tratar de forzar todavía una audiencia física, presencial, pero una persona   | Para las partes conciliantes hay un beneficio enorme porque tiene que ingresar solo a un link, ayudan a estas personas que viven lejos entre sí.  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>que está lejos, no hay de otra, es excelente que exista la conciliación, yo tengo muchas conciliaciones en las que uno digamos ha llegado un señor de puno, de pasa estaba en Cusco, se dio cuenta que tenemos virtual y hemos invitado a alguien de Puno, ósea de extremo a extremos o hay personas que estaban de pasada, se vieron y vinieron de Lima ambos y las ley permite que así no sea sus distritos conciliatorios donde viven, la ley determina que cuando es audiencia conjunta pueden conciliar en cualquier parte, entonces también hemos tenido esas personas. En el tema económico yo creo que favorece bastante, ahora en el tema de acuerdos, mientras que este establecido, grabado como te decía, creo que el Centro de Conciliación también se libera de responsabilidades posteriores porque al tú hacer este tipo de acuerdos, o sea no hay que te digan no he firmado yo , porque por ejemplo mi persona cuando le decimos léalo el acta y si está conforme mándenos su firma y su DNI, entonces ellos te dan su conformidad antes de mandarte su firma y su huella, le tomamos un screen, una captura y eso es lo que ponemos al expediente, tratamos de avalarnos de toda la manera para que esto no sea inválido y que más adelante nos puede decir ha sido una situación del conciliador; ahora en el tema virtual al ser grabado también te quitas el tema de que indiquen que nosotros estamos presionando porque todos está siendo grabado, eso si yo creo que ha disminuido de quejas en el ministerio.</p> |  |
|--|--|--|--|

| <b>N.º</b> | <b>Preguntas</b>   | <b>Grabación de Entrevista:<br/>Participante N°4</b>   | <b>Entrevista Codificada</b>  |
|------------|--|--|---|
| 1          | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | Definitivamente los procesos conciliatorios de manera electrónica han ayudado en la eficacia y celeridad de todos los procedimientos, pero siendo sinceros más se ven procedimientos en temas civiles, en temas de familia, los Centros de Conciliación protegemos definitivamente los que es al menor, porque hay familias que no tienen posibilidades económicas para ir a centros de conciliación; el temas de conciliación virtual netamente en familia requiere ciertos requisitos como son DNI | Los procesos conciliatorios de manera electrónica han ayudado en la eficacia y celeridad requiere ciertos requisitos lamentablemente muchas familias no los tienen, imposibilita esto el procedimiento conciliatorio más en temas de familia. |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   |  | <p>electrónicos que lamentablemente muchas familias no los tienen, necesitan plataformas virtuales páginas webs, como zoom, etc., que muchas familias tampoco las tienen. Entonces imposibilita esto el procedimiento conciliatorio más en temas de familia, más permite las audiencias presenciales, en definitiva, de las audiencias de familia casi el 90% de los que hemos llevado han sido de manera presencial.</p> <p>Uno de los principios de la conciliación extrajudicial de familia es la claridad digital, esto quiere decir que, si o si se tiene que llevar con internet claro, tiene que ser la audiencia continua, no puede haber cortes, porque digamos se te vaya el internet o se le vaya el internet a la parte invitada o solicitante, se tiene que cortar la audiencia de conciliación, volver a programar, de repente en el mismo día, una fecha y hora.</p> <p>Déficit de que puede que quieran seguir conciliando o puede que simplemente se retiren y lamentablemente el principio superior del niño, no se pudo acudir a ello.</p> |   |
| 2 | <p>¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas?</p> | <p>Tiene sus pros y contras, uno de los principios de la conciliación es la confidencialidad, nosotros no sabemos si es que la audiencia puede estar grabada por una o por otra de las partes y que pueda ser utilizada, definitivamente hay leyes que protegen a las videoconferencias o videollamadas de la audiencia de conciliación, pero definitivamente yo creo que tiene más contras que pros, no sabemos cómo le digo que puede hacer la otra parte con esa grabación. En las audiencias de conciliación el conciliador graba el intro, las generales de ley, posteriormente la materia explica, quienes son los solicitantes y cancela la audiencia de conciliación, la pausa hasta que se lleve la audiencia, posterior a ello cuando tenemos los acuerdos recién volvemos a grabar, pero las otras partes pueden estar haciendo las grabaciones en la totalidad de la audiencia y nos sabemos el uso que puedan darle, en definitiva, yo creo que hay un gran vacío.</p>   | <p>Tiene más contras que pros, un principio de la conciliación es la confidencialidad, hay leyes que protegen a las videoconferencias. El conciliador graba el intro, las generales de ley, posteriormente los acuerdos. Hay un gran vacío.</p> |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 3 | <p>¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales?<br/>¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?</p>  | <p>En definitiva tiene menor eficacia, en una audiencia presencial se puede hasta sacar las posiciones, porque cada uno en una audiencia tiene una posición y los que tenemos que hacer es retirar las posiciones y poder saber cuál es la pretensión principal, porque si es que nos cerramos en posiciones no vamos a poder llegar a ningún acuerdo, lamentablemente en una audiencia virtual, muchas veces justamente por la claridad digital no nos permite conversar con la otra parte de manera continua porque pueden pasar muchas cosas en una audiencia de conciliación virtual, entonces yo creo que definitivamente ha entorpecido mucho el tema de las audiencias de conciliación.</p>  | <p>Menor eficacia, por la claridad digital no nos permite conversar con la otra parte de manera continua, ha entorpecido.</p>  |
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p>   | <p>La ley de conciliación nos indica que nosotros tenemos que hacer una averiguación antes de poder llevar la audiencia de conciliación, esto quiere decir que unos diez o quince minutos antes de iniciada la audiencia de conciliación virtual nosotros tenemos que comunicarnos, en la solicitud de conciliación la ley nos indica que tenemos que comunicarnos vía telefónica con ambas partes en video llamada, para que podamos hacer la identificación de las personas que van actuar, tanto de los invitados, de los solicitantes como de los asesores si es que los hubieses, de esa manera nosotros corroboramos de que la persona que actuar en la audiencia de conciliación es la persona invitada, tiene que mostrar tanto su cara como su DNI antes de iniciada la audiencia de conciliación.</p> | <p>Una averiguación antes de la audiencia de conciliación, vía telefónica, video llamada, para la identificación de las personas que van actuar, mostrar tanto su cara como su DNI antes.</p>                                    |
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>Nosotros como centro de conciliación tenemos que buscar la rapidez y sobre todo la eficacia de los actos conciliatorios, la ley como le digo tiene muchos vacíos, cosas que por ejemplo interpretamos mal entonces tenemos que buscar primero la celeridad del acto, la confidencialidad y tenemos que basarnos a todos los medios idóneos que podamos para poder llevar las audiencias virtuales, cosas que fallan o faltan dentro de la ley de conciliación entonces nosotros tenemos que buscar la manera de poder llegar al solicitante o al invitado para poder cumplir de totalidad las pretensiones que tienen, cosas que la ley no nos permite.</p>  | <p>Tenemos que buscar la rapidez, la eficacia, la ley tiene muchos vacíos, interpretamos mal. Tenemos que buscar primero la celeridad del acto, la confidencialidad, la manera de poder llegar al solicitante o al invitado.</p> |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p> | <p>De la misma manera que cuando llevas una audiencia presencial lo que tenemos que hacer, lo principal en una audiencia de conciliación es sacar las posiciones de las partes, si es que nos cerramos en las posiciones o si los solicitantes o invitados se cierran en posiciones es muy difícil llegar a un acuerdo porque es lo que ellos piensan que es correcto, en una audiencia virtual es mucho más difícil con eso de que no estás en persona y puedas hasta calmar a la persona porque sabemos que en las audiencias como en cualquier procedimiento judicial, las personas se alteran justo por el hecho de que están en un proceso piensan que es judicial, entonces de manera virtual es un poco más difícil llegar a calmar a esta persona, hay un gran vacío en esta ley puesto que, hay personas que se aprovechan de ello, agarran y se empiezan a exaltar y en definitiva termina la audiencia virtual cancelando la video llamada o simplemente saliendo de la audiencia y posterior a ello ya no podemos retomar y lamentablemente tenemos que concluir con decisiones motivadas o falta de acuerdo.</p> | <p>Lo principal, es sacar las posiciones de las partes, en una audiencia virtual es mucho más difícil llegar a la persona, se aprovecha y termina la audienciavirtual cancelando la video llamada o simplemente saliendo de la audiencia.</p> |
| 7 | <p>¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?</p>                    | <p>Es algo que si deberíamos hacer, definitivamente son muy pocos Centros de Conciliación los que tratan de hacer este indagamiento posterior, puesto de que, el mismo acta de conciliación al emitirse un acta ya tendría un valor de ejecución, se le explica antes de darles la copia certificada y al inicio de la audiencia cual es el valor de este documento de conciliación, posterior a ello yo creo que es un poco difícil hacer el seguimiento y saber si es que se ha cumplido o no se ha cumplido porque tengamos entendido que por ejemplo en un mes en un Centro de Conciliación se pueden llevar 70 u 80 actos conciliatorios, entonces hacer el seguimiento por ejemplo a cada uno de ellos es un poco complicado la verdad.</p>   | <p>Si deberíamos, posterior a ello yo creo que es un poco difícil.</p>  |
| 8 | <p>¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?</p>          | <p>Al ser un acto fuera de lo normal, la normativa y en las capacitaciones que tenemos de los centros de audiencias electrónicas, que tenemos que adquirir equipos para poder hacer la lectura por ejemplo de los DNI´s que es un requisito principal para llevar a una audiencia de conciliación tenemos que cobrar un poco más el precio para poder llevar audiencias de</p>  | <p>Al que adquirir equipos, pagar las plataformas, grabar, etc., tenemos que cobrar un poco más el precio, la labor del Centro de Conciliación es mucho más ardua.</p>  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | <p>conciliación virtuales, tenemos que pagar la plataformas como zoom para que nos dejen grabar, entonces esto es un pago mensual que se realiza, los equipos, los lectores de chip, etc. Yo creo que tiene sus pros y sus contras, definitivamente el centro de conciliación va ser beneficiado porque si va cobrar un precio un poco más elevado porque la labor del Centro de Conciliación es mucho más ardua para poder llevar la audiencia de conciliación, se necesita estar llamando a los clientes, hacer videollamadas, estar pendiente de que se conecten o no se conecten, de que tengan los lectores de chip, que no se vaya el internet en el centro de conciliación, entonces si hablamos del centro de conciliación, si se beneficia un poco más.</p>  |   |
| 9 | <p>¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial?</p> | <p>Yo creo que más que beneficiarse de manera económica es por la celeridad del acto, por la eficacia que en cualquier parte en la que te encuentres pueden conectarte a una computadora para poder llevar audiencia virtuales, es dependiendo a quien se lo pregunten, si es que realmente es beneficioso económicamente para esa persona que va solicitar la audiencia de conciliación, las audiencias de conciliación tienen un precio más elevado, entonces es depende de a quien iría la conciliación, para ver si es que realmente es beneficioso para esa persona o no porque muchas veces en tema de familia, las personas que más acuden a un centro de conciliación, son a veces las personas que tienen menos recursos porque saben lo tedioso que es un procedimiento judicial y de repente lo caro de un procedimiento en temas de familia, depende de la persona que lleve la conciliación.</p> | <p>Por la celeridad del acto, por la eficacia. Las audiencias de conciliación tienen un precio más elevado, las personas que más acuden a un centro de conciliación, son a veces las personas que tienen menos recursos porque saben lo tedioso que es un procedimiento judicial.</p> |

