

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE DERECHO**  
**ESCUELA DE DERECHO**



**Medios alternativos a la firma digital para validar acuerdos conciliatorios  
realizados a través de Tecnologías de la Información y Comunicación**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**ABOGADO**

**AUTOR**

**Patricia Susana Ferreyra Parraguez**

**ASESOR**

**Manuel Jesus Fernando Bulnes Tello**

**<https://orcid.org/0000-0002-9623-5036>**

**Chiclayo, 2025**

**Medios alternativos a la firma digital para validar acuerdos  
conciliatorios realizados a través de Tecnologías de la  
Información y Comunicación**

PRESENTADA POR

**Patricia Susana Ferreyra Parraguez**

A la Facultad de Derecho de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**ABOGADO**

APROBADA POR

Manuel Francisco Porro Rivadeneira  
PRESIDENTE

Armando Rafael Prieto Hormaza  
SECRETARIO

Manuel Jesus Fernando Bulnes Tello  
VOCAL

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, luz que sostiene mi vida y mi fe. A mi padre, amigo leal y sostén en mis días oscuros. A mi madre, cuyo amor tierno y devoto me enseña el verdadero sentido de la entrega. A mi hermana, ejemplo de fuerza y constancia, que me inspira a conquistar cada desafío. A ustedes, pilares de mi existencia, les ofrezco mi amor eterno y gratitud infinita, porque en cada paso hacia mi desarrollo profesional, ha sido su guía la que me ha mostrado el camino.

### **Agradecimientos**

A mis padres, Vilma y Héctor, por amarme con ternura infinita y brindarme más de lo que alguna vez tuvieron; todo lo que soy es gracias a su sacrificio y dedicación. A mi hermana Janet, mi confidente y guía, por enseñarme a escuchar al corazón y perseguir mis sueños con valentía. A mis amigos, compañeros de vida, gracias por su complicidad y cariño en cada paso del camino. Y a Edwar, mi apoyo y mejor amigo, gracias por creer en mí, en nosotros, y en el futuro que construimos juntos.

## ARTICULO FINAL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>spijweb.minjus.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>intellectum.unisabana.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.usta.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>laley.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Agraria de la Selva</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>revistas.ulima.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## Índice

<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>I. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3. BASES CONCEPTUALES:.....</b>	<b>14</b>
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>19</b>
<b>III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1. CONSECUENCIAS QUE OCASIONA LA EXIGENCIA DE LA FIRMA DIGITAL EN EL     PROCESO CONCILIATORIO PRACTICADO CONFORME A LA ACTUAL LEY DE CONCILIACIÓN     EXTRAJUDICIAL N° 31165.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2. ALTERNATIVAS QUE PERMITEN RECONOCER LA VALIDEZ DE LOS PROCEDIMIENTOS     CONCILIATORIOS VIRTUALES.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3. MEDIOS ALTERNATIVOS A LA FIRMA DIGITAL QUE OTORGUEN SEGURIDAD     JURÍDICA A LOS ACUERDOS CONCILIATORIOS REALIZADOS A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DE     LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>V. REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>

## Resumen

El presente artículo de investigación pretende como objetivo general “Recomendar medios alternativos a la firma digital que otorguen seguridad jurídica a los acuerdos conciliatorios realizados a través de tecnologías de la información y comunicación.” Teniendo en cuenta dicho planteamiento, se ha creído conveniente abarcar los siguientes objetivos específicos: i) identificar las consecuencias que ocasiona la exigencia de la firma digital en el proceso conciliatorio practicado conforme a la actual Ley de Conciliación Extrajudicial N° 31165, y ii) considerar las alternativas que permiten reconocer la validez de los procedimientos conciliatorios virtuales. Todo ello con la finalidad de buscar medios alternativos que permitan otorgar seguridad jurídica a los acuerdos conciliatorios, aunque las partes conciliantes no cuenten con firma digital. Dicho esto, para su tratamiento, se ha seguido el método analítico en torno a la literatura consultada, usando para ello, técnicas del fichaje textual y bibliográficas. Como resultado de la investigación, tenemos que: exigir la firma digital en un proceso conciliatorio trae como consecuencia una dilación al proceso conciliatorio, así como la pérdida de confianza a su efectividad y seguridad jurídica de los acuerdos conciliatorios; por ello, respaldamos que la institución de la virtualidad en este mecanismo ha debido desarrollarse de forma tal que, facilite su aplicación y publicidad. Para finalizar, la viabilidad del trabajo de investigación expuesto se constituye a través del análisis de lineamientos y comparación de normativas internacionales.

**Palabras clave:** Conciliación extrajudicial, firma digital, tecnologías de la información y comunicación.

### **Abstract**

The general objective of this research article is to "recommend alternative means to the digital signature that provide legal certainty to conciliation agreements made through information and communication technologies." Taking this approach into account, it was deemed appropriate to address the following specific objectives: i) identify the consequences of requiring a digital signature in conciliation processes carried out in accordance with the current Extrajudicial Conciliation Law No. 31165, and ii) consider alternatives that allow for the recognition of the validity of virtual conciliation procedures. The aim of this article is to seek alternative means that allow for legal certainty to conciliation agreements, even if the conciliating parties do not have a digital signature. For its analysis, the analytical method based on the literature consulted was followed, using textual and bibliographical recording techniques. As a result of the research, we find that requiring a digital signature in a conciliation process results in a delay in the conciliation process and a loss of confidence in its effectiveness and the legal security of conciliation agreements. Therefore, we support the idea that the institution of virtuality in this mechanism should have been developed in such a way as to facilitate its implementation and dissemination. Finally, the viability of the research presented here is established through the analysis of guidelines and comparison of international regulations.

**Keywords:** Extrajudicial conciliation, digital signature, information and communication technologies.

## **Introducción**

Este trabajo de investigación se centra en la exigencia establecida por la Ley N° 31165, que modifica la Ley de Conciliación N° 26872, permitiendo la realización del proceso conciliatorio a través de medios electrónicos u otros similares señalando a la firma digital como la única forma de otorgar validez jurídica al acta de conciliación, aun cuando es de conocimiento que, desde la promulgación de la Ley N° 27269 que impone a la firma digital como la opción más recomendada para documentos que requieren garantías legales, ha tenido casi nula aplicación en la sociedad peruana; razón por la cual, difícilmente la Ley N° 31165 logrará cumplir con su finalidad optimizando el sistema conciliatorio exigiendo la validez de los acuerdos plasmados en un acta, única y exclusivamente por la firma digital.

Por tanto, la problemática principal radica en que la actual ley niega la seguridad jurídica de un acta de conciliación realizada en una audiencia conciliatoria virtual, si no es firmada digitalmente. Y las consecuencias de ello, son la innecesaria dilación del proceso en el momento que los conciliadores opten por suspender la audiencia para invitar a las partes a asistir presencialmente al centro conciliatorio a anexar sus firmas implicando ello, pérdidas de tiempo y costos de transporte para su movilización; y no menos importante, afectando la certidumbre y confianza en el mecanismo conciliatorio virtual, dificultando el acceso a una justicia rápida y eficaz.

Para enfrentar dicho desafío; se ha recurrido al análisis comparativo internacional, enfocándonos en España; puesto que, asumieron el reto de garantizar el funcionamiento conciliatorio cuando las partes carecían de firma electrónica, a través de las alternativas que incluyen: i) grabación de la videoconferencia; y, ii) con el consentimiento expreso de las partes, el tercero encargado del proceso firme un documento que corrobore los puntos en los que existió un acuerdo. (Buriticá et al., 2014).

Ahora bien, en Latinoamérica; demostraron superioridad en cuanto al manejo de los MARC's en la era digital tal es el caso de Colombia a través de la Ley N° 2220, regulando el uso de la firma digital en la conciliación sin otorgarle un carácter fundamental, priorizando que dicho proceso se haya llevado conforme a ley y autorizando la videograbación de la audiencia como medio válido para respaldar un acuerdo conciliatorio ante la ausencia de firma digital. Por otra parte, Argentina ha adoptado los siguientes lineamientos para validar acuerdos virtuales: la firma digital y electrónica, la incorporación de cláusulas al acta que permitan ser firmadas con posterioridad, y la grabación de la lectura del acuerdo, que luego es formalizada con firma digital de conciliadores (Neciosup, 2021).

En nuestro país, estadísticas de INEI revelan que más de la mitad de la población peruana no tiene acceso a una justicia remota porque solo el 7.3% de ella, cuenta con suscripción de banda ancha de internet; medio esencial para la realización de audiencias virtuales. Aunado a ello, la exigencia del documento nacional de identidad digitalizado junto a la firma digital representa requisitos excesivos que implican gastos económicos y pérdida de tiempo para las partes.

Teniendo en cuenta lo presentado, surge la siguiente problemática: ¿Qué medios alternativos a la firma digital debe proponerse para garantizar seguridad jurídica a los acuerdos conciliatorios realizados a través de tecnologías de la información y comunicación? Razón por la cual, se plantea el siguiente objetivo general: Recomendar medios alternativos a la firma digital que otorguen seguridad jurídica a los acuerdos conciliatorios realizados a través de tecnologías de la información y comunicación. Y, los siguientes objetivos específicos: a) identificar las consecuencias que ocasiona la exigencia de la firma digital en el proceso conciliatorio practicado conforme a la actual Ley de Conciliación Extrajudicial N° 31165; y, b) considerar las alternativas que permiten reconocer la validez de los procedimientos conciliatorios virtuales.

Como resultado de ello, se sostiene la siguiente hipótesis: Si en una conciliación extrajudicial realizada con tecnologías de la información y comunicación, las partes no cuentan con firma digital, entonces, se propone como medios alternativos que; tanto la videograbación de la audiencia como la adenda de certificación en el acta de conciliación brinden seguridad jurídica para respaldar los acuerdos conciliatorios virtuales.

Finalmente, la justificación de esta investigación radica en el análisis de la normativa actual, permitiendo esclarecer las consecuencias de exigir imperativamente la firma digital a una sociedad poco preparada para el uso de TIC, y los efectos negativos que esto genera en la optimización del sistema conciliatorio. Para ello se ha recogido información obtenida por la doctrina, la norma, y la comparativa internacional. En ese sentido, el aporte principal de este estudio es proponer la videograbación de la audiencia conciliatoria y la adenda de certificación en el acta como medios alternativos que garanticen seguridad jurídica a los acuerdos conciliatorios realizados mediante Tecnologías de la Información y Comunicación, sin la necesidad de exigir la firma digital.

## I. Revisión de literatura

En cuanto a la revisión de literatura que ha motivado la ejecución del proyecto de investigación; encontramos un cuantioso número de revistas, tesis, blogs, artículos científicos, y libros relacionados directamente con las variables de estudio propuestas que servirán para impulsar el trabajo y objeto de investigación.

### 1.1. Antecedentes

Ahora bien, en cuanto a los antecedentes de estudio considerados, encontramos artículos científicos, libros y tesis de forma actualizada; siendo imprescindible la consideración del último antecedente expuesto que versa del año 2014, puesto que avala el sustento de la hipótesis y aporte del marco de investigación a través de un análisis a la normativa internacional.

**Rivera (2022)**, en su tesis para obtener el grado de doctor, titulado: **La transformación digital y eficacia en procesos jurisdiccionales de alimentos en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2021**, concluye que: La transformación digital en los procesos jurisdiccionales de alimentos ha demostrado avances significativos a través de la digitalización de expedientes y notificaciones electrónicas, siendo la firma digital un componente central para dotar de validez, inmediatez y seguridad jurídica a las resoluciones y decretos. No obstante, su aplicación aún enfrenta limitaciones derivadas de la falta de acceso a documentos de identidad electrónicos, carencia de casillas electrónicas y escasa capacitación tecnológica, lo que genera retrasos y obliga en muchos casos a mantener procedimientos manuales, afectando la eficacia plena de la digitalización judicial.

Este antecedente es relevante porque muestra que, aunque la firma digital otorga validez jurídica, sus limitaciones de acceso y uso afectan la eficacia del proceso, lo que respalda la necesidad de alternativas como la videograbación y la adenda de certificación para garantizar seguridad jurídica en los acuerdos conciliatorios.

**Mendoza & Reyes (2021)**, en su tesis para obtener el grado de licenciatura en derecho, titulado: **Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia**, concluyen que, si bien la virtualidad surgió como una alternativa necesaria durante la pandemia y ha permitido optimizar ciertos procesos de supervisión de los centros de conciliación, en el ámbito de las audiencias conciliatorias extrajudiciales aún persisten limitaciones normativas, técnicas y operativas que obstaculizan su adecuada ejecución, comprometiendo principios esenciales del procedimiento y generando retrasos que afectan la finalidad conciliadora.

Es importante considerar este antecedente porque demuestra que las audiencias

virtuales de conciliación, pese a ser necesarias en contexto de pandemia y post-pandemia, presentan limitaciones que afectan la validez y eficacia del proceso, principalmente por la exigencia de la firma digital. Esto sustenta la pertinencia de mi propuesta, que busca garantizar seguridad jurídica a través de la videograbación y la adenda de certificación, sin imponer barreras adicionales a las partes.

**Neciosup (2021)** en su tesis para obtener la licenciatura en derecho, denominada: **“Mecanismos Alternativos a la Firma Digital para Validar Acuerdos Conciliatorios Virtuales”** llega a la siguiente conclusión: Si bien la firma digital constituye un mecanismo que otorga seguridad y validez jurídica a los acuerdos conciliatorios, su exigencia evidencia limitaciones prácticas derivadas de la falta de acceso a medios tecnológicos y del insuficiente dominio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de los usuarios, lo que restringe la eficacia del proceso. En ese sentido, mecanismos alternativos como la videograbación de audiencias y el uso de plataformas virtuales se configuran como opciones igualmente válidas y más accesibles, al trasladar a la institución la responsabilidad de validar y registrar los acuerdos.

Este antecedente resulta relevante porque evidencia que, aunque la firma digital otorga seguridad jurídica, su exigencia genera barreras tecnológicas y de accesibilidad que limitan la eficacia de las audiencias conciliatorias virtuales. Dicho hallazgo respalda la pertinencia de mi propuesta, en tanto demuestra la necesidad de mecanismos alternativos más accesibles, como la videograbación de la audiencia y la adenda de certificación en el acta, que permiten garantizar la validez y seguridad jurídica de los acuerdos conciliatorios mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, sin imponer a las partes las restricciones propias de la firma digital.

**.Pedraza (2021)** en su artículo científico denominado: **“Alternativa de solución de controversias jurídicas, a través del Online Dispute Resolution (ODR) en Colombia”** llega a la conclusión que: Los medios electrónicos se configuran como instrumentos indispensables para la implementación del arbitraje virtual y de los ODR, al permitir la comunicación, gestión y validación de acuerdos de manera ágil y eficiente. No obstante, la ausencia de una definición normativa precisa y de un marco regulatorio integral sobre su utilización genera vacíos conceptuales y limitaciones prácticas que restringen su eficacia. Ello pone de manifiesto la necesidad de consolidar disposiciones jurídicas claras que garanticen seguridad, fiabilidad y plena validez de los procesos desarrollados a través de estas tecnologías.

Este trabajo de investigación debe ser considerado como antecedente porque evidencia que, aunque los medios electrónicos son herramientas fundamentales para viabilizar

mecanismos alternativos de resolución de conflictos en entornos virtuales, su falta de definición normativa y de regulación específica genera vacíos legales y dificultades prácticas en su aplicación. Dicho hallazgo resulta relevante para mi propuesta, ya que respalda la necesidad de diseñar mecanismos alternativos —como la videograbación de audiencias y la adenda de certificación— que garanticen seguridad jurídica en los acuerdos conciliatorios, asegurando al mismo tiempo el uso eficaz y confiable de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

**Huarag (2020)** en su artículo científico denominado: **“Efectos de la pandemia de covid-19 sobre la adopción de las TIC en el Perú”** llega a la siguiente conclusión: los avances que ha generado el uso de las TIC tanto en el crecimiento del comercio electrónico, en la sanidad pública, así como en la adopción del teletrabajo son cambios que no deben mantenerse a flote solo por la situación de emergencia, sino por el contrario, debe afianzarse para que abarque cada uno de los rincones de la población peruana. Por ello, se hace necesario promocionar a las TIC mediante campañas de capacitación desde la formación escolar.