| N.º | Preguntas   | Grabación de Entrevista:<br>Participante N°5  | Entrevista Codificada   |
|-----|---|---|---|
| 1   | <p>¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>Va depender los instrumentos, nosotros tenemos los equipos como la norma dice, pero algunas partes a veces tiene los equipos deficientes, el internet también, hemos tenido dificultades al inicio por parte de los conciliantes, por nuestra parte no; pero las partes todavía tiene resistencia y miedo a la tecnología, talvez las edades entre 40 y 45</p> | <p>Depende de los instrumentos, los equipos; las partes todavía tienen resistencia y miedo a la tecnología.</p> |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | años todavía tienen miedo, pero el resto normal. Al principio no se adecuan, pero después normal. La primera audiencia ha durado más tiempo porque no se adecuaban a la tecnología los conciliantes, después hemos practicado, esa es la única dificultad.  |  |
| 2 | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas? | Particularmente si tenemos un acta de conciliación, todo lo que se acuerda se transcribe en el acta de conciliación y a la otra parte se le envió, lo lee, da su consentimiento y lo firma, entonces puede ser valido, si lo tenemos en el acta, puede ser opcional grabar, porque al final en momento de grabar no sale todo, audiencia también hablan otras cosas; Podría haber una contradicción, en el video podría ponerse, pero en el acta de conciliación tiene que ser más específico. A mi parecer debe ser opcional. L norma dice que hay que grabarlas. Imagínese que los equipos son susceptible de sustraer la información, pero lo que queda el acta, porque ambos firman.  | Puede ser valido y ser opcional grabar, pero en el acta de conciliación tiene que ser más específico.                        |
| 3 | ¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales? ¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?  | Hay que tener en cuenta que una conciliación, hay dos formas cuando solicitan las dos partes, por mutuo acuerdo, pero la conciliación de una sola parte, la otra persona se sorprende y vienen con su abogado, y este es litigioso, ahí perjudica. Nosotros nos hemos chocado con abogados muy litigiosos; somos conciliadores y nosotros no podemos tomar decisión, a veces los que solicitan piensan que tomamos decisión, pero esa no es nuestra función, solo damos fórmulas para que lleguen a un acuerdo. Creo que la eficacia va ser lo mismo, porque al final firmar. Las audiencias presenciales son lo mismo que las audiencias virtuales, algunas cosas muy singulares por fuera, pero al final importa el acuerdo, porque el conciliador es un puente para que no lleguen al poder judicial y les damos la mejor fórmula. En la conciliación virtual se ha llegado a buenos acuerdos. En algunos casos es requisito, y también hemos tenido caso en la audiencia de conciliación en que el invitado no se presentó. | La eficacia va ser lo mismo, audiencias presenciales son lo mismo que las audiencias virtuales, al final importa el acuerdo. |
| 4 | ¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a   | Para la conciliación necesitamos la identificación con el DNI, siempre va estar en las copias, entonces programamos con esto del virtual podemos ver a la persona y podemos ver la fisonomía de la persona y coincide al momento de identificarnos al conciliador y a   | Necesitamos la identificación con el DNI, comprobamos al ver nombres y donde vive, control de identificación.                |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   | <p>las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p>  | <p>la otra parte; ahí comprobamos al simple ver nombres y donde vive, le hacemos una previa de control de identificación para que no nos sorprendan.</p> <p>No tenemos el Convenio con la RENIEC, aun somos recientes y el año pasado recién nos han autorizado, en el transcurso estaremos implementando.</p> <p>En otros temas o cuestiones el control de identificación debe ser mejor, pero la estrategia les funciona y nos han tenido ningún problema, ni observación.</p> <p>Por ejemplo, los descuentos por planilla, aseguran la eficacia de las actas de conciliación, porque al enviar al Banco de la Nación para que se haga el descuento directo en temas de Alimentos.</p> |   |
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>El contexto que se ha dado, estas audiencias se van a quedar, que se ha tratado de establecer por la pandemia. Hasta ahora todo está bien, la normativa está bien, lo único es de que cuando los conciliantes no están adaptados, pero con los jóvenes va ser más fácil. La normativa ha previsto, aunque se puede mejorar la norma.</p> <p>Como centro de conciliación no tenemos facultades, no tenemos iniciativa legislativa a diferencia de los colegios profesionales, talvez más adelante podríamos hacer los centros de conciliación con el colegio de abogados realizar iniciativas.</p>   | <p>Estas audiencias se van a quedar, la normativa ha previsto, aunque se puede mejorar.</p>                               |
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p>  | <p>Como le digo más antes por vía telefónica hemos conversado, coordinado la iniciativa y todo ello, también hemos dicho si tienen algún pariente que sabe manejar todo ello, que los ayude para entrar, eso ha sido la previa, después de eso cuando hemos entrado a conciliar, un poco si el audio a veces falla, lo que murmuran se escucha, son sucesos que pasan, pero al final ha sido efectiva la audiencia, pero si hemos tenido dificultades.</p> <p>Es cierto que esto se va quedar así como en las casilla electrónicas, la misma forma seguro va ser en los centros de conciliación y va ser necesario.</p>  | <p>Por vía telefónica hemos conversado antes, hemos tenido dificultades, pero al final ha sido efectiva la audiencia.</p> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| 7 | ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?   | La norma no nos faculta hacer seguimiento, el acuerdo se ha dado y la norma dice claro que si no se cumple la parte acciona, entonces emitimos, pero si les avisamos que eso es un título ejecutivo y que es una ejecutiva y que tienen el derecho que pueden acudir.  | La norma no nos faculta hacer seguimiento, les avisamos que eso es un título ejecutivo. |
| 8 | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?                                   | Nosotros incluso a veces cobramos menos de los que está en nuestra tarifa, como una labor social al ver que las señoras no tienen recursos.<br>Para nosotros no hay ninguna diferencia, los equipos son los que tenemos y no hemos diferenciado la audiencia presencial y virtual; con los socios acordamos el precio. | No hemos diferenciado la audiencia presencial y virtual, en nuestra tarifa.             |
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | Es lo mismo, porque no hemos subido costos, la otra parte se beneficia porque no han venido hasta acá cuando viven en Lima, Arequipa, se han ahorrado, y se ha realizado el protocolo enviando las actas, lo firman y lo vuelven a enviar.   | La otra parte se beneficia, ahorrado.   |

| N.º | Preguntas   | Grabación de Entrevista:<br>Participante N°6  | Entrevista Codificada   |
|-----|---|---|---|
| 1   | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?  | Se efectuaron de manera adecuada, ya que los medios electrónicos que ahora se emplean a diferencia de antes son más efectivos y más directos a la persona, porque se pueden notificar por el aplicativo de WhatsApp o diferentes medios y esa es una información directa, a diferencia de antes que se notificaba a cada domicilio de manera presencial y a veces no se encontraba a la persona para la notificación, en cambio a la notificación virtual se hace más rápido y más efectiva, en el centro de conciliación está siendo muy eficaz el método virtual. | Se efectuaron de manera adecuada, son más efectivos y más directos a la persona, en el centro de conciliación está siendo muy eficaz el método virtual. |
| 2   | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas? | Claro, los acuerdos si son necesarios grabar, porque existe un registro y ese registro se debe informar al MINJUSDH, ahora grabar las conferencias privadas no, solo los acuerdos finales que se toman debe ser grabado.  | Si es necesario grabar, existe un registro en el cual se debe informar al MINJUSDH, los acuerdos finales deben ser grabados.                            |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 3 | <p>¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales?<br/>¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?</p>   | <p>Ahora con la tecnología que se ha desarrollado con las plataformas virtuales que existe para las conferencias se da de una manera más óptima, a diferencia de la manera presencial hay inconvenientes de la personas que trabajan y cuando se programa una hora no puede asistir, entonces se tiene que realizar el acta de inasistencia, pero a diferencia de ahora el cual se puede realizar de manera virtual ya no hay la excusa del poder faltar a la reunión por el simple hecho de que solo se realiza la conexión en donde él se ubica y realizar el procedimiento adecuado y es más beneficio para ambos.</p>  | <p>Las plataformas virtuales se da de manera más óptima, solo se realiza la conexión y el procedimiento adecuado, es más beneficioso para ambos</p>  |
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p>  | <p>Primero se advierte al cliente que la audiencia será grabada solamente las partes de acuerdos, en cambio las conferencias que son las conversaciones privadas no se graban, hoy en día la tecnología ha innovado por el cual hay aplicaciones que permiten grabar y pausar y eso nos ayuda que las audiencias sean más eficaz, a diferencia de las audiencias presenciales en el cual se vuelve un poco más informal y hace que las audiencia se prolonguen en más tiempo, por el cual no se llegue a ningún acuerdo y asimismo previamente antes de realizar la audiencia se le pide a la persona que prenda cámara y se identifique mostrando el DNI a la cámara y así tomar los datos para dar las formalidades del caso y así poder acreditar de la misma manera que se dan en los juzgados obviamente de acuerdo lo que establece en la ley.</p> | <p>Antes de realizar la audiencia, se prosigue con lo siguiente, la persona debe prender cámara, identificarse mostrando el DNI a la cámara, para poder acreditar a la persona, de acuerdo a lo establecido en la ley.</p> |
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>De acuerdo al reglamento, se cumplió con todo lo establecido de acuerdo a norma.</p>  | <p>De acuerdo al reglamento, se cumplió con todo lo establecido de acuerdo a norma.</p>  |
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p>  | <p>Bueno al tratarse de audiencias virtuales y emplear un medio electrónico siempre se tiene la dificultad ya sea por problemas de conexión, lo que se realiza son las conferencia independientes por el cual se crea una plataforma nueva y en esta audiencia no se</p>   | <p>Se empleó un medio electrónico, el cual se crea una plataforma nueva, sirve para poder hablar con cada parte y llegar a un punto, el cual aplica para</p>   |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | graba, estas audiencias sirve más para poder hablar con la persona y llegar a un punto el cual aplica para ambas partes del caso, eso ayuda que haya un mejor acuerdo y mayor comunicación, en cambio sí se realizara en el mismo acto no llevaría un orden y no se entendería a ambas partes, y más por lo que se trata de una audiencia virtual, no es adecuado porque se necesita un orden para que a ambas partes se pueda escuchar claramente a diferencia de la manera presencial.                            | ambas partes, ayuda a un mejor acuerdo y mayor comunicación, establece un orden para ambos.  |
| 7 | ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?   | El centro de conciliación no realiza un seguimiento porque se mantiene imparcial al proceso porque de acuerdo a norma no podemos hacer seguimiento a estos procesos porque sería ya involucrarse con una parte el cual no habría una neutralidad por parte nuestra.   | No realiza un seguimiento, se mantiene imparcial al proceso, de acuerdo a norma.   |
| 8 | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?                                   | Bueno en lo general los centros de conciliación son un centro de ayuda para que las partes no tengan ese inconveniente de entrar a un proceso judicial y que el proceso sea largo y costoso, el centro de conciliación ayuda en manera general para que los procesos no sean costosos y sean más económicos y se resuelvan los más rápido y de mejor manera, el centro de conciliación al efectuarse las conciliaciones virtuales no ha tenido ni un gasto fuerte es el mismo costo el cual se da en lo presencial. | Los centros de conciliación son un centro de ayuda, al efectuarse las conciliaciones virtuales no ha tenido un gasto fuerte, es el mismo costo que se da en lo presencial. |
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | Claro en todo centro de conciliación los procesos van a ser más baratos hablando económicamente que un proceso judicial, y sea virtual o presencial el gasto es el mismo pero tengamos en cuenta que las audiencias virtuales se han vuelto más fáciles para las partes y conectarse en los lugares en donde ellos se encuentren y así ahorrarse de tiempo y dinero a diferencia de la manera presencial.   | Las audiencias virtuales se han vuelto más fáciles para las partes, ahorran tiempo y dinero a diferencia de la manera presencial.  |

| N.º | Preguntas  | Grabación de Entrevista:<br>Participante N°7  | Entrevista Codificada   |
|-----|--|---|---|
| 1   | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | En un principio fue un poco complicado porque se tiene el principio de mediación procesal por un tema de virtualidad e incomodaba mucho a las partes ya que no podías determinar cuál de las partes decía la verdad o estaba mintiendo y no había ese proceso de inmediatez, después del contexto | Al principio fue complicado luego se dio una adaptación entre un proceso de inmediatez, se adaptó a las conciliaciones extrajudiciales, si se puede |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | del covid 19 se estaba normalizando esto y se vio que ya estaba dándose una cierta adaptación entre un proceso de intermediación sea en el tipo penal o civil y también se ha adaptado a las conciliaciones extrajudiciales por lo tanto si se puede realizar una conciliación de una forma virtual que se pueda llevar a cabo a una conciliación parcial total.   | realizar una conciliación de forma virtual.  |
| 2 | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas? | Bueno según el artículo 11 se debe de grabar obligatoria mente, dentro de la ley está el articulo 16 la cual se le debe informar a las partes de igual manera se graba las introducciones se les explica todo el monologo exacto y de ahí cuando se entra en el tema concreto se para la grabación tal cual indica el reglamento para luego iniciar nuevamente la grabación cuando ya se ha llegado a un acuerdo y se realiza un acta de conciliación y esto beneficia a las dos partes, porque con el tema de la virtualidad nosotros mandamos un acta de conciliación y no lo firma en ese mismo rato y se vuelve un poco más complicado, entonces de esa manera el centro de conciliación y ambas partes ya tienen de cómo garantizar que realmente se hallgado a un acuerdo y esto se sube a la plataforma del MINJUSDH. | Según el artículo 11 se debe grabar obligatoriamente, dentro de la ley está el articulo 16 la cual se le debe informar a las partes de igual manera, y esto se sube a la plataforma del MINJUSDH.                  |
| 3 | ¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales? ¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?  | En el tema de conciliación al principio era un poco confuso, pero en el tema de la conciliación virtual te ayuda de repente a lo que son los tiempos o llevar de manera más ordenada un proceso de conciliación teniendo en cuenta en el tema de alimentos o tenencia las mismas personas no se sienten a gusto estar en un mismo espacio con la otra persona entonces con el tema de virtualidad la persona puede realizar la conciliación en su casa y así volverse más cómodo para ambas partes.  | La conciliación virtual te ayuda, a llevar de manera más ordenada un proceso de conciliación en el tema de alimentos o tenencia, y así volverse más cómodo para ambas partes.                                      |
| 4 | ¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?   | Las estrategias que nosotros llevamos la hemos sacado de las audiencias penales, ya que una persona se debe de acreditar una persona debe tener encendida su cámara y el cual se debe tener una buena conexión de internet el cual no perjudique la conversación o la conexión para el proceso conciliatorio, segundo se pide que muestren el DNI y lo pongan en la parte de la cámara y al costado su rostro para poder evidenciar que es la persona a la cual se llevara el proceso el caso  | Las estrategias que nosotros llevamos son de acreditar una persona, tener encendida su cámara, buena conexión de internet, muestren el DNI y evidenciar que es la persona a la cual se llevara el proceso el caso. |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | que no sea así el centro de conciliación realiza una denuncia  |  |
| 5 | ¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos y régimen de visitas? | Si se ha cumplido, pero como toda normativa siempre tiene vacíos o cosas que se debe mejorar, por ejemplo, nosotros vemos que en el tema del acta al terminar el reglamento nos pide que seamos imparciales con los conciliantes pero se debería instruir a las personas para otro procedimiento que se debe realizar, porque otras personas al ver que no se cumplió su acta no tienen el conocimiento suficiente de que tiene que hacer para que se ejecute esa acta de conciliación.  | Si se ha cumplido, pero como toda normativa siempre tiene vacíos o cosas que se debe mejorar.  |
| 6 | ¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?   | Bueno en la parte técnica se debe tener los elementos necesarios, por ejemplo los centros de conciliaciones los micrófonos sea para el conciliador o de la otra parte si desea hacerlo de forma virtual debe tener una buena conexión una cámara HD y una buena computadora, respecto al medio para la comunicación nosotros pedimos a las partes que no se conecten por medio de un celular, la facilidad que trae el proceso virtual es que nos da la facilidad de poder silenciar a la otra persona y así poder tener una mejor comunicación con una parte y llegar a un buen acuerdo | La parte técnica se debe tener los elementos necesarios, los micrófonos, buena conexión red, cámara HD y una computadora, así poder tener una mejor comunicación con una parte y llegar a un buen acuerdo. |
| 7 | ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?  | No podemos hacer más que el acta porque hasta ahí llega nuestra función y también es otro vacío que también nos gustaría como conciliadores que no solamente se realice el acta sino que también ver si se está cumpliendo de acuerdo al acta claramente sin romper la parcialidad   | No, solamente se realice el acta, claramente sin romper la parcialidad.  |
| 8 | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?  | Se ve que las audiencias presenciales es un poco más barato que el virtual, a que me refiero el pago del internet o conexión de ello, el centro de conciliación debe implementar su propio centro de computadoras, micrófonos, cámaras o lo que sea necesario para una buena comunicación y eso tiene un costo y aparte de la notificación virtual también se realiza de manera presencial el acta de notificación indicando que será por un medio virtual y así indicándoles que también se les puede facilitar una computadora con todos los complementos                              | Las audiencias presenciales con las virtuales se tiene el mismo costo no varía en nada, el centro de conciliación no se beneficia.   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   |  | necesarios para así llevar la conciliación sin ningún costo para las partes, las audiencias presenciales con las virtuales se tiene el mismo costos no varía en nada, la finalidad del centro de conciliación no es que se beneficie si no que a las personas lleguen a un acuerdo |  |
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | Los costos han sido los mismos ya sea virtual o presencial va a ser el mismo costo, pero si vas por la rama judicial ahí si es un poco más costoso para las partes.  | Los costos son los mismos ya sea virtual o presencial. |