Ante ello, del análisis realizado al presente artículo se concluye que existe una brecha digital que es producida por dos factores preponderantes, el primero de ellos dirigido al escaso acceso a este tipo de tecnologías, y el segundo respecto de la deficiencia en conocimientos para su aplicación, en otras palabras, para saber utilizarlas. Cuestión que será propuesta como las dificultades que se origina en la conciliación extrajudicial cuando es realizada a través de medios electrónicos.

**Buriticá et al. (2014)** en su artículo denominado: **“Viabilidad de la conciliación electrónica dentro del ordenamiento jurídico colombiano, una mirada desde la experiencia española”** que se encuentra dentro de la revista científica denominada: **Dissertum. La expresión del justo**, llegan a la siguiente conclusión: Lo idóneo sería contemplar en la conciliación electrónica todas las posibilidades admisibles para llevar a cabo el proceso con éxito sin que existan irregularidades e inconvenientes al momento de efectuarlas, permitiendo de esta forma que los usuarios de la conciliación virtual confíen en que a través de las plataformas virtuales, se logrará poner fin a la controversia surgida por medio de un acuerdo que sea beneficioso para las partes que se encuentran en conflicto.

Para concluir, este último antecedente es el fundamento principal de la viabilidad del trabajo expuesto; demostrando que, las deficiencias afrontadas por la conciliación electrónica en España han sido suplidas en torno a diversos lineamientos permitiendo que la ley no se quede en meras ambigüedades, sino por el contrario, las observaron como una oportunidad para sacar el máximo provecho de las ventajas ofrecidas por este mecanismo en la virtualidad.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Tecnologías de la Información y comunicación**

Con la finalidad de hacer más restrictiva su referencia, las tecnologías de la información y comunicación son conocidas también por sus siglas como TIC y se conciben desglosando en primer lugar las Tecnologías de la Comunicación que se encuentran instituidas en dispositivos electrónicos como la radio, la televisión y la telefonía convencional; y por otra parte mediante las Tecnologías de la Información que se caracterizan por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos como es el caso de las comunicaciones, la informática, la telemáticas y las interfaces. (Sánchez, 2007).

En contraste con lo anterior, las TIC surgen ante la integración de los sistemas informáticos que generan entornos simbólicos creando una gama de diversas posibilidades para representar, procesar y difundir la información, incrementando su desarrollo a partir de avances científicos en el ámbito de las telecomunicaciones siendo aprovechada en comunidades estudiantiles, sectores laborales, de salud, e incluso en ámbitos jurídicos tales como el derecho. (Cruz et al., 2019).

De este modo, en el transcurso del siglo XXI se ha observado un creciente desarrollo de las TIC en diversos sectores incluido el ámbito jurídico. Sin embargo, dicha integración plantea diversos desafíos relacionados con la accesibilidad, equidad y la protección de derechos fundamentales. Sin ir muy lejos, en nuestra nación existe la falta de acceso a tecnologías y una apropiada formación digital que en la práctica ha reflejado una limitación en la participación de la ciudadanía en procesos legales y administrativos que requieren el uso de plataformas digitales.

En efecto, con el transcurso de los años las Tecnologías de la Información y Comunicación han tenido pasos agigantados siendo utilizadas como herramientas para la distribución de la información a través de dispositivos tecnológicos como es el caso de teléfonos celulares, ordenadores, tablets, televisores, entre otros; no obstante, es crucial abordar las brechas digitales y continuar fomentando la formación de profesionales en competencias digitales para garantizar procesos legales equitativos y adaptados a los avances tecnológicos.

### **1.2.2. Mecanismos alternativos de resolución de conflictos**

Romero (s.f.) señala que “los MARC’s son los procesos alternativos al proceso

judicial, disponibles para la resolución de conflictos, en los cuales, más que imponer una solución, permite a las partes crear su propia solución” (p.4). Asimismo, los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos son procedimientos que divergen de la lógica prestada por un proceso judicial al facilitar el tratamiento de los conflictos a través de la mediación de un tercero que las partes identificarán como el más idóneo para que coadyuve a encontrar una respuesta a su disidencia (Ormachea, s.f.).

Dicho esto; se pueden clasificar en: mediación, conciliación, arbitraje y negociación, cada uno con características particulares pero todos encaminados a la búsqueda de soluciones consensuadas e imparciales fuera de los procesos judiciales tradicionales.

En síntesis, los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos constituyen una vía eficaz y complementaria al proceso judicial, ya que permiten a las partes gestionar sus controversias de forma autónoma, flexible y consensuada, con la intervención de un tercero neutral que favorece el diálogo y la cooperación. A través de modalidades como la mediación, la conciliación, el arbitraje y la negociación, estos mecanismos no solo se orientan a la construcción de acuerdos justos e imparciales, sino que también contribuyen al descongestionamiento de los sistemas judiciales y al fortalecimiento de la cultura de paz, al ofrecer soluciones más rápidas, menos costosas y mejor adaptadas a las necesidades de quienes participan en ellos.

### **1.3. Bases conceptuales:**

#### **1.3.1. La conciliación extrajudicial**

La conciliación tiene su génesis en los Mecanismos Alternativos de Resolución de conflictos como una serie de procesos y técnicas que buscan dirimir las disputas a través de los distintos dispositivos que engloba, siendo parte del propio sistema judicial como método de resolución alterna. Al mismo tiempo, a comparación de los demás mecanismos autocompositivos que conforman los MARCS; la conciliación se convierte en uno de los dispositivos con mayor aplicación por la certeza y celeridad que ofrece, promoviendo que las partes a través de su propia autonomía de la voluntad mediten una solución efectiva y lógica que satisfaga sus intereses dando solución a la controversia.

Uribe (2021) enfatiza que la conciliación extrajudicial es entendida como aquella herramienta que resolverá cualquier tipo de conflicto suscitado entre las partes, teniendo como consecuencia un descargo a los problemas judiciales y administrativos

puesto que se encargan de sopesar valores democráticos como la justicia, la paz, el diálogo, la tolerancia, la comprensión, el respeto, la armonía, entre otros.

Dicho lo anterior, bajo la regulación de la Ley N° 26872 se establecía que dicho mecanismo se constituía como un requisito de procedibilidad que debía ser cumplida previamente a la interposición de una demanda, promocionando desde la fecha de su exigibilidad el uso de este procedimiento indiferentemente del resultado de la conciliación, motivando a practicar una cultura de paz que permita liberar la carga procesal de los juzgados.

Por todo esto, la conciliación es el mecanismo alternativo de resolución de conflictos por excelencia que permite solucionar disputas entre las partes sin que medie la necesidad de acudir por una vía jurisdiccional, pues a comparación de esta sede, promueve la celeridad de los trámites y el proceso mismo. (Muñoz, 2021).

#### **1.3.1.1.Principios**

La conciliación, como parte de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos se reviste de un conjunto de principios que disponen los lineamientos orientadores y estructuradores de dicha institución jurídica.

Es por esta razón que, el Perú a través del marco normativo de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación en su artículo 2 se encarga de consignar nueve principios éticos que engloban a este mecanismo, los cuales se disponen de la siguiente manera: a) equidad, b) veracidad, c) buena fe, d) confidencialidad, e) imparcialidad, f) neutralidad, g) legalidad, h) celeridad y i) economía. Así tenemos que:

**Equidad:** Busca que el eventual acuerdo al que se arribe a través del proceso conciliatorio, tenga una noción de justicia no solo desde la óptica del conciliador, sino también desde el punto de vista de las partes.

**Veracidad:** Las partes deben brindar información que refleje la realidad de los hechos con precisión y exactitud, como una garantía a cumplir durante el proceso conciliatorio.

**Buena fe:** “Se entiende como la necesidad de que las partes conciliantes procedan de manera honesta y leal, confiando en que esa sea la conducta a seguir en el procedimiento conciliatorio” (Decreto Supremo N°. 008-2021-JUS, 2021).

**Confidencialidad:** La conciliación es un mecanismo privado de solución

de conflictos, por lo que toda información brindada por las partes durante este proceso conciliatorio tendrá un carácter confidencial sin que medie la posibilidad de ser revelada a personas ajenas a las negociaciones, salvo excepciones establecidas por ley.

**Imparcialidad:** La conciliación como mecanismo objetivo no puede ejercer un trato desigual que pueda favorecer o perjudicar de forma injusta a alguna de las partes. Dicho de otra manera, el conciliador no puede identificarse con alguna posición en concreto, más por el contrario, debe propiciar el diálogo y la comunicación entre los mismos para encontrar una solución consensuada al conflicto.

**Neutralidad:** El conciliador como tercero en el proceso conciliatorio, debe abstenerse de tomar conocimiento previo de los casos en los que participan las personas vinculadas a él, a su entorno familiar, al personal del centro de conciliación o aquellos en los que medie un parentesco, salvo que las partes expresamente soliciten la intervención de aquel (Decreto Supremo N°. 008-2021-JUS, 2021).

**Legalidad:** La conciliación como parte de los MARC debe regirse a través de principios, valores constitucionales y todas las disposiciones de la Ley, el Reglamento, y el ordenamiento jurídico.

**Celeridad:** Aquello que caracteriza a la función conciliatoria es la permisión que le otorga a las partes de encontrar una solución pronta y rápida de su conflicto, propiciando de esta manera una cultura de paz entre las partes.

**Economía:** A comparación de los mecanismos adversariales a la conciliación, esta se caracteriza por representar un ahorro a las partes por los costos asequibles que ostenta.

### **1.3.1.2. Ley de Conciliación N° 31165**

Desde que surgió la Ley de Conciliación en el año 1997 se observó que el espíritu normativo de su promulgación fue crear un mecanismo legal alternativo a las vías judiciales para resolver conflictos de forma celeridad, económica y sencilla en donde medie la participación de un conciliador que preste una escucha activa a las partes y les sugiera posibles soluciones para encaminar su conflicto. (Gutierrez, 2017). De modo que, al ser un mecanismo

que promueve una cultura de paz no puede ceñirse a una era, por el contrario, con el devenir de los cambios en la sociedad tanto a nivel cultural, social, tecnológico; deberá actualizarse y responder ante dichos conflictos.

En consecuencia, surge la promulgación de la Ley N° 31165 en el año 2021, a través del cual el Estado peruano introdujo una modificación importante a la Ley de Conciliación, incorporando el uso de medios electrónicos para la realización de audiencias conciliatorias. Esta reforma tiene como propósito modernizar el procedimiento y facilitar su acceso, especialmente en contextos donde la presencialidad representa una barrera. La norma establece que las audiencias podrán realizarse mediante plataformas virtuales, siempre que se asegure la identificación y capacidad de las partes, así como la autenticidad del acuerdo conciliatorio alcanzado. Además, se dispone que el acta de conciliación debe contener la firma digital del conciliador y de las partes involucradas, o en su defecto, la de sus representantes legales debidamente acreditados (Congreso de la República del Perú, 2021).

De esta manera, la validación legal que se le puede otorgar a los acuerdos conciliatorios realizados en entornos virtuales, surge como un desafío por afrontar; puesto que, a diferencia de la modalidad presencial donde se utilizan firmas manuscritas y huellas digitales, en el entorno virtual es necesario recurrir a firmas electrónicas o digitales.

Por ello, aunque la implementación de audiencias virtuales en los procesos conciliatorios representa un avance teórico en cuanto a modernización y acceso a la justicia, diversos estudios advierten que su aplicación práctica enfrenta serios desafíos, especialmente en contextos de desigualdad digital. Según Cárdenas (2022), si bien las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ofrecen nuevas oportunidades para ampliar el alcance de la conciliación, estas no resultan efectivas en zonas rurales o periféricas donde el acceso a internet es limitado o inexistente. En ese sentido, la virtualización del proceso podría terminar generando un efecto excluyente para aquellas poblaciones que históricamente han enfrentado dificultades para acceder al sistema judicial. Por ello, se requiere una implementación progresiva y equitativa que considere las brechas estructurales del país.

Como se ha podido evidenciar, la Ley N° 31165 surgió como un llamado de urgencia ante la necesidad pública de realizar audiencias conciliatorias para

lograr obtener una solución pacífica a sus disputas e inclusive con la finalidad de cumplir la procedibilidad previo a interponer una demanda. Por ello, Angulo (2021) sostiene que la implementación de la conciliación mediante medios electrónicos debió haberse adoptado con antelación a su formalización normativa en Perú. Ello se justifica al observar la experiencia comparada con países vecinos, donde ya se venía aplicando esta modalidad, lo que les ha otorgado una ventaja significativa en su manejo y ejecución práctica del proceso conciliador virtual.

### **1.3.2. La firma digital**

Para Romero & Figueroa (2018) la firma digital, “está basada en la criptografía de clave pública, esto quiere decir que estos sistemas están utilizando dos claves, la primera sería la clave pública que es la que se conoce y la otra clave sería una clave privada” (p.23). En otras palabras, se aplica un algoritmo matemático -que recibe la denominación de función hash- a su contenido -del mensaje- e inmediatamente se aplica el algoritmo de firma que emplea una clave privada, resultando de ello la firma electrónica o digital.

Se debe precisar, además, que dicho sistema criptográfico asocia la identidad de una persona o de algún equipo informático al mensaje o documento emitido, siendo conocido únicamente por el emisor; y brindando por ello seguridad al destinatario que el mensaje fue creado por el remitente. Del mismo modo, Romero et al. (2018) señalan que la firma digital utiliza certificados digitales para validar la identidad del firmante, lo que asegura que el mensaje no ha sido alterado desde su emisión.

A causa de ello, esta herramienta fortalece los procesos legales y administrativos al permitir la validación remota de documentos con valor probatorio (Pedraza, 2021).

#### **1.3.2.1. Proceso para obtener y utilizar una firma digital:**

Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021), las personas interesadas deben acudir a una entidad certificadora registrada y presentar los requisitos personales. Bajo esta misma línea, Neciosup (2021) señala que, según INDECOPI, para hacer uso de la firma digital se necesita de:

- **Medios digitales:** La firma digital se genera utilizando un software llamado Refirma, el cual puede descargarse gratuitamente desde la página web de RENIEC o adquirirse a través de proveedores debidamente autorizados. Es importante destacar que este programa es

indispensable para realizar la firma digital. Además, se requiere un certificado digital emitido por RENIEC, el cual está incorporado al Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIE), este documento contiene una clave personal asignada al titular, permitiendo validar la autenticidad de la firma digital mediante dicho certificado.

- **Medios electrónicos:** Para usar la firma digital, es necesario contar con una computadora o laptop e instalar el software Refirma. Asimismo, se debe disponer de un lector de tarjetas digitales compatible con el DNIE, el cual debe estar conectado al equipo para permitir la lectura del documento y habilitar el proceso de firma.

En vista de lo cual, la obtención de una firma digital en el Perú representa un procedimiento complejo, costoso y mayormente presencial. Para utilizarla, es indispensable contar previamente con el Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIE), cuyo valor es de S/ 41 según RENIEC. A ello se suma la necesidad de descargar o adquirir un software específico, dependiendo de si se realiza el trámite con una entidad pública o privada, además de contar con medios electrónicos que permitan el proceso, como lectores de tarjetas compatibles. El derecho de renovación del certificado digital cuesta S/ 6.60 y su vigencia es de cuatro años, siendo también un trámite presencial (RENIEC, s.f.).

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de corte cualitativo y tipología documental, teniendo un desarrollo orientado por un diseño de investigación bibliográfico generando que se analice información ya registrada sobre las variables consideradas como son la conciliación extrajudicial y la firma digital. En contraste con ello, las técnicas de recolección de datos cualitativos se han visto regidas por el método analítico desglosando, un objetivo general en objetivos específicos cuya finalidad ha sido examinar las diversas teorías en torno al problema propuesto, así como también de la técnica del fichaje que ha permitido que se disponga de información más ordenada y completa.

## III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El siguiente apartado denominado “Resultados y Discusión” ha sido obtenido a través del análisis de la información y argumentos planteados por diversos autores, cuyas investigaciones se relacionan de forma directa con el tema propuesto de estudio. Gracias a ello, se ha podido verificar el cumplimiento de los objetivos específicos, así como del objetivo

general y la estructura del marco de investigación que permiten demostrar la validez de la hipótesis propuesta.