| N.º | Preguntas   | Grabación de Entrevista:<br>Participante N°8  | Entrevista Codificada  |
|-----|---|---|--|
| 1   | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?  | De manera jurídica se ha tratado de cumplir con todos los requisitos que establece la norma y bueno se ha llevado con normalidad jurídicamente, ahora sobre la eficacia de las actas de conciliación hasta la fecha no he tenido ningún requerimiento o consultas sobre estas actas por lo que puedo comprender que efectivamente se están cumpliendo y socialmente si había familias o solicitudes de conciliaciones que no podían efectuarse porque las partes se encontraban en otros lugares pero a través de estos medios si se ha podido solucionar el conflicto. | Se cumplió con todos los requisitos que establece la norma, se ha llevado con normalidad, no ha tenido ningún requerimiento o consultas sobre las actas, estos medios se han podido solucionar el conflicto.   |
| 2   | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas?   | Si efectivamente la norma es bien clara y señala que se debe grabar la etapa del inicio de la audiencia o apertura de la audiencia del monologo y la parte de la conclusión en la que se arriba los acuerdos, yo comprendo que la ley de conciliación tiene como principio establecer la confidencialidad en ese entender no se puede grabar la etapa de la negociación efectivamente porque suele surgir diferentes situaciones más tanto en familia porque son evidentemente confidenciales y se estaría vulnerando dichos derechos                                   | Efectivamente la norma señala que debe grabar la etapa del inicio de la audiencia y la parte de la conclusión en la que se arriba los acuerdos, masno se puede grabar la etapade la negociación, evidentemente son confidenciales y se vulneran dichos derechos. |
| 3   | ¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales?<br>¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos? | Bien hubo una eficacia en la negociación obviamente es mucho mejor la presencial en atención en la cual se puede interactuar directamente con las personas que están relacionadas con el conflicto, mientras se hace por una pantalla pues es un poco difícil porque las partes pueden distraerse o por fallas del micrófono o interferencias.  | La negociación es mejoren lo presencial, se puede interactuar directamente con la persona, mientras que en lo virtual es un poco difícil.  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p>   | <p>Bueno las técnicas legales ya están establecido por la normatividad en todo caso los centros de conciliaciones lo que hemos hecho es proporcionar o darle todos los temas técnicos y jurídicos en las audiencias de conciliación de esta manera aperturando la mesa de parte virtual estableciendo un archivo o una memoria adicional para poder archivar los expedientes entre otros, como también la verificación si son las personas o no de las que se presentan en la audiencia virtual porque podrían suplantar, así como dice la RENIEC realizar las comparaciones o se saca la ficha del personal que asistirá a la audiencia, por el cual se tiene un convenio con la RENIEC para poder verificar si las personas que concurren a la audiencia de conciliación son efectivamente ellas.</p> | <p>La verificación se realiza con la ficha RENIEC del personal, para realizar las comparaciones, se tiene un convenio con RENIEC para poder verificar a las personas que concurren a la audiencia de conciliación.</p> |
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medioelectrónicos sobre los temasde alimentos tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>Si efectivamente en atención a las firmas en realidad es muy tedioso solicitar a las partes que tengan una firma digital con atención de que todas las personas cuentan con el DNI azul mas no con el electrónico, y también una persona natural o jurídica no cuenta con una máquina que realiza la firma digital, en todo caso en esta parte se está en deficiencia y debería de otorgarse así como realiza el ministerio público y el poder judicial con solamente la presentación se convalida que es la persona, además que se realiza la verificación mediante la RENIEC</p>   | <p>Si efectivamente, se convalida a la persona con la verificación mediante la RENIEC.</p>   |
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p>   | <p>Se ha seguido las mismas técnicas que se realiza en la presencial obviamente con las distracciones que surge como la conexión o fallas técnicas que se produzcan, así también se le hace mención a las partes de que estén en un lugar donde no haya interferencias y tenga una buena conectividad a la red para que se pueda tomar una solución de su conflicto adecuadamente</p>   | <p>Realizo las mismas técnicas que se realiza en lo presencial, se le advierte que no tenga interferencias y que tenga buena conectividad a la red.</p>  |
| 7 | <p>¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?</p>  | <p>Se hace un seguimiento cada 3 o 4 meses pero muy pocas veces se hace un seguimiento, si alguien se aproxima y nos lo solicita si se está cumpliendo o no el acta se prosigue hacer una llamado para ver si se está llevando de acuerdo al acta de acuerdo, pero en realidad normalmente no se hace, pero sería bueno el realizar el seguimiento de todos los casos para mejor beneficio para las partes.</p>   | <p>Se realiza un seguimiento cada 3 o 4 meses, normalmente no se hace el seguimiento de todos los casos.</p>   |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| 8 | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?                                   | Bueno el beneficio del centro de conciliación no es muy bueno en esos temas tanto que se está estableciendo que hay personas que vienen a buscar el pago o las necesidades básicas de los menores de edad siendo esto una asociación sin fines de lucro, el beneficio en si es muy poco y a veces se hace audiencias de forma gratuita y en muchos casos en unos montos mínimos que se cobra, y los costos de lo presencial a lo virtual no es lo mismo porque se debe pagar a personal por el mantenimiento de la plataforma pero el monto no es mucho, como dije el centro es sin fines de lucro por el cual hay personas que no tienen recursos | El centro de conciliación es una asociación sin fines de lucro, el beneficio es muy poco, los costos de lo presencial y lo virtual tienen diferente costo.    |
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | En realidad, considero que si incluso hay personas que solicitan audiencias virtuales conjuntas por lo cual no existe plazos en el cual se puede desarrollar en una o dos horas entonces el beneficio es económicamente y gratificante a comparación del órgano jurisdiccional   | Sí, hay personas que solicitan audiencias virtuales conjuntas, el cual el beneficio es económicamente y gratificante a comparación del órgano jurisdiccional. |

| N.º | Preguntas   | Grabación de Entrevista:<br>Participante N° 9   | Entrevista Codificada  |
|-----|---|---|--|
| 1   | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?  | En los tres supuestos, con la normalidad del caso, sin embargo, cabe precisar, que el impacto no es el esperado, toda vez que el contexto y la realidad sumado a ello la tecnología, aun no son de fácil utilización por los usuarios en estos procedimientos de conciliación, por lo tanto, la demanda es ínfimo respecto de los procedimientos conciliatorios presenciales.   | Con la normalidad del caso, pero en la realidad la tecnología no es de fácil utilización por los usuarios. La demanda es ínfimo. |
| 2   | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas? | Aunque no esté de acuerdo, la norma lo exige; sin embargo, es coherente precisar que no debería ser grabado, puesto que el procedimiento conciliatorio, está abierto al diálogo entre las partes y las posibles agresiones que se puedan generar es latente, teniendo en consideración que no somos un órgano jurisdiccional, razón por el cual, las partes en conflicto descargan esa conducta de represión guardado con el fin de ser escuchados. | Aunque no esté de acuerdo, la norma lo exige.  |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| 3 | <p>¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales?<br/>         ¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?</p>   | <p>Respecto de la eficacia entre una audiencia virtual y presencial, debo precisar que en mi experiencia aún no he tenido diferencias significativas o notorias, me imagino que es por los escasos de demanda del procedimiento virtual, y respecto al desarrollo de la audiencia para arribar a los acuerdos, considero que es muy parecida al procedimiento normal, con la única diferencia que se debe tener cuidado con la exigencia de las formas que encomienda el MINJUSDH.</p> | <p>No he tenido diferencias significativas, con la única diferencia de tener cuidado con la exigencia de las formas que recomienda el MINJUSDH.</p> |
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p>   | <p>Los mecanismos que la norma exige ya que, en materia legal, no se puede interpretar de otra manera, si bien es cierto en el desarrollo del acto conciliatorio, se puede flexibilizar muchos detalles para mantener una comunicación asertiva, sin embargo, bajo la premisa de tu pregunta, la norma es concreta.</p>  | <p>Los mecanismos que la norma exige, se puede flexibilizar, pero la norma es concreta.</p>   |
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>En efecto, se tiene que cumplir con lo establecido en la normativa vigente, de otra manera desconozco.</p>  | <p>Se tiene que cumplir con lo establecido en la normativa vigente</p>  |
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p>   | <p>Con la normalidad del caso, toda vez que existe un precedente en nuestro caso de tener experiencia en los actos de conciliación de manera presencial, con la única dificultad en algunos casos de conexión.</p>   | <p>Con normalidad, con la única dificultad en algunos casos de conexión.</p>  |
| 7 | <p>¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?</p>  | <p>No está dentro de nuestras exigencias, sin embargo, a la eficacia que usted se refiere, lo hemos podido advertir en las actas presenciales, por lo cual consideramos que las actas dentro de la virtualidad surten el mismo efecto.</p>   | <p>No está dentro de nuestras exigencias, pero la eficacia los advertimos en las actas presenciales, lo mismo en la virtualidad.</p>                |
| 8 | <p>¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?</p>  | <p>En efecto es una ventaja comparativa respecto de otros centros de conciliación que aún no tienen implementado este mecanismo, sin embargo, no es tan diferencial, toda vez que en el país aún no se ha desarrollado con la plenitud del caso.</p>   | <p>Es una ventaja comparativa respecto de otros centros de conciliación que no han implementado.</p>  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | El beneficio económico considero no es el más relevante, sin embargo, los tiempos que se emplean favorecen a las partes, toda vez que lo pueden realizar desde sus domicilios u otros donde se encuentren, y que tal efecto conlleva a una disponibilidad de tiempos respecto de trasladarse a otro lugar. | El beneficio económico considero no es el más relevante, pero si la disponibilidad de tiempos. |
|---|--|--|--|

| N.º | Preguntas   | Grabación de Entrevista:<br>Participante N° 10  | Entrevista Codificada   |
|-----|---|---|---|
| 1   | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?  | Se ha desarrollado las audiencias de conciliación de manera normal, estos medios tecnológicos permiten que ya en estos tiempos no haya excusas (si estas mal, en Cusco o fuera) desde donde te encuentres, se puede desarrollar de manera presencial, virtual, pero hay que recabar evidencias de todas maneras, pero se han desarrollado de manera normal y al contrario si es un avance para el contexto legal, social y económico, porque un acta tiene la calidad de sentencia judicial, como si fuera una audiencias presencial. | De manera normal, si es un avance para el contexto legal, social y económico, al permitir conectarse desde donde se encuentren. |
| 2   | ¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas? | No, considero que no es necesario que tenga que grabar en razón de que si bien ahora la ley permite que sea de forma virtual, nosotros recabamos evidencias como toma de fotos de que ha estado presente, incluso si está de acuerdo o no está de acuerdo, nosotros primero le mandamos el acta de conciliación, le enviamos en Word por los medios tecnológicos, por el celular a través del WhatsApp, firman y lo devuelven, ahí recién la otra parte lo firma, finalmente lo firma y les envío una copia a cada uno.               | No es necesario, aunque ahora la ley permite que sea de forma virtual.  |
| 3   | ¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales? ¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?  | Tienen la misma eficacia, sea de manera presencial tiene la misma eficacia de manera virtual, porque la ley lo permite, es mas nosotros a la persona que se conecta de manera virtual primero le enviamos el acta, lo firma y me devuelve en pdf, entonces tiene la misma eficacia.   | Tienen la misma eficacia.   |
| 4   | ¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a   | El conciliador, la ley lo faculta que es un intermedio entre dos partes que no pueden solucionar y que el conciliador que es abogado también, incluso no lo puede ser pero tiene que estar presente un abogado que va legalizar los acuerdos, tiene que persuadir, exhortar, ayudarlo a la búsqueda de la solución de sus   | Indicamos que se identifiquen con su nombre, DNI, dirección y luego que en la cámara enfoque su DNI.                            |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   | las actas efectuadas a través de medios electrónicos?  | problemas, lo que hago yo es inmiscuirme en los problemas de raíz, y les ayudo en la solución de sus problemas, que para eso he sido formado como abogado y conciliador, cuando vienen ambas partes o se conectan de manera virtual siempre les ayudo a la búsqueda de la solución a sus problemas, y para mi es una satisfacción personal que se vayan contentos y felices. Nosotros como conciliadores pedimos a las personas que se conectan vía virtual, primero indicamos que se identifiquen con su nombre, DNI, dirección y luego posteriormente le decimos que en la cámara enfoque su DNI, de esa forma se identifican.          |   |
| 5 | ¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas? | Si nosotros nos regimos de acuerdo a la ley y al reglamento de la ley de conciliación, no hemos tenido ningún problema, todo se ha solucionado, el procedimiento conciliatorio se ha llevado de acuerdo a la ley y su reglamento.   | Si nosotros nos regimos de acuerdo a la ley y reglamento, no hemos tenido ningún problema.                          |
| 6 | ¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?  | Cuando la parte solicitante solicita una invitación a conciliar y se tenga que notificar a la parte invitada y esta se encuentra fuera del Cusco, nosotros le notificamos vía WhatsApp, se le notifica la solicitud, anexos y emitimos una invitación a conciliar, se señala una fecha y hora para la audiencia, y para la persona que está fuera del Cusco le enviamos el link vía Google, entonces el día de la audiencia se conecta, previamente descargando la aplicación meet. Esta forma en la que hemos llevado el procedimiento a través de medios electrónico consideramos que es eficaz como si fuera una audiencia presencial. | Hemos llevado el procedimiento, como si fuera una audiencia presencial, notificando por WhatsApp y link vía Google. |
| 7 | ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos?   | No indagamos porque la ley no lo permite, ya que, el Centro de conciliación debe permanecer imparcial ante las partes y al momento de firmar las actas les informamos a las partes que es título ejecutivo.   | No indagamos porque la ley no lo permite, debo permanecer imparcial.  |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 8 | ¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?                                   | No nos hemos beneficiado porque cada Centro de Conciliación tiene su tarifa establecida, al contrario de manera electrónica nos permite notificar rápidamente que cuando es de manera presencial tenemos que también notificar al domicilio, nos permite también que esto se realice rápidamente, eficazmente.  | No nos hemos beneficiado, tenemos tarifa establecida. Nos permite notificar rápidamente, eficazmente. |
| 9 | ¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial? | Cada persona que quiere hacer uso de un procedimiento conciliatorio creo que ya sabe los costos donde es el menor costo posible, porque los centros de conciliación ya sean masificados, se ha proliferado, entonces estamos ya ante la ley de la oferta y demanda, cada quien cobra de acuerdo a lo que ofrecen y las partes recurren a los que cobran menos, entonces no nos hemos beneficiado, al contrario, el medio electrónico nos permite hacerlo rápidamente. De alguna forma se han beneficiado, porque a veces la parte invitada se encuentra lejos del Cusco, y se beneficia porque ya no es necesario que vaya todavía donde se encuentra en el lugar de la parte invitada, se evita movilidad, alimentos, hospedaje, entonces siempre hay beneficios, todos hecho o acta humano tiene sus pros y contras, en este caso creo que tiene más beneficios, porque en una audiencia de conciliación se ahorra tiempo, dinero y se evita de que la persona se enferme, si es virtual mejor. | Se han beneficiado, evitando la movilidad, ahorrando tiempo, dinero, si es virtual mejor.             |