### **3.1. Consecuencias que ocasiona la exigencia de la firma digital en el proceso conciliatorio practicado conforme a la actual Ley de Conciliación Extrajudicial N° 31165**

Antes de abordar el presente objetivo es preciso recalcar que la Ley N° 31165 modificó la Ley N° 26872 permitiendo la realización de la audiencia conciliatoria a través de medios electrónicos, teniendo bajo premisa otras disposiciones para optimizar el funcionamiento del sistema conciliatorio. De esta manera, se ha pretendido fomentar que los ciudadanos peruanos gocen de las ventajas ofrecidas por la conciliación virtual, no solo de cara a la emergencia sanitaria originada por el COVID-19 en el año 2020, presupuesto inicial que fomentó la celeridad de la institución de la Ley N° 31165; sino también en un contexto post pandemia en donde se siga promocionando su uso, permitiendo que las partes puedan presentarse a las audiencias desde la comodidad de sus hogares, sin la imperiosa necesidad de acudir presencialmente a los centros conciliatorios elegidos, lo cual significaba inversión de tiempo y economía para su movilización.

Siendo esto así, Núñez (2021) realiza un análisis no solo a las modificaciones que implican la presente Ley de conciliación, sino también a sus divergencias, puesto que las dificultades que atraviesa dicho procedimiento conciliatorio virtual es su posterior legalización que solo podrá ser reconocida por parte del conciliador si en esta, se encuentran plasmadas las firmas digitales o electrónicas de los conciliantes.

Dicho esto, tal como señala Uribe (2021) “son tantas las exigencias de estas nuevas leyes para propender la conciliación virtual, que ésta difícilmente será aplicable en nuestra actual realidad e incluso en la de un futuro esperado a mediano plazo” (para. 6) puesto que su reglamentación es amplia, sobre exigente y confusa; generando que, a primera vista no pueda ser entendida, en especial para aquellos conciliadores que no cuentan con una licenciatura en derecho que les permita analizar aquello que la ley no determina para obtener respuestas a dichas ambigüedades.

En virtud de lo expuesto previamente, ¿se puede considerar que la implementación de la Ley N° 31165 se quedó en el limbo de una buena intención? Para dar respuesta al siguiente planteamiento, se abordará lo siguiente:

### **3.1.1. Factores que influyen en el desconocimiento y promoción de las bondades de las Tecnologías de la Información y Comunicación**

Ahora bien, tal como manifiesta Izquierdo (2021) en la actualidad son los ciudadanos más jóvenes quienes se encuentran familiarizados con el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Sin embargo, gran parte de la población conformada por adultos mayores, encuentran diversos inconvenientes para poder interactuar a través de medios digitales y pueden no confiar en sus habilidades computacionales, lo cual obstaculiza la accesibilidad y realización de las conciliaciones virtuales.

La evidencia sugiere que aún persiste una notable resistencia social frente a la integración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo cual obstaculiza la implementación de programas formativos adecuados y limita la creación de espacios participativos y conciliadores en entornos digitales. Esta resistencia, muchas veces asociada a la desconfianza o falta de comprensión sobre los beneficios de la tecnología, impide que se consoliden procesos inclusivos y transformadores. Como afirma Castells (2010), “la apropiación de las TIC en una sociedad depende tanto de la infraestructura tecnológica como de la disposición cultural y social para el cambio” (p. 58).

En efecto, en la gran mayoría de casos, son los ciudadanos de mediana y avanzada edad quienes optan por recurrir a la conciliación como un mecanismo que coadyuve la búsqueda de soluciones a sus conflictos, previo a la interposición de una demanda que implica inversión económica y de tiempo que desean evitar, pero; ¿hemos pensado realmente en aquellas masas que buscan un acceso a la justicia y que ante los avances agigantados en torno a la virtualidad se puedan ver desprotegidos? Analizaremos ello a la brevedad.

#### **a) Brecha digital en el Perú**

Uno de los rasgos que limitan el conocimiento de las bondades que ofrece los medios electrónicos es la brecha digital, entendida como la diferencia tecnológica existente entre las comunidades que tienen acceso a las TIC como una parte rutinaria de su vida y aquellas que no. Precisando que, incluso, aunque cierto grupo de personas puedan gozar del uso de los medios tecnológicos como el teléfono móvil, ordenadores, banda ancha, internet, software, entre otros; no saben cómo emplearlas y obtener un

buen provecho de ellos.

Como se ha podido evidenciar, la brecha existente en el Perú es una problemática significativa trayendo como consecuencia que un gran porcentaje de ciudadanos no puedan obtener los beneficios que ofrecen estos medios tecnológicos, siendo el caso por ejemplo que, de presentarse la posibilidad de realización de una audiencia conciliatoria virtual, esta no pueda concretarse por la falta de ordenadores tecnológicos o inclusive que, teniéndolos, puedan surgir inconvenientes en cuanto a la banda ancha de internet que imposibiliten su ejecución.

### **b) Analfabetismo digital en el Perú**

Por otra parte, el término de alfabetización digital se sintetiza como la capacidad de los individuos para ser partícipes de transformaciones tecnológicas que les permitan sobrevivir a una sociedad informática. (George, 2019). De cara a ello, el analfabetismo digital se erige como el desconocimiento de los individuos a los avances tecnológicos que influirán en sus perfiles profesionales, sociales y personales al limitarse al uso de recursos tradicionales que en su gran mayoría consideran como los únicos realmente efectivos para la realización de sus tareas.

Conforme a ello, las estadísticas demuestran que más del 45% de jóvenes peruanos entre los 18 y 30 años son analfabetos digitales pues no tienen conocimiento ni dominio del internet, y si dicho escenario sucede con los jóvenes de mediana edad, no existirá punto de comparación ante el supuesto de realizarse conciliaciones virtuales con personas mayores a las edades ya presentadas y que ha sido evidenciado son, quienes más optan por recurrir a este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

### **c) La firma digital impuesta como único método oficial de firma electrónica**

Llegados a este punto, se entiende que las firmas electrónicas albergan dentro de sus subgrupos a la firma digital siendo promovida por Indecopi y avalada por el Estado peruano como la más segura, legítima y superior en todos los sentidos a la firma electrónica, aunque surja de ella.

**Tabla 1**

*Ventajas y desventajas de la firma digital*

Ventajas	Desventajas
La firma digital incrementa la eficiencia de los trámites, reduce el	Entre las limitaciones se encuentran los costos asociados, la necesidad de

uso de papel, permite la validación remota de documentos y agiliza la gestión administrativa.	infraestructura tecnológica, la falta de alfabetización digital y los obstáculos de interoperabilidad.
Permite una trazabilidad segura, en otras palabras, garantiza la integridad y seguridad de la información.	No todas las personas cuentan con acceso a los medios digitales requeridos para su uso, lo cual limita su universalidad.
Facilita el acceso a la justicia, reduce el tiempo de procesamiento y mejora la transparencia en la gestión pública (Pedraza, 2021).	Los usuarios de zonas rurales difícilmente podrán cumplir con los requisitos técnicos que se requieren para su uso.

Nota: elaboración propia

Ahora bien, considerando el aspecto de comodidad y simplicidad de su uso, la firma digital requiere ser instalada por un software exclusivo de firma digital de un proveedor autorizado, la compra de un certificado digital de un proveedor también autorizado y la obtención de una llave pública y otra privada. Esto significaría que, para el firmante, el proceso es equivalente a instalarse una versión de Windows 95 en su ordenador, sabiendo que si decide cambiarlo -el ordenador- deberá volver a instalar dicho software con el procedimiento ya explicado anteriormente. (Olguin, 2020). Entonces, bajo la explicación de este literal se desprende que, desde el momento de la instalación para su uso, es un proceso tedioso y difícil de manejar para quienes no cuentan con las herramientas suficientes para disponer de medios tecnológicos, y que, aun teniéndolos, puedan difícilmente comprender como aplicarlas.