---

**ANEXO 5 – CUADRO DE SIMILITUDES, DIFERENCIAS Y RESULTADO  
PARCIAL DE LAS ENTREVISTAS**

| Nº | Preguntas  | E1  | E2   | E3  | E4  | E5   | Similitud   | Diferencias   | Resultado Parcial  |
|----|--|---|--|---|---|--|---|---|--|
| 1  | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | Un poco conflictivo por la falta de conocimiento de la población, hay vacíos porque es genérica la normativa. Ha sido un más trabajoso que tenga valor de copia certificada. Por el momento no se ha presentado ninguna complicación. | La propia conciliación virtual te pide requisitos, como conciliador puedo llegar a esa intermediación; sin embargo, ha habido muchas aristas del que no se ha podido desarrollar propiamente, por el propio rechazo del poder conciliar. | Hemos implementado el tema de audiencias virtuales, con la finalidad que las personas puedan llegar a acuerdos. | Los procesos conciliatorios de manera electrónica han ayudado en la eficacia y celeridad requiere ciertos requisitos lamentablemente muchas familias no los tienen, imposibilita esto el procedimiento conciliatorio más en temas de familia. | Depende de los instrumentos, los equipos; las partes todavía tienen resistencia y miedo a la tecnología. | Los entrevistados E1, E2, E4 y E5, coinciden en que es un poco conflictivo por la falta de conocimiento y resistencia por miedo a la tecnología, ya que los requisitos establecidos, las familias no tienen, lo cual imposibilita el procedimiento conciliatorio. | Los entrevistados E4 y E5 difieren en:<br>- La normativa es genérica.<br>- Ayuda a la eficacia y celeridad. | Hay un rechazo por las audiencias a través de medios electrónicos y las partes tienen resistencia a la tecnología, imposibilitando el procedimiento conciliatorio.<br>-Sin embargo, ayuda a la eficacia y celeridad. |

|   |  |   |  |   |   |  |  |   |  |
|---|--|---|--|---|---|--|--|---|--|
| 2 | <p>¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas?</p> | <p>La normativa declara que se debe de realizar las grabaciones, es oportuno que se haga esta grabación y quede en el archivo, precisamente los acuerdos.</p> | <p>Es necesario la grabación porque de esa manera va garantizar los acuerdos ya adoptados.</p> | <p>Completamente pertinente grabar, no el tema de la negociación, pero los acuerdos tienen que estar establecidos, guardarlo en un disco.</p> | <p>Tiene más contras que pros, un principio de la conciliación es la confidencialidad, hay leyes que protegen a las videoconferencias. El conciliador graba el intro, las generales de ley, posteriormente los acuerdos. Hay un gran vacío.</p> | <p>Puede ser valido y ser opcional grabar, pero en el acta de conciliación tiene que ser más específico.</p> | <p>Los entrevistados E1, E2, E3, E4 y E5 coinciden que es pertinente que se grabe la introducción y los acuerdos para garantizarlos.</p> | <p>El entrevistado E4 difiere en que tiene más contras que pros, por el principio de confidencialidad .</p> | <p>Es pertinente y válido grabar la parte introductoria y los acuerdos establecidos en las audiencias a través de medios electrónicos en las materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas. Sin embargo, tiene contras por el principio de confidencialidad de la Conciliación.</p> |
|---|--|---|--|---|---|--|--|---|--|

|   |   |  |   |  |   |   |   |  |  |
|---|---|--|---|--|---|---|---|--|--|
| 3 | <p>¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales? ¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?</p> | <p>El procedimiento es el mismo por comodidad y economía, es eficiente en cuestión de tiempo, como complemento es ideal y ha facilitado bastante el poder realizar la audiencia a través de medios electrónicos.</p> | <p>La intermediación es necesario, necesitas tener contacto físico, en la conciliación tiene que haber una situación donde fluya a diferencia de la conciliación virtual, porque no hay un acceso universal en estas medidas tecnológicas en Cusco.</p> | <p>Una audiencia virtual, ayuda con las personas que se encuentran lejos o delicadas de salud; una audiencia presencial da mejores resultados, porque el interactuar con las personas es diferente, vienen parametradas, las diferentes herramientas de conciliación, se pueden utilizar de manera virtual pero no son eficaces.</p> | <p>Menor eficacia, por la claridad digital no nos permite conversar con la otra parte de manera continua, ha entorpecido.</p> | <p>La eficacia va ser lo mismo, audiencias presenciales son lo mismo que las audiencias virtuales, al final importa el acuerdo.</p> | <p>Los entrevistados E1 y E5 coinciden en que el procedimiento y la eficacia es la misma que en las audiencias presenciales y es eficiente en cuestión de tiempo.</p> | <p>Los entrevistados E2 y E3 coinciden que una audiencia presencial tiene mejores resultados, respecto a tener contacto e interactuar entre las partes.</p> <p>Los entrevistados E3 y E4 coinciden que la conciliación a través de medios electrónicos no son eficaces o tienen menor eficacia</p> | <p>El procedimiento a través de medios electrónicos han sido eficaces para algunos centros de conciliación, ya que otros han tenido mejores resultados y les ha sido menos eficaces a diferencia de las audiencias presenciales.</p> |
|---|---|--|---|--|---|---|---|--|--|

|   |  |   |  |   |   |  |  |                                    |   |
|---|--|---|--|---|---|--|--|------------------------------------|---|
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>La normativa exige conexión a internet de alta velocidad, cámara, micrófono, un ambiente adecuado, una plataforma, acreditación de las partes, 10 minutos de tolerancia.</p> | <p>Nos tenemos que remitir al código del niño y adolescente, ver el interés superior del niño, dentro de una conciliación virtual el conciliador vela por la negociación</p> | <p>Necesitamos la Ficha RENIEC, establecido por norma, para poder identificar que esa persona es la correcta; el trámite es un poco complicado.</p> | <p>Una averiguación antes de la audiencia de conciliación, vía telefónica, video llamada, para la identificación de las personas que van actuar, mostrar tanto su cara como su DNI antes.</p> | <p>Necesitamos la identificación con el DNI, comprobamos al ver nombres y donde vive, control de identificación.</p> | <p>Los entrevistados E1, E2 y E3, coinciden que deben cumplir con lo establecido en la normativa.</p> <p>Los entrevistados E1, E3, E4 y E5 coinciden que los requisitos más importantes establecidos por norma para comprobar la identidad de las partes son el DNI y la ficha RENIEC.</p> | <p>No se encontró diferencias.</p> | <p>Los mecanismos legales previos que se utilizaron de acuerdo a la normativa para la identificación de las partes son DNI y la ficha RENIEC, además de otras estrategias de negociación.</p> |
|---|--|---|--|---|---|--|--|------------------------------------|---|

|   |   |   |   |  |   |   |   |                                    |  |
|---|---|---|---|--|---|---|---|------------------------------------|--|
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>Si estamos muy ceñidos con la normativa para cumplir el acta y sea título ejecutivo.</p> | <p>Sí, pero se pudo ver vacíos legales en el reglamento y en la misma jurisprudencia, nos hemos tenido que acoplar para que sea eficaz.</p> | <p>La norma ha tratado de cubrir todos los aspectos, se encuentran vacíos; se ha tenido que acoplar a la realidad.</p> | <p>Tenemos que buscar la rapidez, la eficacia, la ley tiene muchos vacíos, interpretamos mal. Tenemos que buscar primero la celeridad del acto, la confidencialidad la manera de poder llegar al solicitante o al invitado.</p> | <p>Estas audiencias se van a quedar, la normativa ha previsto, aunque se puede mejorar.</p> | <p>Los entrevistados E1, E2, E3, E4 y E5 coinciden que sí están ceñidos y han tratado de acoplarse a la normativa para que sea eficaz a pesar de existir vacíos legales que pueden mejorar y acoplarse a la realidad.</p> | <p>No se encontró diferencias.</p> | <p>Sí se ha cumplido con lo establecido en la normativa; sin embargo se ha encontrado vacíos legales que se pueden mejorar con el tiempo y así se asegure la eficacia de las audiencias a través de medios electrónicos.</p> |
|---|---|---|---|--|---|---|---|------------------------------------|--|

|   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |
|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p> | <p>Es importante establecer normas de conducta a las partes, los medios electrónicos facilitan moderar, se les habla de los beneficios y los contras de los procesos judiciales.</p> | <p>En ese tema de familia lo más importante era hablar con el solicitante e invitado, explicarles cómo va ser el manejo de todo, y aprovechar al máximo los temas de la virtualidad.</p> | <p>Poco complicado, he utilizado audiencias privadas, querer ayudarlos, tampoco se sientan obligados a firmar un acta, suspensiones de audiencia, explicaba el tema de la norma.</p> | <p>Lo principal, es sacar las posiciones de las partes, en una audiencia virtual es mucho más difícil llegar a la persona, se aprovecha y termina la audiencia virtual cancelando la video llamada o simplemente saliendo de la audiencia.</p> | <p>Por vía telefónica hemos conversado antes, hemos tenido dificultades, pero al final ha sido efectiva la audiencia.</p> | <p>Los entrevistados E1, E2 coinciden que se debe establecer normas de conducta y explicarles el manejo a las partes.</p> | <p>Los entrevistados E3, E4 y E5 señalan que las audiencias a través de medios electrónicos con un poco complicadas por haber tenido dificultades al realizarlas; sin embargo, al final han sido efectivas.</p> | <p>Para la realización de las audiencias a través de medios electrónicos los conciliadores establecieron normas de conducta, asimismo estas se desarrollaron con dificultades, a pesar de ello al final fueron efectivas.</p> |
|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|

|   |  |  |   |  |   |   |  |                             |   |
|---|--|--|---|--|---|---|--|-----------------------------|---|
| 7 | ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | Es complicado, el centro de conciliación no ha optado, política que precisa la normativa, tiene que haber neutralidad. | No hemos realizado un seguimiento a las partes, el centro no debe parcializarse con una parte sino ser neutral, por los principios de neutralidad e imparcialidad | No lo hacemos en todos los casos, en la mayoría de los casos llamamos para ver si se está dando cumplimiento | Si deberíamos, posterior a ello yo creo que es un poco difícil. | La norma no nos faculta hacer seguimiento, les avisamos que eso es un título ejecutivo. | Los entrevistado E1, E2, E3, E4 y E5 concuerdan que no han realizado seguimiento posterior, porque es un poco difícil respecto a la neutralidad e imparcialidad. | No se encontró diferencias. | Los centros de conciliación no han indagado sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos por ser difícil y ser neutrales e imparciales con las partes. |
|---|--|--|---|--|---|---|--|-----------------------------|---|

|   |   |  |  |  |  |  |   |   |   |
|---|---|--|--|--|--|--|---|---|---|
| 8 | <p>¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>Varía en la virtualidad por el uso de los equipos y demás, de las audiencias presenciales tenemos el tema de los servicios, pero llevamos un tarifario único.</p> | <p>Este Centro de conciliación no es lucrativo, tenemos un tarifario ya establecido en presencial y virtual.</p> | <p>Cobramos el mismo costo de la presencial, a pesar que la norma de la virtualidad, ha puesto requisitos mínimos, plataforma, un disco, guardar las audiencias, fichas RENIEC, ha demandado un gasto, para implementar.</p> | <p>Al que adquirir equipos, pagar las plataformas, grabar, etc., tenemos que cobrar un poco más el precio, la labor del Centro de Conciliación es mucho más ardua.</p> | <p>No hemos diferenciado la audiencia presencial y virtual, en nuestra tarifa.</p> | <p>Los entrevistados E1, E2, E3 y E5 coinciden que el pago por sus servicios ha tenido un tarifario único para audiencias presenciales y a través de medios electrónicos.</p> | <p>El entrevistado E4 difiere en que se tiene que cobrar un poco más el precio en las audiencias a través de medios electrónicos.</p> | <p>Los Centros de Conciliación no se han beneficiado con las audiencias a través de medios electrónicos, el tarifario es el mismo que en las audiencias presenciales; sin embargo, uno de ellos señala que si debería haber un costo adicional por la labor ardua del centro.</p> |
|---|---|--|--|--|--|--|---|---|---|

|   |   |   |   |   |   |  |  |                                    |   |
|---|---|---|---|---|---|--|--|------------------------------------|---|
| 9 | <p>¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial?</p> | <p>Hemos puesto el mismo tarifario, sea presencial o virtual. Les facilita el tema de trasladarse, cubrir los costos de la notificación, abogado, tasas judiciales y demás.</p> | <p>Es más beneficioso en el factor tiempo y factor dinero, mediante la virtualidad es muy viable.</p> | <p>Para las partes conciliantes hay un beneficio enorme porque tiene que ingresar solo a un link, ayudan a estas personas que viven lejos entre si.</p> | <p>Por la celeridad del acto, por la eficacia. Las audiencias de conciliación tienen un precio más elevado, las personas que más acuden a un centro de conciliación, son a veces las personas que tienen menos recursos porque saben lo tedioso que es un procedimiento judicial.</p> | <p>La otra parte se beneficia, ahorrado.</p> | <p>Los entrevistados E1, E2, E3, E4 y E5 coinciden que las partes se han beneficiado en el tiempo, dinero, traslado, ahorro y celeridad de las audiencias a través de medios electrónicos.</p> | <p>No se encontró diferencias.</p> | <p>Las partes si se han beneficiado con las audiencias a través de medios electrónicos porque han ahorrado tiempo, dinero, el traslado y se han solucionado de forma celeridad sus problemas.</p> |
|---|---|---|---|---|---|--|--|------------------------------------|---|

| Nº | Preguntas  | E6  | E7  | E8   | E9   | E10   | Similitud  | Diferencias  | Resultado Parcial  |
|----|--|---|---|--|--|---|--|--|--|
| 1  | ¿De forma general cómo se desarrollaron el contexto jurídico, social y económico de las audiencias de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | Se efectuaron de manera adecuada, son más efectivos y más directos a la persona, en el centro de conciliación está siendo muy eficaz el método virtual. | Al principio fue complicado luego se dio una adaptación entre un proceso de intermediación, se adaptó a las conciliaciones extrajudiciales, si se puede realizar una conciliación de forma virtual. | Se cumplió con todos los requisitos que establece la norma, se ha llevado con normalidad, no ha tenido ningún requerimiento o consultas sobre las actas, estos medios se han podido solucionar el conflicto. | Con la normalidad del caso, pero en la realidad la tecnología no es de fácil utilización por los usuarios. La demanda es ínfima. | De manera normal, si es un avance para el contexto legal, social y económico, al permitir conectarse desde donde se encuentren. | Los entrevistados E6, E7, E8, E10 coinciden que las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos en el contexto jurídico, económico, y social, se efectuaron de manera efectiva y con normalidad para la solución del conflicto. | El entrevistado E9 sostiene que la tecnología no es de fácil utilización por las partes, que su demanda es ínfima. | Las actas de conciliación efectuadas por medios electrónicos es muy efectiva y se ha llevado con normalidad para la solución de conflictos a través lo jurídico, social y económico. |

|   |  |   |  |   |  |   |   |   |   |
|---|--|---|--|---|--|---|---|---|---|
| 2 | <p>¿Usted considera que es pertinente grabar los acuerdos en las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas, para asegurar la eficacia de las mismas?</p> | <p>Si es necesario grabar, existe un registro en el cual se debe informar al MINJUSDH, los acuerdos finales deben ser grabados.</p> | <p>Según el artículo 11 se debe grabar obligatoriamente, dentro de la ley está el artículo 16 la cual se le debe informar a las partes de igual manera, y esto se sube a la plataforma del MINJUSDH.</p> | <p>Efectivamente la norma señala que debe grabar la etapa del inicio de la audiencia y la parte de la conclusión en la que se arriba los acuerdos, mas no se puede grabar la etapa de la negociación, evidentemente e son confidenciales y se vulneran dichos derechos.</p> | <p>Aunque no esté de acuerdo, la norma lo exige.</p> | <p>No es necesario, aunque ahora la ley permite que sea de forma virtual.</p> | <p>Los entrevistados E6, E7, E8, E9 coinciden que si es necesario grabar las audiencias a través de medios electrónicos y así mismo subirlo en la plataforma el MINJUSDH, ya que lo exige la ley.</p> | <p>El entrevistado E10 sostiene que no es necesario el grabar las audiencias.</p> | <p>Las audiencias a través de medios electrónicos se han dado por necesario el grabar los acuerdos para así poder asegurar las materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas para su eficacia de las mismas.</p> |
|---|--|---|--|---|--|---|---|---|---|

|   |   |   |  |   |   |                                  |   |   |  |
|---|---|---|--|---|---|----------------------------------|---|---|--|
| 3 | <p>¿Considera usted que las audiencias a través de medios electrónicos tienen mayor o menor eficacia que las audiencias presenciales? ¿Cómo es la interacción entre las partes para llegar a un acuerdo en ambos casos?</p> | <p>Las plataformas virtuales se da de manera más óptima, solo se realiza la conexión y el procedimiento adecuado, es más beneficioso para ambos</p> | <p>La conciliación virtual te ayuda, a llevar de manera más ordenada un proceso de conciliación en el tema de alimentos o tenencia, y así volverse más cómodo para ambas partes.</p> | <p>La negociación es mejor en lo presencial, se puede interactuar directamente con la persona, mientras que en lo virtual es un poco difícil.</p> | <p>No he tenido diferencias significativas, con la única diferencia de tener cuidado con la exigencia de las formas que recomienda el MINJUSDH.</p> | <p>Tienen la misma eficacia.</p> | <p>Los entrevistados E6, E7, E8, E10 coinciden que las audiencias virtuales se dan de manera más óptima y de manera más ordenando con una eficacia que en la presencial</p> | <p>El entrevistado E8 sostiene que la negociación se da mejor en lo presencial ya que se interactúa mejor con las partes.</p> | <p>Las audiencias a través de medios electrónico se han dado con mayor eficacia y de manera más óptima y ordenada para las partes dando un beneficio para ambos.</p> |
|---|---|---|--|---|---|----------------------------------|---|---|--|

|   |  |  |   |  |   |   |   |   |  |
|---|--|--|---|--|---|---|---|---|--|
| 4 | <p>¿Qué mecanismos legales previos utilizó para la eficacia de las audiencias de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las actas efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>Antes de realizar la audiencia, se prosigue con lo siguiente, la persona debe prender cámara, identificarse mostrando el DNI a la cámara, para poder acreditar a la persona, de acuerdo a lo establecido en la ley.</p> | <p>Las estrategias que nosotros llevamos son de acreditar una persona, tener encendida su cámara, buena conexión de internet, muestren el DNI y evidenciar que es la persona a la cual se llevara el proceso el caso.</p> | <p>La verificación se realiza con la ficha RENIEC del personal, para realizar las comparaciones, se tiene un convenio con RENIEC para poder verificar a las personas que concurren a la audiencia de conciliación.</p> | <p>Los mecanismos que la norma exige, se puede flexibilizar, pero la norma es concreta.</p> | <p>Indicamos que se identifiquen con su nombre, DNI, dirección y luego que en la cámara enfoque su DNI.</p> | <p>Los entrevistados E6, E7, E8, E10 coinciden que su mecanismo legal previo a la conciliación es el acreditar a la persona mediante lo siguiente: encender su cámara, mostrar el DNI, y realizar la verificación con su ficha RENIEC, de acuerdo a lo establecido en la ley.</p> | <p>No se encontró ninguna diferencia.</p> | <p>Los mecanismos previos utilizados para la eficacia de las actas de conciliación son: encender su cámara, mostrar el DNI, y realizar la verificación con su ficha RENIEC, de acuerdo a lo establecido en la ley.</p> |
|---|--|--|---|--|---|---|---|---|--|

|   |   |   |  |  |  |   |   |   |   |
|---|---|---|--|--|--|---|---|---|---|
| 5 | <p>¿Usted ha cumplido con lo establecido en la ley y reglamento o ha tenido alguna dificultad que no se encuentre establecido en la norma, respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos tenencia y régimen de visitas?</p> | <p>De acuerdo al reglamento, se cumplió con todo lo establecido de acuerdo a norma.</p> | <p>Si se ha cumplido, pero como toda normativa siempre tiene vacíos o cosas que se debe mejorar.</p> | <p>Si efectivamente, se convalida a la persona con la verificación mediante la RENIEC.</p> | <p>Se tiene que cumplir con lo establecido en la normativa vigente</p> | <p>Si nosotros nos regimos de acuerdo a la ley y reglamento, no hemos tenido ningún problema.</p> | <p>Los entrevistados E6, E7, E8, E9, E10 coinciden que se ha cumplido lo establecido con la ley y el reglamento de acuerdo a ley.</p> | <p>El entrevistado E7 sostiene que tiene vacíos legales y cosas que mejorar</p> | <p>Las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos sobre los temas de alimentos, tenencia y régimen de vistas, cada uno de ellos se han cumplido con lo establecido en la ley y sus reglamentos, para la eficacia de cada uno de ellos.</p> |
|---|---|---|--|--|--|---|---|---|---|

|   |  |  |   |   |  |  |  |   |  |
|---|--|--|---|---|--|--|--|---|--|
| 6 | <p>¿Cómo desarrolló la audiencia a través de medios electrónicos, para que la intercomunicación entre los conciliantes llegue a un acuerdo eficaz?</p> | <p>Se empleó un medio electrónico, el cual se crea una plataforma nueva, sirve para poder hablar con cada parte y llegar a un punto, el cual aplica para ambas partes, ayuda a un mejor acuerdo y mayor comunicación, establece un orden para ambos.</p> | <p>La parte técnica se debe tener los elementos necesarios, los micrófonos, buena conexión red, cámara HD y una computadora, así poder tener una mejor comunicación con una parte y llegar a un buen acuerdo.</p> | <p>Realizo las mismas técnicas que se realiza en lo presencial, se le advierte que no tenga interferencias y que tenga buena conectividad a la red.</p> | <p>Con normalidad, con la única dificultad en algunos casos de conexión.</p> | <p>Hemos llevado el procedimiento, como si fuera una audiencia presencial, notificando por WhatsApp y link vía Google.</p> | <p>Los entrevistados E6, E7, E8, E9, E10 coinciden que para la intercomunicación entre las partes se aplicó el mismo método que en lo presencial y los elementos para la comunicación que utilizaron son: micrófonos, buena conexión red, cámara HD y una computadora.</p> | <p>No se encontró ninguna diferencia.</p> | <p>El desarrollo de las audiencias a través de medios electrónicos para la intercomunicación entre las partes se aplicaron de forma normal como en la presencial, mediante los elementos correspondientes para su eficacia de las actas de conciliación.</p> |
|---|--|--|---|---|--|--|--|---|--|

|   |  |  |   |   |   |  |  |                                    |  |
|---|--|--|---|---|---|--|--|------------------------------------|--|
| 7 | ¿El centro de conciliación indaga sobre la eficacia de las actas de conciliación efectuadas a través de medios electrónicos? | No realiza un seguimiento, se mantiene imparcial al proceso, de acuerdo a norma. | No, solamente se realice el acta, claramente sin romper la parcialidad. | Se realiza un seguimiento cada 3 o 4 meses, normalmente no se hace el seguimiento de todos los casos. | No está dentro de nuestras exigencias, pero la eficacia los advertimos en las actas presenciales, lo mismo en la virtualidad. | No indagamos porque la ley no lo permite, debo permanecer imparcial. | Los entrevistados E6, E7, E8, E9, E10 coinciden que las actas ya efectuadas a través de medios electrónicos no realizan el seguimiento ya que romperían la parcialidad entre las partes. | No se encontró ninguna diferencia. | El centro de conciliación al efectuar sus actas de conciliación no realiza el seguimiento de cada acuerdo, ya que se perdería la parcialidad y de acuerdo a norma se debe mantener neutros a cada parte. |
|---|--|--|---|---|---|--|--|------------------------------------|--|

|   |   |   |   |   |  |  |  |  |   |
|---|---|---|---|---|--|--|--|--|---|
| 8 | <p>¿Considera usted que el centro de conciliación se ha beneficiado respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos?</p> | <p>Los centros de conciliación son un centro de ayuda, al efectuarse las conciliaciones virtuales no ha tenido un gasto fuerte, es el mismo costo que se da en lo presencial.</p> | <p>Las audiencias presenciales con las virtuales se tiene el mismo costo no varía en nada, el centro de conciliación no se beneficia.</p> | <p>El centro de conciliación es una asociación sin fines de lucro, el beneficio es muy poco, los costos de lo presencial y lo virtual tienen diferente costo.</p> | <p>Es una ventaja comparativa respecto de otros centros de conciliación que no han implementado.</p> | <p>No nos hemos beneficiado, tenemos tarifa establecida. Nos permite notificar rápidamente, eficazmente.</p> | <p>Los entrevistados E6, E7, E10 coinciden que los centros de conciliación son centros de ayuda sin fines de lucro y que el costo de lo virtual con lo presencial es el mismo.</p> | <p>Los entrevistados E8, E9 indica que hay una ventaja comparativa que en otros centros de conciliación y que el beneficio es muy poco ya que en lo virtual tiene diferente costo.</p> | <p>Los centros de conciliación no han tenido beneficios, ya que son centros de ayuda sin fines de lucro, para favorecer la tranquilidad a las partes.</p> |
|---|---|---|---|---|--|--|--|--|---|

|   |   |  |   |   |   |  |   |   |  |
|---|---|--|---|---|---|--|---|---|--|
| 9 | <p>¿Cómo se han beneficiado las partes respecto a los costos y costas de las audiencias a través de medios electrónicos a diferencia de las audiencias de forma presencial?</p> | <p>Las audiencias virtuales se han vuelto más fáciles para las partes, ahorran tiempo y dinero a diferencia de la manera presencial.</p> | <p>Los costos son los mismos ya sea virtual o presencial.</p> | <p>Sí, hay personas que solicitan audiencias virtuales conjuntas, el cual el beneficio es económicamente y gratificante a comparación del órgano jurisdiccional .</p> | <p>El beneficio económico considero no es el más relevante, pero si la disponibilidad de tiempos.</p> | <p>Se han beneficiado, evitando la movilidad, ahorrando tiempo, dinero, si es virtual mejor.</p> | <p>Los entrevistados E6, E7, E8, E10 coinciden que las audiencias virtuales han beneficiado a las partes en el aspecto de tiempo y dinero dando una eficacia para las partes.</p> | <p>El entrevistado E9 indica que el beneficio económico no es relevante, solo la disponibilidad de tiempos.</p> | <p>Las audiencias a través de medios electrónicos han dado un beneficio para las partes en los costos y tiempos para las actas de conciliación ya que es un ahorro de tiempo y dinero.</p> |
|---|---|--|---|---|---|--|---|---|--|