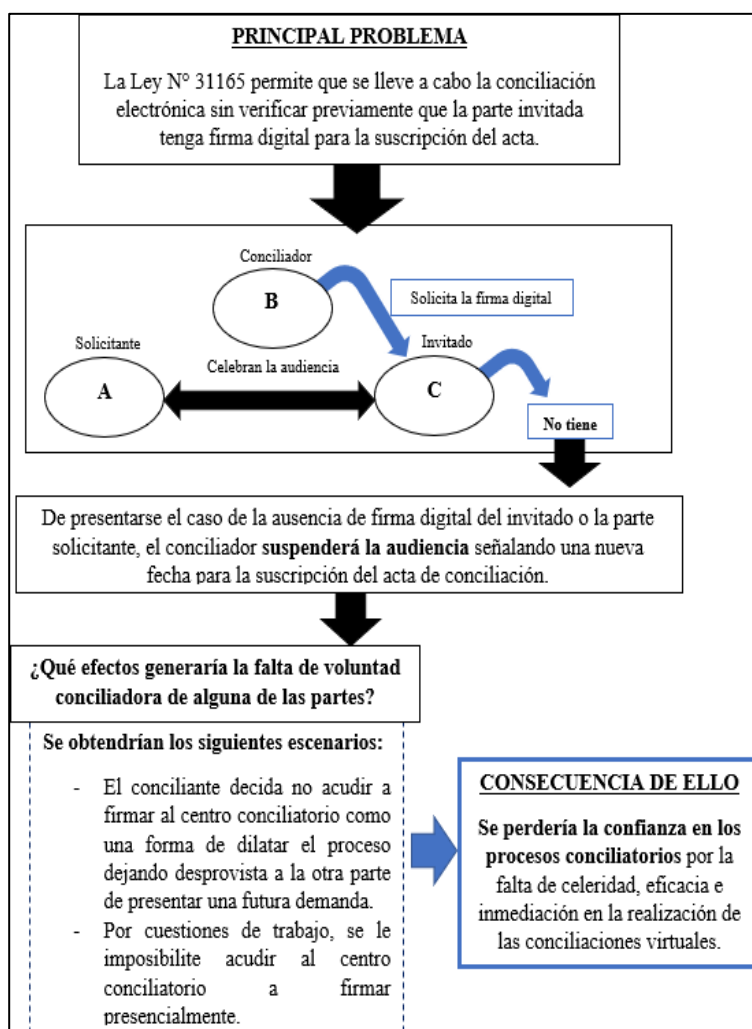
Debido a lo cual, desde la promulgación de la ley N° 27269 que regula la utilización de la firma digital en el año 2000, teniendo para la fecha una vigencia de veinticinco años, ha tenido casi nula adopción entre las PYMES y los propios individuos, puesto que como se ha señalado líneas anteriores, el veredicto sobre su utilidad y comodidad ya está dada por el mismo público. Entonces, siendo esto así, ¿no resulta irónico el seguir promoviendo leyes como la N° 31165, que se ciña a brindar validez a las solicitudes y actas conciliatorias realizadas por medios electrónicos, solo con la firma digital? Aun teniendo conocimiento, que producto de la brecha y analfabetismo digital existente; estas audiencias conciliatorias difícilmente podrán ser realizadas por la sobre exigencia de la Ley y su imperante necesidad de hacerlas válidas solo a través de la firma digital.

Para concluir este apartado; la firma digital impuesta como único método oficial de firma electrónica junto a la brecha y analfabetismo digital imposibilitarán la

promoción de las bondades que ofrecen los medios tecnológicos, puesto que, aunque muchos conciliadores tengan experiencia suficiente y excelentes habilidades para desarrollar una conciliación presencial, los mismos pueden tener dificultades para desarrollar una conciliación virtual teniendo en cuenta que son ellos, los terceros del proceso que exigen el anexo de firmas digitales a las partes que en la gran mayoría de casos no tienen.

### 3.1.2. Consecuencias de exigir la firma digital en las audiencias virtuales de Conciliación

Avanzando en nuestro razonamiento, y para lograr condensar una respuesta al objetivo planteado se debe precisar finalmente cuáles serán las consecuencias que se instituyen a causa de la exigencia de la firma digital en la realización de las audiencias de conciliación a través de medios electrónicos, siendo preciso demostrar la siguiente gráfica:



Nota: elaboración propia

Liñán & Ochoa (2021) se encargan de sintetizar la problemática originada por la actual Ley de Conciliación, la Ley N° 31165 puesto que por sus ambigüedad y vacío, permiten que se lleve a cabo la conciliación electrónica sin verificar previamente si la parte invitada tiene firma digital para la suscripción del acta, presentándose así, escenarios que ante la falta de voluntad conciliadora de alguna de las partes, se pueda producir un entorpecimiento del proceso, y producto de ello la pérdida de confianza de los solicitantes a la efectividad que se propugna del sistema conciliatorio.

Como resultado del objetivo planteado consideramos que, la implementación de la Ley N° 31165, que promueve las audiencias de conciliación virtual mediante la exigencia de firma digital, refleja una buena intención limitada por la realidad tecnológica y social del Perú. Las brechas digitales, el analfabetismo tecnológico y la complejidad del proceso de firma digital restringen el acceso a la justicia de los sectores más vulnerables, especialmente adultos mayores y ciudadanos de zonas rurales. A pesar de los beneficios potenciales de la virtualidad, la normativa resulta sobreexigente y excluyente, generando frustración y desconfianza en el sistema conciliatorio que, en vez de facilitar el acceso, lo dificulta.

### **3.2. Alternativas que permiten reconocer la validez de los procedimientos conciliatorios virtuales**

En lo concerniente al desarrollo de este apartado y teniendo en cuenta que la firma digital se ha convertido en un impedimento para las masas que desconocen de las bondades de los medios tecnológicos; es necesario analizar las alternativas existentes para validar los procedimientos conciliatorios virtuales en el Perú, frente a las limitaciones impuestas por la exigencia de la firma digital. Así pues, se examinan propuestas legales, técnicas y comparadas que buscan garantizar la autenticidad de los actos conciliatorios sin excluir a quienes enfrentan barreras tecnológicas.

**Tabla 3**

*Procedimiento para la conciliación virtual*

De acuerdo a la LEY N° 31165	De acuerdo al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjusdh).
Solicitud presentada por correo o whatsapp del centro de conciliación, adjuntando los números telefónicos y correos de las partes.	Solicitud completa y firmada de acuerdo al modelo brindado en su página oficial.
Verificación de la titularidad de los números telefónicos brindados por las partes.	Una vez recibida la solicitud, el centro de conciliación lo califica y designa el conciliador al siguiente día hábil.

Coordinar la disposición de medios electrónicos para celebrar la audiencia.	Tres días hábiles después, el conciliador notifica al número de whatsapp o correo electrónico adjuntado el resultado de la petición.
Notificar al correo electrónico o número de whatsapp precisados, la invitación a conciliar con fecha y hora de audiencia.	Procederá con la programación de audiencia conciliatoria.
Celebración de la audiencia en la fecha y hora pactada mediante las herramientas de google meet, zoom, entre otros, cuando ambas partes se encuentren presentes.	Copia de DNI, extranjería o pasaporte.
Ante la inasistencia de una o ambas partes, se procede a la reprogramación de acuerdo a ley, respetando los plazos establecidos.	Adjuntar correo electrónico y número de celular o telefónico de las partes.
Si hubo audiencia, se levanta el acta de conciliación con el acuerdo parcial, total o falta de acuerdo.	Declaración jurada de contar con la tecnología necesaria para la celebración de la audiencia con acceso a internet.
Las partes dan su conformidad (puede ser grabado).	Documentos relacionados al conflicto.
Se notifica por correo el acta conciliatoria.	Al tratarse de un conflicto familiar, se debe adjuntar partida de nacimiento o acta de matrimonio.
Las partes deben dar su conformidad al correo recibido con el acta.	En el supuesto que la conciliación presente errores, se notificará por correo electrónico o whatsapp para la subsanación del mismo (1 día hábil siguiente).
Se archiva la conciliación celebrada con todos los datos relevantes y recabados en el proceso.	Respecto del acta, se debe cumplir con lo señalado por la ley.

Nota: elaboración propia

En ambas situaciones se habla de los requisitos y el procedimiento para llevar a cabo la audiencia de conciliación virtual, sin embargo, cuando se habla de la firma digital, existe un error de interpretación, porque si se trataría de la formalidad de una firma digital, entendiéndose a esta como un sello virtual de los que emite el juzgado en sus sentencias, se estaría incurriendo en la exigencia de un requisito del que las personas no se encuentran capacitadas por motivos de no manejar la tecnología y otras herramientas tecnológicas, es decir, tal como se ha evidenciado, existe un desconocimiento sobre los programas o aplicaciones utilizables para las audiencias de conciliación virtual.

Para ello es importante resaltar la solicitud de conciliación emitida por el MINJUSDH, el cual precisa que puede presentarse firma y sello, pero si se tratase de una persona analfabeta, se entiende que es suficiente la huella; sin embargo, ante el pedido de la firma, no necesariamente precisa que se plasme una firma digital con las formalidades judiciales, permitiendo que el documento sea impreso, firmado y escaneado por el solicitante para

adjuntarlo como archivo en la mesa virtual correspondiente. De esta manera, se evidencia que el requisito exigible del artículo 12 de la LEY N° 31165, sobre la firma digital puede ser presentada de la forma anteriormente ejemplificada, asimismo, esta postura se sostiene con las demandas presentadas en los juzgados, en el cual, tanto abogados como patrocinados firmaban el documento impreso y lo escaneaban para presentarlo por la mesa de partes del Poder Judicial.

De esta manera, una solución propia brindada en el Perú, es la permisividad de poder imprimir la solicitud debidamente llenada con la información y pretensión correspondiente, para luego firmarla y sellarla, o solo colocar firma, para luego escanearlo y presentarlo en la mesa virtual de determinado centro de conciliación privado o público. Sin embargo, resaltamos que dicha alternativa no es del todo apropiada, puesto que la firma digital no puede ser reemplazada por una firma escaneada para autenticar documentos con valor legal y probatorio, debido a diferencias fundamentales en seguridad, autenticación e integridad de los datos. La firma escaneada es simplemente una imagen que puede copiarse y reutilizarse sin controles, mientras que la firma digital utiliza certificados electrónicos emitidos por una entidad de certificación para validar la identidad del firmante y proteger el contenido firmado mediante algoritmos criptográficos.

Bajo este precepto, la firma escaneada carece de validez jurídica por no cumplir con los requisitos técnicos ni de autenticidad exigidos en entornos legales (Neciosup, 2021). A partir de lo anterior, la firma escaneada es vulnerable a la falsificación, y no asegura la integridad de los documentos, por lo que no puede sustituir las garantías que ofrece una firma digital debidamente certificada (Romero et. al, 2018).

Por otra parte, y dejando abierta la posibilidad de considerar la ambigüedad interpretativa de la norma propiciada por el MINJUSDH, es decir, imprimiendo el documento, firmarlo y escanearlo para ser adjuntado como archivo en la mesa virtual; en caso de no existir el ánimo conciliatorio como se ha podido evidenciar en apartados anteriores, ello podría ser tomado como una manera de dilatar el proceso conciliatorio al no tener un Acta debidamente formalizada impidiendo el reconocimiento de lo pactado y su posterior presentación como requisito de procedibilidad para presentar una demanda.

Considerando otro enfoque, resulta interesante lo propuesto por el Centro Indio de Resolución de Disputas de la India (CIRD - en esta institución se encuentran inscritos todos los centros de conciliación y arbitraje) el cual implementan un software interno que brinda una funcionalidad totalmente digital, integral y sin uso de papel para solucionar los conflictos de intereses. Este programa es netamente utilizado por la Institución, quienes se encuentran estrechamente vinculados con el Poder Judicial para remitir la evidencia correspondiente. El

CIRD ofrece su herramienta digital a los centros conciliatorios para llevar a cabo la audiencia, quedando registrado para ambos.

Esta idea puede ser implementada en el Perú, con la finalidad de formar una Institución que se encuentre vinculada con el Poder Judicial y donde se puedan registrar o afiliar todos los centros de conciliación. Asimismo, crear un software donde se pueda guardar en archivos ordenados las audiencias grabadas, tanto para el centro conciliatorio que la realice y para la propia Institución; permitiendo que, ante la duda del consentimiento de las partes invitadas a conciliar por la falta de firma digital, pueda presentarse la videograbación de la audiencia virtual y conformidad del acta conciliatoria.

No obstante, aunque la posibilidad de implementar un software que se encuentre vinculado con el Poder Judicial y los MARC's se considere tentativo, en la realidad problemática nacional puede generar mayores inconvenientes de los presentados con la exigibilidad de la firma digital teniendo en cuenta lo evidenciado a través de apartados anteriores, que implica costos económicos desde la obtención del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe), la adquisición de software específicos, así como los medios electrónicos aptos para el desarrollo de este proceso. En vista de ello, el problema de incluir dicha propuesta es la gran inversión que conlleva mantenerlas requiriendo del apoyo de especialistas en el mantenimiento de dicha plataforma.

En conclusión, aunque existen alternativas como la firma escaneada o el uso de software institucional para validar audiencias virtuales de conciliación, estas soluciones presentan limitaciones legales y técnicas que impiden garantizar plenamente la autenticidad y validez jurídica del proceso. La exigencia exclusiva de la firma digital continúa siendo un obstáculo por su complejidad técnica y alto costo, especialmente en un contexto de brecha digital. Por tanto, se requiere una reforma normativa clara y accesible que equilibre la formalidad jurídica con la realidad tecnológica del país, promoviendo procedimientos inclusivos y viables para todos los ciudadanos.

### **3.3. Medios alternativos a la firma digital que otorguen seguridad jurídica a los acuerdos conciliatorios realizados a través de tecnologías de la información y comunicación.**

Entonces, luego de haber recorrido el impacto de la exigencia de la firma digital, así como las propuestas que permiten el desarrollo conciliatorio virtual; se proponen las siguientes alternativas que sirven como aporte del trabajo de investigación; ello consiste en grabar el consentimiento o conformidad de las partes para el acta de conciliación con acuerdo total, parcial o falta de acuerdo y que esta misma sirva como evidencia en reemplazo de la firma

digital, cuando una de las partes no encuentre la facilidad de firmar o ignore el manejo de las herramientas virtuales. Ello podría evitar el entorpecimiento del proceso desarrollado, así como evitar los gastos de tiempo e inversión económica que significaría invitar a las partes conciliantes a acudir presencialmente al centro conciliatorio, o en el peor de los casos, seguir todo el protocolo para la obtención de sus firmas digitales.

Por tanto, en base a la siguiente propuesta se permitiría que, en el acta conciliatoria redactada por el conciliador deba existir un apartado que pueda brindar soluciones prácticas ante el supuesto de encontrarse frente a una persona no letrada, grabando la conformidad de los acuerdos o no acuerdos, señalando lo siguiente:

Parte solicitante:

En cuanto a la parte solicitante mediante grabación para el acta de conciliación, en reemplazo de la firma digital, brinda su conformidad al acuerdo arribado con fecha 03 de abril de 2025 a horas 10:00 am, video que, de ser necesario, podrá ser evidenciado en los archivos adjuntos del centro de conciliación para los fines pertinentes.

Parte invitada a conciliar:

Respecto, del invitado a conciliar, mediante grabación para el acta de conciliación, en reemplazo de la firma digital, brinda su conformidad al acuerdo arribado con fecha 03 de abril de 2025 a horas 10:00 am, video que, de ser necesario, podrá ser evidenciado en los archivos adjuntos del centro de conciliación para los fines pertinentes.

Este acto, ahorraría más tiempo, así se evitaría notificar a las partes por correo electrónico o whatsapp con el acta conciliatoria para que después de firmarlo, pueda escanearlo y enviarlo por la misma vía al remitente, toda vez que, terminada la audiencia con la sesión virtual aun en pie, se pueda redactar el acta de conciliación y practicar el modelo ejemplificado, resumiendo el proceso.

Para finalizar, es menester recalcar que dichos medios alternativos guardan respaldo en diversos principios fundamentales del derecho y la administración pública, tal es el caso de: la confidencialidad, encargándose de garantizar que las partes puedan resolver sus controversias con reserva, y permite que la grabación —manejada con cautela— sirva como medio de prueba y constancia sin vulnerar su privacidad. Por su parte, la celeridad justifica que se prescinda de la firma digital, pues la videograbación agiliza el procedimiento y permite una respuesta pronta al conflicto. Aunado a ello, el principio de claridad digital, establecido en el Decreto Supremo N.º 008-2021-JUS, exige la accesibilidad, integridad y transparencia en las actuaciones digitales, requisitos que la videograbación cumple al brindar interacción en tiempo real y evidencia objetiva. Además, desde la perspectiva administrativa, el principio de eficacia valida

que se busque cumplir el fin conciliatorio sin trabas tecnológicas, y el de interés público respalda la inclusión de medidas accesibles para toda la ciudadanía, sin exigir trámites como la firma digital que muchos no pueden cumplir. En conjunto, estos principios legitiman la propuesta abordada como una alternativa viable, legal y justa para fortalecer la conciliación virtual en el Perú.