---

**ANEXO 6 – CONSENTIMIENTOS INFORMADOS**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los

resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|  |   |
|--|---|
| <p>Nombres y Apellidos:<br/>Fredy Roland Carpio</p> <p>Participante</p> <p>Fecha y Hora 18-07-23 9:09 am</p>               | <p>Firma</p>  <p>CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL<br/>"SURAQTA" S.A. C. R. L.<br/>CALLE 102 N. 102-102 CAROLINA<br/>CORREO ELECTRONICO: SURACON@SURAQTA.COM<br/>TEL: (767) 507-1111</p> |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/>Leslie Yanisha Singona Espinoza</p> <p>Investigador 1</p> <p>Fecha y Hora 18-07-23 9:09 am</p> | <p>Firma</p>    |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/>Manuel Andres Valenzuela Hillo</p> <p>Investigador 2</p> <p>Fecha y Hora 18-07-23 9:09 am</p>  | <p>Firma</p>    |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los

resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|  |  |
|--|--|
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Heber Lopez Zetana</i><br/>                 Participante<br/>                 Fecha y Hora <i>17/07/23 12:15 pm</i></p>                | <p>Firma<br/> <br/>                 CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL<br/>                 "TRIPLE A"<br/>                 Heber Lopez Zetana<br/>                 DIRECTOR</p> |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Leslie Yanisha Singora Espinoza</i><br/>                 Investigador 1<br/>                 Fecha y Hora <i>17/07/23 12:15 pm</i></p> | <p>Firma<br/> </p>   |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Manuel Andres Velazquez Hill</i><br/>                 Investigador 2<br/>                 Fecha y Hora <i>17/07/23 12:15 pm</i></p>    | <p>Firma<br/> </p>   |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los

resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

### Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

### DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|  |   |
|--|---|
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>Jennifer Karina Sanchez Farfan</i><br/>Participante<br/>Fecha y Hora <i>28-06-2023 11:34</i></p>    | <p>Firma<br/><br/>JENNIFER KARINA SANCHEZ FARTAN<br/>CONCILIADOR EXTRAJUDICIAL<br/>Nº 99888<br/>- Pres. Conciliador c/a familia 4º 9988 -</p> |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>Leslie Vanisha Singona Espinoza</i><br/>Investigador 1<br/>Fecha y Hora <i>28-06-2023 11:34</i></p> | <p>Firma<br/></p>   |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>Manuel Andres Uclerzuek Milla</i><br/>Investigador 2<br/>Fecha y Hora <i>28-06-2023 11:34</i></p>   | <p>Firma<br/></p>   |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna

información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

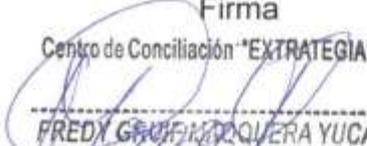
### Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

### DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|   |  |
|---|--|
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>FREDY GABRIEL MADRUEFA YUCA</i><br/>Participante<br/>Fecha y Hora <i>22-06-23 4:52pm</i></p>       | <p>Firma<br/>Centro de Conciliación "EXTRATEGIA"<br/><br/>-----<br/><b>FREDY GABRIEL MADRUEFA YUCA</b><br/>Conciliador Extrajudicial Reg. N° 58712<br/>Conciliador Especializado en Familia Reg. N° 23492</p> |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>Leslie Tanisha Singora Espinoza</i><br/>Investigador 1<br/>Fecha y Hora <i>22-06-23 4:52pm</i></p> | <p>Firma<br/></p>  |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>Manuel Andres Velazquez Milla</i><br/>Investigador 2<br/>Fecha y Hora <i>22-06-23 4:52pm</i></p>   | <p>Firma<br/></p>  |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los

resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|  |   |
|--|---|
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Jorge Luis Caselli Gil</i><br/>                 Participante<br/>                 Fecha y Hora <i>23-06-23 5:13pm</i></p>            | <p>Firma<br/> <br/>                 CENTRO DE CONCILIACIÓN "ACUERDO EXITOSO"<br/>                 Jorge Luis Caselli Gil<br/>                 Conciliador Extrajudicial Reg. N° 62192<br/>                 Colegiado Conciliadores en Familia Reg. N° 25998</p> |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Leslie Tanisha Singora Espinoza</i><br/>                 Investigador 1<br/>                 Fecha y Hora <i>23-06-23 5:13pm</i></p> | <p>Firma<br/> </p>  |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Manuel Andre Valenzuela Milla</i><br/>                 Investigador 2<br/>                 Fecha y Hora <i>23-06-23 5:13pm.</i></p>  | <p>Firma<br/> </p>  |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los

resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|   |   |
|---|---|
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Eliana Chalco Cachi</i><br/>                 Participante<br/>                 Fecha y Hora <i>23-06-23 5:28 pm</i></p>               | <p>Firma<br/> <br/> </p> |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Leslie Yanisha Singora Espinoza</i><br/>                 Investigador 1<br/>                 Fecha y Hora <i>23-06-23 5:28 pm</i></p> | <p>Firma<br/> </p>  |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/> <i>Manuel Andres Velazquez Milla</i><br/>                 Investigador 2<br/>                 Fecha y Hora <i>23-06-23 5:28 pm</i></p>   | <p>Firma<br/> </p>  |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna

información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

### Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

### DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|  |   |
|--|---|
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>Percy Raúl Flores</i><br/>Participante<br/>Fecha y Hora <i>21/06/2023 11:37am</i></p>                 | <p>Firma<br/>CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRA JUDICIAL<br/>DEL SUR LATINOAMERICANO<br/><br/>-----<br/><i>Percy Raúl Flores</i><br/>CONCILIADOR ESPECIALIZADO EN FAMILIA REG. N° 2487</p> |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>Leslie Tanisha Singora Espinoza</i><br/>Investigador 1<br/>Fecha y Hora <i>21/06/2023 11:37am</i></p> | <p>Firma<br/></p>   |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/><i>Manuel Andrés Uclanzela Milla</i><br/>Investigador 2<br/>Fecha y Hora <i>21/06/2023 11:37am</i></p>   | <p>Firma<br/></p>   |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna

información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|   |   |
|---|---|
| <p>Nombres y Apellidos:<br/>Anani Quispe FERRO</p> <p>Participante</p> <p>Fecha y Hora 22-06-23 09:27am</p>                 | <p>Firma</p>  <p>CENTRO DE CONCILIACIÓN "PACTO SEGURO"<br/>ANANI QUISPE FERRO<br/>REG. DE CONCILIADOR EXTRAJUDICIAL N° 26335<br/>REG. DE CONCILIADOR EN FAMILIA N° 2432</p> |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/>Leslie Yanisha Singona Espinoza.</p> <p>Investigador 1</p> <p>Fecha y Hora 22-06-23 09:27am</p> | <p>Firma</p>    |
| <p>Nombres y Apellidos:<br/>Manuel Andrés Velazquez Hillc</p> <p>Investigador 2</p> <p>Fecha y Hora 22-06-23 09:27am</p>    | <p>Firma</p>    |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ABOGADOS-CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna

información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|   |  |
|---|--|
| Nombres y Apellidos:<br><i>Gabriel Rodrigo Ruiz Tenorio</i><br>Participante<br>Fecha y Hora <i>22-06-23 11:25 am</i>      | Firma<br><br>RED CONCILIATORIA DEL PERU<br>CENTRO DE CONCILIO EXTRAJUDICIAL<br><i>Gabriel Rodrigo Ruiz Tenorio</i><br>CONCILIADOR EXTRAJUDICIAL REG. 49942<br>CONCILIADOR EN FAMILIA REG. 13999 |
| Nombres y Apellidos:<br><i>Leslie Yanisha Singora Espinoza</i><br>Investigador 1<br>Fecha y Hora <i>22-06-23 11:25 am</i> | Firma<br>  |
| Nombres y Apellidos:<br><i>Manuel Andros Velazquez Milla</i><br>Investigador 2<br>Fecha y Hora <i>22-06-23 11:25 am</i>   | Firma<br>  |

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES**

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar el desarrollo del contexto jurídico, social y económico en el marco de la eficacia de las actas de conciliación en materias de alimentos, tenencia y régimen de visitas respecto a las audiencias efectuadas a través de medios electrónicos, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad Continental.

La entrevista se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

### **Riesgos:**

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo a su persona.

### **Beneficios:**

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona; sin embargo, su entrevista aportará conocimiento sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial a través de medios electrónicos, para mejorar las estrategias para la misma y estructurar de mejor manera nuestra normativa actual. Si usted desea un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna

información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

|  |  |
|--|--|
| Nombres y Apellidos:<br><i>George Meza Alanya</i><br>Participante<br>Fecha y Hora <i>21-06-2023 10:38am</i>                | Firma<br><br>George Meza Alanya<br>DIRECTOR |
| Nombres y Apellidos:<br><i>Leslie Vanisha Singora Espinoza</i><br>Investigador 1<br>Fecha y Hora <i>21-06-2023 10:38am</i> | Firma<br>                                  |
| Nombres y Apellidos:<br><i>Manuel Andres Ucleswela Milla</i><br>Investigador 2<br>Fecha y Hora <i>21-06-2023 10:38am</i>   | Firma<br>                                  |

**ANEXO 7 – LISTADO DE CENTROS DE CONCILIACIÓN EN CUSCO**

| CENTRO DE CONCILIACION   |                           |              |           |               |   |  | CORREO   |  | HORARIO  |  |
|--|---------------------------|--------------|-----------|---------------|---|--|--|--|--|--|
| NOMBRE   | RESOLUCION                | DEPARTAMENTO | PROVINCIA | DISTRITO      | DIRECCION   | TELÉFONO   | CORREO   |  | HORARIO  |  |
| MARCO JUSTICIA Y PAZ ASOCIACION SUR PARA LA PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CONTINGENCIAS                | RM 281-99-JUS             | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Pasaje Inca Rocca - Herreras 108-114 / Portal de Zola 938, Oficina 303 - Plaza San Martín | (084)211000 / (084)690517                        |  |  |  |  |
| INSTITUTO TAHUANTINSUVAYRO DE INVESTIGACIÓN, PRODUCCIÓN Y PASTORAL SOLIDARIA (INTIPAS)                         | RM 347-99-JUS             | CUSCO        | CUSCO     | WANUHAQ       | Pasaje Félix Loncome 838, 2do Piso, Interior 3 - Urbanización El Progreso                 | (084)421074                                      | intipas@hotmail.com                                  |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 12:00 y de 13:00 a 18:00hrs. Sábados de 09:00 a 12:00hrs. |  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN SUR   | RV 027-2003-JUS           | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Av. Ovarado Bara IB - Urbanización Industrial Magisterial                                 |  | ccq.santiago@minjus.gob.pe                           |  | Lunes a Viernes de 07:00 a 17:00hrs.   |  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN GRATUITO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA - MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA PODER JUDICIAL SANTIAGO | RM 014-99-JUS             | CUSCO        | CUSCO     | SANTIAGO      | Av. Miraflores Baños 5/N - Aproximación Kantoc, Zonzales Alta                             | (084)231708                                      | ccq.santiago@minjus.gob.pe                           |  | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00hrs. Sábados de 08:00 a 15:00hrs.                    |  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CARCHINA DE SOLUCIÓN INTEGRAL DE CONFLICTOS - ACSC                     | RV 046-2004-JUS           | CUSCO        | CANCHIS   | SIGUANI       | Av. Manuel Callo Zevallos 735   | (084)151206                                      | versysyvelvenses@gmail.com                           |  | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00hrs.   |  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE "JUSTICIA RAPIDA"   | RD 176-2006-JUS/DNI       | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Calle San Andrés 240, Bloque A, Oficina A303  |  | juicio2005@yahoo.com                                 |  | Lunes a Sábados de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 19:00hrs.                              |  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN POR UNA CONCIENCIA DE PAZ   | RD475-2006-JUS/DNI DCMA   | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Av. Fortunato L. Herrera 104 - Urbanización Magisterio, Tera Eraza                        |  | concienciapazpisa@hotmail.com                        |  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00hrs.                              |  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN GRATUITO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA - ALEGRA - DEFENSA PÚBLICA WANUHAQ                  | RM 104-2005-JUS           | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Calle Lima 123 - Urbanización Ilarrio Profesional   | (084)23251 / 9849-28174 / 9846-51295             | ccq.wanuhua@minjus.gob.pe                            |  | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:30hrs.   |  |
| ARKADIA CENTRO DE CONCILIACION   | RD 1004-2010-JUS/DNI-DCMA | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Av. Dswaldo Bara 108, Urbanización Mmagisterio  | (084)245293 / (084)431534 / 9934-88199           | abogada@arkadialibras.com                            |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00hrs.                              |  |
| SAN MATEO CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL   | RD 1157-2010-JUS/DNI-DCM  | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Calle Ayacucho 144, Oficina 404 - Edificio Flores e Hijos                                 | 777-1292 / 9927-81346 / (084)243878 / 9842-96384 | fvalderrama@hotmail.com / juanpablo2078a@hotmail.com |  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:30 y de 15:00 a 18:30hrs.                              |  |
| SOLUCIONA  | 1389-2010-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Iron Cuba 12-B - Urbanización Quilpanchabi  |  | ccsolucion@gmail.com                                 |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |  |
| CENTRO DE CONCILIACION ACUERDO SATISFACTORIO   | 1836-2010-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Av. La Cultura 212B, 4to Piso, Oficina 403 - Urbanización Santa Rosa                      | (084)771246 / 9847-00206 / 9847-77353            | wanuha29@hotmail.com                                 |  | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:00 y de 15:30 a 17:30hrs.                              |  |
| CENTRO DE CONCILIACION CONCILIAR   | 1635-2010-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Avenida Los Insas 827 Oficina 706, Torre Empresarial Los Insas                            | (084)234956 / 9503-08856                         | metadepartiesvirtua@comunicar.com                    |  | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 19:00hrs. Sábados de 09:00 a 12:30hrs. |  |
| CENTRO DE CONCILIACION SOLUCIONES DE PAZ   | 1618-2010-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Av. Manco Inca 218, Oficina 301A  | (084)754716                                      | solucionesdepaz@gmail.com                            |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 19:00hrs. Sábados de 09:00 a 13:00hrs.                    |  |
| CENTRO DE CONCILIACION "MUNDO DE PAZ"  | 1954-2010-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Av. Manco Inca 218, Oficina 301A  | (084)431206 / 9517-67046                         | mundodopez.comunsa7@gmail.com                        |  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:30 y de 15:30 a 19:00hrs. Sábados de 08:30 a 13:00hrs. |  |
| CENTRO DE CONCILIACION TRATO HECHO - TRAMITE   | 2035-2010-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Calle Minguet 259, Interior Oficina 6   | (084)3331479                                     |  |  | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:00hrs.   |  |
| CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL VIRGEN DEL CARMEN   | RD-271-2011-JUS/DNI-DCMA  | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Calle Quera 235, 3er Pim, Oficina 317 Y 318 - Centro Histórico del Cusco                  | (084)160736                                      |  |  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00hrs. Sábados de 08:00 a 13:00hrs. |  |
| CENTRO DE CONCILIACION RIMANAKUY   | RD353-2011-JUS/DNI-DCMA   | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Av. Sol 234, 3er Piso, Oficina 16A - Centro Comercial Cusco                               | (084)379482 / 9743-01917                         | conciliarrimanakuy@hotmail.com                       |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |  |
| CENTRO DE CONCILIACION DIVINO NIÑO   | RD1136-2011-JUS/DNI-DCMA  | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Pasaje Anibal Valencia 208 - Urbanización Santa Rosa                                      | (084)240877 / 9847-98548                         | ocupa@gmail.com                                      |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00hrs.                              |  |
| CENTRO DE CONCILIACION CONCILIA - EVITA CONFLICTOS   | RD3680-2011-JUS/DNI-DCM   | CUSCO        | CUSCO     | SAN SEBASTIAN | Prologación Avenida de la Cultura 1032, Departamento 203, 2do Piso                        | 9847-55256                                       | evitaconflictos@gmail.com                            |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |  |
| CENTRO DE CONCILIACION RIMASUNCHIS   | RD66-2011-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | SAN JERONIMO  | Calle Presbítero Andrés García 96, San Jerónimo   |  | aaa@hotmail.com                                      |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00hrs. Sábados de 09:00 a 13:00hrs. |  |
| CENTRO DE CONCILIACION SAN REMARCO   | 2188-2011-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | CUSCO         | Calle Maruri 228, Oficina 303   | (084)786161 / 9840-42083                         | rimarcomaruri@hotmail.com                            |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00hrs. Sábados de 09:00 a 12:00hrs. |  |
| CENTRO DE CONCILIACION AMA MAQANAKUY   | 2448-2011-JUS/DNI-DCMA    | CUSCO        | CUSCO     | SAN JERONIMO  | Calle Manco Cápac 643, 2do Piso, Oficina 2  | (084)36152 / 9743-01917                          | yamandacruzcapa@hotmail.com                          |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00hrs.                              |  |

|                            |  |       |               |               |               |  |                                      |  |  |
|----------------------------|--|-------|---------------|---------------|---------------|--|--------------------------------------|--|--|
| RD 353-2012-JUS/DNI-DCMA   | CENTRO DE CONCILIACION CONCILIA CUSCO                                | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Av. El Sol 115, 2do Piso, Oficina 1  | 9846-51719 / 9748-39702 /            | emilia.cuzco@gmail.com                                 | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 18:00hrs.                              |
| RD 290-2011-JUS/DNI-DCM    | CENTRO DE CONCILIACION NO LITIS                                      | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle Carmenquillo 285   | 0842-17942                           | emolis@hotmail.com                                     | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |
| 2796-2011-JUS/DNI-DCMA     | CENTRO DE CONCILIACION A PRIORI CONCILIAE                            | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle Maruri 228, Oficina 301, 3er Piso  | 0841633135 / 9766-87034 /            |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:30 a 19:00hrs.                              |
| 3038-2011-JUS/DNI-DCMA     | CENTRO DE CONCILIACION DEL SUK ANDINO                                | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. Gastón Zapata 423 - Urbanización Santa Rosa                                      | 0841060248 / 9847-01291 / 9929-38365 | sergosem@gmail.com; jackymelhu@gmail.com               | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:00 y de 15:00 a 17:30hrs.                              |
| RD 3088-2011-JUS/DNI-DCMA  | CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL ALLINTA MIGUEL LAFAY BARR       | CUSCO | CANOHIS       | SICUANI       | SICUANI       | Jiron Dos de Mayo 137  | 9842-00061                           |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 18:00hrs. Sabados de 09:00 a 12:00hrs. |
| RD-208-2012-JUS/DNI-DCMA   | CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL ALLINTA ALCHASUICHIS            | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. Taena 136, Dpto 201, 3er Nivel   | 9823-46325                           | jinseprocha@yahoo.com;                                 | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:00 y de 15:30 a 19:00hrs. Sabados de 09:00 a 13:00hrs. |
| RD-575-2012-JUS/DNI-DCMA   | CENTRO DE CONCILIACION ALTERNATIVA                                   | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Portal de Panes 123, Interior 302 - Centro Comercial Los Rubeflores (Plaza de Armas) | 0841245347 / 984-475102              | julienvalfrid@hotmail.com                              | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 20:00hrs.                              |
| 593-2012-JUS/DNI-DCMA      | CENTRO DE CONCILIACION ARREGLO SATISFACTORIO - ARREGLO SATISFACTORIO | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. Tierra 136 (parte alta), oficina 301   | 9947-21428                           | magalquivel@hotmail.com                                | Lunes a Viernes de 09:00 a 12:00hrs.   |
| 1453-2012-JUS/DNI-DCMA     | MILLADO & ALVAREZ & CONCIADORES                                      | CUSCO | CUSCO         | SAN JERONIMO  | SAN JERONIMO  | Calle Ramón Castilla 56  | 0842727535                           | caronayco@hotmail.com                                  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs. Sabados de 09:00 a 13:00hrs. |
| 1658-2012-JUS/DNI-DCMA     | CENTRO DE CONCILIACION AYUDAME A AYUDARTE                            | CUSCO | LA CONVENCIÓN | SANTA ANA     | SANTA ANA     | Jiron Martin Pio Concha 157 - Quilabamba   | 9577-59668 / 9847-34600 /            | rogermelodid@hotmail.com                               | Lunes a Sabados de 07:30 a 13:00 y de 15:00 a 20:00hrs.                              |
| 1730-2012-JUS/DNI-DCMA     | CENTRO DE CONCILIACION AYUDAME A AYUDARTE                            | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Avenida El Sol N° 814, 2do piso, Oficina 201,  | 0842727671 / 9846-37095 /            | enfrendo-ign@hotmail.com                               | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs. Sabados de 09:00 a 13:00hrs. |
| 1908-2012-JUS/DNI-DCMA     | CENTRO DE CONCILIACION DIALOGO CONCERTADO                            | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. De la Cultura 738 y 740, Oficina 309, 3er Piso                                   | 9637-17066 / 84-244753               | diologoconcordado@hotmail.com                          | Lunes a Sabado de 09:00 a 15:00hrs.  |
| 2076-2012-JUS/DNI-DCMA     | CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL CUSCONCIUM                      | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | LimaZampa Grande 512, Interior Oficina 01  | 0841506488 / 9841-06989              | cusconciun@gmail.com                                   | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs. Sabados de 09:00 a 13:00hrs. |
| 2306-2012-JUS/DNI-DCMA     | CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL POR ACUERDOS Y SOLUCIONES       | CUSCO | CUSCO         | SAN SEBASTIAN | SAN SEBASTIAN | Calle Camino Real 1657   | 9842-99549 / 9846-94241 /            | dianaravola@hotmail.com; pascualco@outlook.es          | Lunes a Sabados de 14:00 a 19:00hrs.   |
| RD 063-2013-JUS/DGDP-DCMA  | CENTRO DE CONCILIACION GALOVI  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Av. Tulumayo 8568  | 0842727605 / 9844-67298              | rafloqin@hotmail.com                                   | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs. Sabados de 08:00 a 13:00hrs. |
| RD 376-2013-JUS/DGDP-DCMA  | CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL DR. PATRON SAN JERONIMO         | CUSCO | CUSCO         | SAN JERONIMO  | SAN JERONIMO  | Calle Luna 236   |                                      |  | Lunes a Viernes de 08:00 a 10:30 y de 16:00 a 18:30hrs.                              |
| RD 407-2013-JUS/DGDP-DCMA  | CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL ALLECHASUICHIS                  | CUSCO | LA CONVENCIÓN | SANTA ANA     | SANTA ANA     | Jiron Espinar 417 - Quilabamba   | 9742-1844                            | alichasuchich@hotmail.com                              | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 20:00hrs. Sabados de 08:00 a 13:00hrs. |
| 1896-2012-JUS/DGDP-DCMA    | CENTRO DE CONCILIACION CONCILIO DEL IMPERIO                          | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle Maruri 226, 2do Piso, Oficina 203  | 9849-22311 / 9656-49599              | warthon.abrigado@hotmail.com                           | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 20:00hrs.                              |
| RD 1356-2013-JUS/DGDP-DCMA | CENTRO DE CONCILIACION IWCA MARC                                     | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle Ayacucho 151, Oficina 1, 2do Nivel   |                                      | ceexer19@yahoo.es                                      | Lunes a Viernes de 08:00 a 12:30 y de 15:00 a 20:00hrs. Sabados de 08:00 a 12:00hrs. |
| RD 1770-2013-JUS/DGDP-DCMA | CENTRO DE CONCILIACION ALLINTA FLURISUN                              | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle Almagro 151, 3er Piso  | 9946-99015 / 9847-48586              | cardegato005@gmail.com / angellemcp1@gmail.com         | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| RD 1226-2013-JUS/DGDP-DCMA | CENTRO DE CONCILIACION CASO SIN CONTROVERSIA                         | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. Infancia C15, Oficina 01 - Urbanización El Ovalo                                 | 0842733682 / 9847-07471              | conciacionmaicaculo@hotmail.com; pemaalp27@hotmail.com | Lunes a Viernes de 08:00 a 12:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| RD 2303-2013-JUS/DGDP-DCMA | CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL CONCIUAYANA                     | CUSCO | CUSCO         | ESPINAR       | ESPINAR       | Calle Leoncio Prado 304  | 0841633214                           | coconciayana@gmail.com                                 | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |
| RD 2416-2013-JUS/DGDP-DCMA | SEÑOR DE LOS MILAGROS CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL           | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Av. El Sol 346, 4to Piso, Oficina 401  | 0842634797 / 9927-44146 / 9497-59038 | centrodeconciliacionmilagros@gmail.com                 | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:30 y de 15:00 a 18:30hrs.                              |
| RD 2686-2013-JUS/DGDP-DCMA | CENTRO DE CONCILIACION SEÑOR DE GONVILLURTY - CCSQ                   | CUSCO | CUSCO         | SANTIAGO      | SANTIAGO      | Av. Industrial 09 - Urbanización Huancaro  |                                      |  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00hrs.                              |
|                            | CENTRO DE CONCILIACION APOWIDHA                                      | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. 28 de Julio R2 2B, 3er Piso - Urbanización Tito                                  | 0841241209                           | apowidha@dircochobumano.pe                             | Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00hrs.   |



|   |                                  |       |               |               |               |  |  |  |  |
|---|----------------------------------|-------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|--|
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN NAZARENO REDENTOR"  | RD 336-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. Tupac Amaru 1-10A - Urbanización El Progreso   | 9845-06849 /<br>9840-04256                 | madison.toutuboo.es  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00hrs.   |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "LIDIAZÍN PERÚ"  | RD 451-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. Infravías 505A   | 9820-50695                                 | liderespau@gmail.com   | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN ALLIPUNAKUY  | RD 532-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. Huayra Cápac 321, Interior 201   | 9950-79614                                 | anonconsahuaman@gmail.com,<br>libelhya@hotmail.com             | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 21:00hrs.                              |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN PRO CONCILIA"   | RD 605-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | SANTIAGO      | SANTIAGO      | Calle Santiago 961 B2  | 084-771937 /<br>9841-82320                 | proconclia@cusco.pro   | Lunes a Sábados de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN TUKUY ALCAYANA WASI"  | RD 662-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Jirón Anta 801, 1er Piso - Urbanización Progreso   | 9747-60845 /<br>9735-98208                 | ruth.castro.caceruela@gmail.com                                | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN PACTO VERBAL" - "PACTO VERBAL"  | RD 678-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Avenida Pardo 885-C  | 9745-97846                                 | alfmanepi@hotmail.com  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "ARAUJO VEGA"  | RD 807-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CHUMBIVILCAS  | SANJO TOMAS   | SANJO TOMAS   | Calle Cusco 203  | 9716-98008 /<br>9592-41733                 | remdy.araujo@hotmail.com;<br>araujogaranzy@gmail.com           | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PARDO  | RD 868-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Av. Pardo 699  | (084)255760                                | cojparco@gmail.com   | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 18:00hrs.                              |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN SOLUCIÓN SIN LITIGIO" - "C.C. SOLUCIÓN SIN LITIGIO"                             | RD 1377-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Av. Machu Picchu G - A, 3er Piso, Oficina 301 - Urbanización Manuel Prado  | 9896-44614                                 | rosa105a@yahoo.es  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONCILIERO CUSCO"   | RD 2078-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | SAN SEBASTIAN | SAN SEBASTIAN | Av. La Cultura 1601, 2do Piso, Oficina 202   | 9934-78940                                 | enlocama@gmail.com   | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN MUMARUNAKUY  | RD 046-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Av. Collasuyo 504  | 9873-21949                                 | virtuallimukunakuy@gmail.com                                   | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| ARMONIZAMOS   | RD 488-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Prolongación Av. de la Raza 1637 - Urbanización Santa Ana  | 9974-91727                                 | luciomiquel1007@hotmail.com,<br>conciacionarmonizamos@yahoo.es | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| "LA OFICINA"  | RD 517-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Urbanización Mercavalle A12, 3er Piso  | 9302-84886 /<br>084952885                  | taofoncentrodconciliacion@gmail.com                            | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL BAUTISTA & BAUTISTA  | RD 515-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle San Andrés 239, 2do Piso, Interior 207B  | 9581-08436                                 | lbeluista@hotmail.com  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00hrs.                              |
| "LVM CONCILIADORES"   | RD 538-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle Manuel 228, 4to Piso, Oficina 406 - Edificio Panafilán   | 9703-88393 /<br>9848-26543                 | miguel_sag@hotmail.com   | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 19:00hrs.                              |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL VAREM SOLUCIONES   | RD 799-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | LA CONVENCIÓN | QUIMBIRI      | QUIMBIRI      | Jirón Cusco 1509   | 9692-00779                                 | varemsolucionesl@hotmail.com                                   | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |
| "RED CONCILIATORIA DEL PERÚ"  | RD 1154-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Calle Marco Inca N° 213  | 9310-14737 /<br>9284-11491 /<br>084-234558 | conciliacion@redconciliatoriadelperu.com                       | Lunes a Viernes de 08:45 a 12:45 y de 15:00 a 18:30hrs. Sábados de 09:00 a 12:30hrs. |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN GRATUITO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS CON SEDE EN LA CONVENCION | RD 011-2018-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | LA CONVENCIÓN | LA CONVENCIÓN | LA CONVENCIÓN | Av. Edgardo de la Torre n° 362, 3er Piso, distrito de Santa Ana, provincia de La Convención, departamento del Cusco. |  | scg.conconvencion@menjus.gob.pe                                | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 13:45 a 17:30hrs.                              |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL DEL SUR- LARAGUZ"   | RD 1445-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Avenida Peru Urbanización Progreso N° 8  | 9524-19535 /<br>9792-87885                 | peraflo13@gmail.com  | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00hrs.                              |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL LA SOLUCIÓN - CUSCO"  | RD 1868-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Av. Marco Capic 188  | 9844-33654                                 | conciacionasolucioncusco@gmail.com                             | Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00hrs. Sábados de 08:00 a 13:00hrs.                    |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y DE FAMILIA "HOROCCIDENTAL - CUSCO"                               | RD 1978-2019-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Av. José Carlos Mariátegui 76 - APV Tica Tica  | 9803-41293 /<br>9914-82481                 | marlenah68@gmail.com   | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:30 y de 14:00 a 16:00hrs.                              |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL SENOR DE LOS TEMALORES   | RD 215-2020-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | QUISPICANCHI  | URCOS         | URCOS         | Jirón Beltrando Terry N° 150 Interior, 1er Piso  | 9873-01775                                 | encliacuscos_casq2019@gmail.com                                | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00hrs.                              |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "CASTRO - PRIETO"  | RD 264-2020-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle Cruz Verde 355, 4to Piso, Oficina 410 411  | (084)607973 /<br>9856-79898                | robertcastroprieto@gmail.com                                   | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs.                              |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN CONCILIAMOS MSC"  | RD 346-2020-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Urb. Marconville A-26, Oficina 201   | 9747-02772                                 | maidesag@yahoo.es  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00hrs. Sábados de 09:00 a 13:00hrs. |
| "TRIPLE A"  | RD 380-2020-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | CUSCO         | Calle Maruri N° 265, Oficina N° 208 y 207, 2do piso, Centro Comercial Inca Sumac                                     | 9935-48229                                 |  | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:00hrs y de 14:00 a 18:30hrs.                           |

|   |                                     |       |               |       |               |               |   |   |  |   |
|---|-------------------------------------|-------|---------------|-------|---------------|---------------|---|---|--|---|
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "PACTO SEGURO"                             | RD 519-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | Av. Micaela Bastidas esquina con<br>Urbanización Chachacomayoc 257,<br>Fracción 1B, Oficina 807 | 9497-53343                                | maniti@hotmail.com                                   | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a<br>19:30Hrs.  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "ACUERDO EXITOSO"                          | R.D. 124-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA   | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | Jr. Acosmayo D-7 "B", Quinto Nivel  | 943-740363                                | acuerdoexitoso@gmail.com                             | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:30 a<br>17:30 Hrs.   |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN BVC"                                      | RD 581-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | CUSCO         | WANCHAQ       | Paseo Esperanza 103, Oficina 203 -<br>Cerrado   | 9437-56977 /<br>9910-31095                | actiurcon@outlook.com                                | Lunes a Viernes de 08:30 a 13:00 y de 15:00 a<br>19:00Hrs. Sabados de 09:00 a<br>12:00Hrs. (Actividades Administrativas)                                    |
| "ALLINQAY"  | RD 644-2020-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | Calle Maruri 226, 2do Piso, Oficina 105,<br>Edificio Maruri                                     | 9846-23044                                | caallinqay@hotmail.com                               | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00Hrs y de 14:00 a<br>19:00Hrs.   |
| "DELO AN RIMAY"   | RD 768-2020-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | CALCA         | CALCA         | Calle Grau 300, 1er Piso  | 9693-70051                                | cc-queban.rimay@gmail.com                            | Lunes a Viernes de 8:30 a 13:00 y de 15:00 a 18:00<br>Hrs.  |
| "QUILLABAMBA"   | RD 166-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | LA CONVENCION | CUSCO | SANTA ANA     | SANTA ANA     | Jirón Kumpirushato Mancana "J", Lote 6  | 9595-79476                                | coconquil2020@hotmail.com /<br>antris777@hotmail.com | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 20:00Hrs. Sabados de 09:00 a 13:00Hrs (solo<br>labores administrativas)                                       |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "YANAPAY"                                  | RD 478-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | CALCA         | CUSCO | CALCA         | CALCA         | Calle Miller S/N  | 084-638207 /<br>9570-76830                | centrodeconciliacionyanapay@gmail.com                | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00<br>Hrs.   |
| "DEL VALLE SAGRADO"   | RD 666-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | URUBAMBA      | CUSCO | URUBAMBA      | URUBAMBA      | Calle Huascar Mir 21 - Lote 7, Segundo Piso   | 9412-69682                                | centrodeconciliaciondelvallesagrado@h<br>otmail.com  | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:30 y de 14:30 a<br>17:00Hrs.  |
| "GRUPO SOLVI"   | RD 863-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Avenida Marco Inca 218, Oficina 501   | 084-785806 /<br>9808-77361                | gruposolvi@hotmail.com                               | Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y 15:00 a 18:00<br>Hrs.  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "SUMAQTA<br>KALIANARCHISPAQ" | RD 862-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | Calle Ayacucho 173, Oficina 401, 4to. pos.<br>Edificio Independencia                            | 9657-29246                                | freystandpaq@hotmail.com                             | Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y 14:00 a 19:00<br>Hrs / Sábado de 08:00 a 13:00 (labores<br>administrativas) y 14:00 a 19:00 (labores<br>administrativos) |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "PARA TI -<br>PARA MI"       | RD 307-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | ANTA          | CUSCO | ANTA          | ANTA          | Jirón Incahuatuna N° 322, Segundo Piso,<br>Torre A  | 9280-73552                                | epimarmen@gmail.com                                  | Lunes a viernes de 08:00 a 13:30 Hrs y 14:30 a<br>18:00 Hrs.  |
| DECIF PERU UNIÓN INTEGRIDAD Y SALUD                               | RD 2028-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA    | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | SAN SEBASTIAN | SAN SEBASTIAN | Calle Sacachuylla G-3, I-2, 3er. Piso,<br>Urbanización Pueblos Liberator                        | (084) 655705 /<br>997236663               | conciliaciondecifperu@gmail.com                      | Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00Hrs (refrigerio de<br>01:00 p.m. a 02:00 p.m.)  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "MOSES- CONCILIACIONES"                    | RD 39-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA      | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | ESPINAR       | ESPINAR       | Calle 27 de Noviembre, Mf 0N11, 5º P.<br>Espinar, Sector Surco Centro                           | 928841035                                 | mosesconciliaciones@gmail.com                        | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a<br>17:00Hrs.  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "EL PASO DE<br>LOS INKAS"    | RD 1513-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA    | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | SANTIAGO      | SANTIAGO      | Calle Giraldo Ruiz Carré N° 363   | 981569192 /<br>949357847 /<br>0264 784812 | conciliacionpasodisinkas@gmail.co<br>m               | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a<br>18:00Hrs. Sabados de 08:00 a 13:00Hrs (labores<br>administrativas)   |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN YANAPAMAKUSUNCHIS"                        | RD 1589-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA    | CUSCO | QUISPCAMCHI   | CUSCO | URCOS         | URCOS         | Calle Laurencio Navarrete con Calle Teofila<br>Gonzales S/n                                     | 969833225                                 | yanapamakusunchis@gmail.com                          | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a<br>18:00Hrs. Sabados de 09:00 a 13:00Hrs (labores<br>administrativas)   |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL<br>"UYANAKUSUN RIMASPA"      | RD 1808-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA    | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | SAN SEBASTIAN | SAN SEBASTIAN | Urbanización Los Luenciabos, Calle<br>Tarapaca A-4, 2do Piso                                    | 963319706                                 | uyanakusun.rimaspa@gmail.com                         | Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a<br>16:00Hrs. Sabados de 09:00 a 12:00Hrs (labores<br>administrativas)   |
| "IPENKA S"  | RD 1802-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA    | CUSCO | URUBAMBA      | CUSCO | URUBAMBA      | URUBAMBA      | Jirón Bolívar N° 533, 1er. Piso   | 992587010                                 | cripanzasasociados@hotmail.com                       | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a<br>19:00Hrs.  |
| WBC   | RD 1717-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA    | CUSCO | LA CONVENCION | CUSCO | SANTA ANA     | SANTA ANA     | Prolongación Martín Pío Cocha 508, 2do<br>Piso, Oficina 201 - 203                               | 084-857950                                | justiciasocialuybc@gmail.com                         | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:30 a<br>18:30Hrs. Sabados de 10:00 a 13:00Hrs (tr. amites<br>administrativos)                                      |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "ALLINPURIT"                               | RD 1398-2021-<br>JUS/DGDPAL-DCMA    | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | CUSCO         | CUSCO         | Calle Lurrapata N° 114, Oficina 402, 4to<br>Piso  | 984623044                                 | centrodeconciliacionallinpurit@gmail.co<br>m         | Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a<br>19:00Hrs.  |
| "NOVA CONCILIARE"   | RD N° 2095-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CANCHIS       | CUSCO | SICUANI       | SICUANI       | Av. San Felipe N° 340, 2do Piso.  | 931255150                                 | conocconciliare@gmail.com                            | Lunes a Viernes 08:30am - 12:30Hrs y 14:00-<br>18:00Hrs.  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL M & JI                       | RD 014-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA     | CUSCO | CUSCO         | CUSCO | WANCHAQ       | WANCHAQ       | Jirón Acosmayo B-11, manar 2,<br>urbanización Progreso  | 984634296                                 | jeuaco_23@hotmail.com                                | Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 6:00 p.m.  |

|   |                                     |       |               |           |           |           |           |           |           |           |           |                         |   |  |
|---|-------------------------------------|-------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------------|---|--|
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "MUNAY KAISAY"   | RD N° 189-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 93500446                | centroconciliacionmunaykaisay@gmail.com   | De lunes a viernes: 09:00 a.m. - 01:00 p.m. y de 03:00 p.m. - 08:00 p.m.<br>Sábados: 09:30 a.m. - 01:00 p.m. (labores administrativas)             |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "VIVAN FELICES"  | RD N° 787-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 973181217               | e.conciliacion.vivanfelices@gmail.com     | Lunes a viernes: 09:00 a.m. - 01:00 p.m. y de 03:00 p.m. - 05:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. - 1:00 p.m. (labores administrativas)                   |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN "EXTRATEGIA"   | RD N° 005-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 916170968               | e.c.conciliacion.vvarefelic@gmail.com     | Lunes a Viernes: De 09:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 03:00 p.m. a 06:00 p.m.   |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN M Y LASOCIADOS"   | RD N° 2711-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 931133813               | conciliacionylosociados@gmail.com         | Lunes a viernes: 09:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 07:00 p.m.  |
| "A-PABI CUSCO"  | RD N° 2820-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 98461117 /<br>980262930 | centroaparcosoci@gmail.com                | Lunes a viernes: 09:00 hasta las 13:00 horas y de las 14:00 hasta las 19:00 horas  |
| FMENBI  | RD N° 2903-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | LA CONVENCION | ECHIBATE  | 969416389               | ecpabn@gmail.com                          | Lunes a viernes: 09:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 07:00 p.m.  |
| QUINTANA S ASOCIADOS  | RD N° 2978-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | LA CONVENCION | SANTA ANA | 958998030               | cccpintana@gmail.com                      | Lunes a viernes: 9:00 - 13:00 horas y 16:00 - 19:00 horas  |
| "ESPEJO ASABICA"  | RD N° 2821-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 986862599               | ccentrosociobarsa@gmail.com               | Lunes a viernes: 09:00 a.m. a 06:00 p.m. Sábados: 09:00 a.m. a 05:00 p.m. [Solo labores administrativas]   |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "MUNAY CAUSA"                                    | RD N° 2793-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 974720303               | munaycausa@gmail.com                      | Lunes a viernes: 09:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 07:00 p.m.  |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "BAMIREZ & HANOS - EQUIDAD Y ARMONIA", "CERREJA" | RD N° 2824-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | ESPINAR   | 987032075               | conciliacionbambirez@gmail.com            | Lunes a viernes: 8:00 - 13:00 horas y 15:00 - 18:00 horas  |
| "BLINGUE ALIPIUNASU"  | RD N° 462-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA  | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 984007118               | edconciliacionalipiunasu@gmail.com        | Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 13:00 m. y 2:00 p.m. - 4:30 p.m.<br>Lunes a viernes: 09:00 - 13:00 horas y 15:00 - 18:00 horas                        |
| "VALLE URUBAMBA"  | RD N° 3202-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | URUBAMBA  | 984787853               | cc.vallesagrado@gmail.com                 | Lunes a viernes: 09:00 a.m. a 01:00 p.m. - 03:00 p.m. a 07:00 p.m.   |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONCIENCIA SUCUANI                               | RD N° 3143-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CANCES    | 956291716               | conciliacion@gmail.com                    | Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 1:00 p.m. y 2:00 p.m. - 6:00 p.m.<br>Sábados: 8:00 a.m. - 1:00 p.m. y 2:00 p.m. - 6:00 p.m. (labores administrativas) |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN SOLUCIONES LEGALES - ILEX ABOGADOS                             | RD N° 3175-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | ESPINAR   | 934525616               | dennestd@gmail.com                        | Lunes a viernes: 9:00 a.m. - 8:00 p.m.   |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN PRO-PAOTACHAY-CUSCO"  | RD N° 3359-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | CUSCO     | 977973147               | ccconciliacionpropaotachaycusco@gmail.com | Lunes a viernes: 8:30 a.m. - 1:00 p.m. y 3:00 p.m. - 6:00 p.m.   |
| "CENTRO DE CONCILIACIÓN S & H"  | RD N° 3631-2022-<br>JUS/DGDPAL-DCMA | CUSCO | CUSCO         | CANCES    | 989032233               | centroconciliacionsh@gmail.com            | Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 1:00 p.m. y 2:00 p.m. - 6:00 p.m.<br>Sábados: 8:00 a.m. - 1:00 p.m. y 2:00 p.m. - 6:00 p.m. (labores administrativas) |