Concluyo en cuanto a la revisión de este acápite que, la propuesta de sustituir la firma digital por la videograbación del consentimiento de las partes en las audiencias de conciliación virtual se presenta como una alternativa viable, accesible y legalmente sustentada. Esta medida agiliza el proceso, reduce costos y evita exclusiones tecnológicas, especialmente en sectores vulnerables. Además, garantiza seguridad jurídica al permitir que la conformidad quede registrada en tiempo real, respaldada por principios como la confidencialidad, celeridad, claridad digital, eficacia e interés público, consolidando así una conciliación más inclusiva y eficiente en el contexto peruano.

#### IV. CONCLUSIONES

1. La implementación de la Ley N° 31165, que promueve las audiencias de conciliación virtual mediante la exigencia de firma digital, refleja una buena intención limitada por la realidad tecnológica y social del Perú. Las brechas digitales, el analfabetismo tecnológico y la complejidad del proceso de firma digital restringen el acceso a la justicia de los sectores más vulnerables, especialmente adultos mayores y ciudadanos de zonas rurales. A pesar de los beneficios potenciales de la virtualidad, la normativa resulta sobreexigente y excluyente, generando frustración y desconfianza en el sistema conciliatorio que, en vez de facilitar el acceso, lo dificulta.
2. Aunque existen alternativas como la firma escaneada o el uso de software institucional para validar audiencias virtuales de conciliación, estas soluciones presentan limitaciones legales y técnicas que impiden garantizar plenamente la autenticidad y validez jurídica del proceso. La exigencia exclusiva de la firma digital continúa siendo un obstáculo por su complejidad técnica y alto costo, especialmente en un contexto de brecha digital. Por tanto, se requiere una reforma normativa clara y accesible que equilibre la formalidad jurídica con la realidad tecnológica del país, promoviendo procedimientos inclusivos y viables para todos los ciudadanos.
3. La propuesta de sustituir la firma digital por la videograbación del consentimiento de las partes en las audiencias de conciliación virtual se presenta como una alternativa viable, accesible y legalmente sustentada. Esta medida agiliza el proceso, reduce costos y evita exclusiones tecnológicas, especialmente en sectores vulnerables. Además, garantiza seguridad jurídica al permitir que la conformidad quede registrada en tiempo real, respaldada por principios como la confidencialidad, celeridad, claridad digital, eficacia e interés público, consolidando así una conciliación más inclusiva y eficiente en el contexto peruano.

## RECOMENDACIONES

1. A modo de recomendación consideramos que, se debería incorporar normativamente la videograbación como medio alternativo a la firma digital en las audiencias conciliatorias virtuales, ya que este mecanismo permite otorgar seguridad jurídica a los acuerdos sin generar exclusión tecnológica en los sectores más vulnerables.

2. Por otra parte, resulta necesario implementar plataformas institucionales seguras y accesibles que faciliten el registro, almacenamiento y certificación de dichas audiencias mediante videograbación, lo que fortalecería la transparencia, trazabilidad y confianza en el sistema conciliatorio.

3. Finalmente, recomendamos la necesidad de desarrollar programas de capacitación y alfabetización digital dirigidos tanto a conciliadores como a ciudadanos, con el fin de asegurar el uso eficiente de estas herramientas tecnológicas y consolidar la conciliación virtual como un mecanismo inclusivo, eficaz y adaptado a la realidad social y tecnológica del país.

## V. REFERENCIAS

- Angulo, L. (2021). *Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86633>
- Buriticá, D., Ramírez, J., & Salazar, M. (2014). Viabilidad de la conciliación electrónica dentro del ordenamiento jurídico colombiano: Una mirada desde la experiencia española. *Dissertum: La expresión de lo justo*, 8, 59–65. <https://bit.ly/3qNvO1k>
- Cabero, J. (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En M. Lorenzo et al. (Coords.), *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales* (pp. 197–206). Grupo Editorial Universitario.
- Cárdenas, J. L. (2022). *Conciliación y justicia restaurativa: Teoría y práctica desde América Latina*. Editorial Tirant lo Blanch. <https://editorial.tirant.com/es/libro/conciliacion-y-justicia-restaurativa-juan-luis-cardenas-9788411134821>
- Castells, M. (2010). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen I: La sociedad red* (2.ª ed.). Alianza Editorial.
- Congreso de la República del Perú. (2021). *Ley N.º 31165: Ley que modifica la Ley N.º 26872, Ley de Conciliación, para incorporar el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-ndeg-26872-ley-de-conciliacion-p-ley-n-31165-1949982-1/>
- Cruz, C., Guzmán, M., Ramírez, J., & Solano, A. (2019). Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 9(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N.º 26872, Ley de Conciliación. (2021, 22 de mayo). <https://bit.ly/445YUal>
- El Peruano. (2021, 22 de mayo). Modifican reglamento de la Ley de Conciliación a fin de viabilizar las audiencias virtuales. *El Peruano*. <https://bit.ly/3NAnJG5>
- Franciskovic, B. (2020, 22 de junio). La virtualización o no de las audiencias de Conciliación Extrajudicial. *LP Pasión por el Derecho*. <https://lpderecho.pe/virtualizacion-audiencias-conciliacion-extrajudicial/>
- George, C. (2019). Alfabetización y alfabetización digital. *Transdigital*, 1(1).

<https://doi.org/10.56162/transdigital15>

Gutiérrez, D., Quesada, S., & Rodríguez, F. (2019). *Análisis de la implementación de firma digital en servicios públicos: Los casos de las municipalidades de Santa Ana, Heredia y San José para el año 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica].

Repositorio

SIBDI

UCR.

<http://repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/18569/1/44828.pdf>

Gutiérrez, R. (2017). *La conciliación extrajudicial y su incidencia en la disminución de la carga procesal: Primer Juzgado Civil de Huancavelica en el 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://bit.ly/3qOzXSv>

Huarag, E. (2020). Efectos de la pandemia de covid-19 sobre la adopción de las TIC en el Perú. *Ius Inkarri*, (9), 325-346.

Icaza, A., Morales, C., & Zambrano, L. (2019). El analfabetismo tecnológico o digital. *Polo del Conocimiento*, 4(2), 393-406.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164297>

Izquierdo, C. (2021). *Ventajas y desafíos de la conciliación extrajudicial en la actualidad*.

CraiUSTA. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/35247>

Congreso de la República del Perú. (1997, 12 de noviembre). *Ley N.º 26872: Ley de Conciliación*.

<https://lpderecho.pe/ley-conciliacion-ley-26872/>

Congreso de la República del Perú. (2021, 12 de abril). *Ley N.º 31165: Ley que modifica la Ley N.º 26872, Ley de Conciliación, permitiendo la realización de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares y dicta otras disposiciones para optimizar el funcionamiento del sistema conciliatorio*. <https://bit.ly/3paqnsM>

Liñán, L., & Ochoa, A. (2021, octubre 18). *Un repaso a la virtualidad de las conciliaciones extrajudiciales a seis meses de la publicación de la Ley N.º 31165*. LP Pasión por el Derecho. <https://bit.ly/3PBmI27>

Mendoza, P. N. S., & Reyes, T. V. D. R. (2021). *Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

Repositorio

Institucional

UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86633>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021, 22 de mayo). *Se modifica el Reglamento de la Ley de Conciliación, y se optimiza el funcionamiento del Sistema Conciliatorio*.

<https://bit.ly/3JkccIk>

Morales, B. (2022, 13 de febrero). *Virtualidad de la Conciliación Extrajudicial: análisis de la*

Ley N.º 31165. <https://bit.ly/3JgaZ4X>

- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Educación de México. <https://bit.ly/3NDj869>
- Neciosup, I. (2021). *Mecanismos Alternativos a la Firma Digital para Validar Acuerdos Conciliatorios Virtuales* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105735>
- Olguin, M. (2020, 27 de abril). *El caso de la firma digital y el peligro de regular la innovación*. LinkedIn. <https://bit.ly/42KQ8xt>
- Ormachea, I. (s.f.). *Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC)s* [Infografía]. [http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/ma\\_con/7.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/ma_con/7.pdf)
- Pacori, J. (2021). Los principios generales del derecho administrativo. LP Pasión por el Derecho. <https://lpderecho.pe/principios-generales-derecho-administrativo/>
- Paraizamán, X. (2021, 13 de agosto). Firma electrónica en el Perú, su regulación y sus beneficios. <https://bit.ly/3pawihr>
- Pedraza, C. (2021). Alternativa de solución de controversias jurídicas, a través del Online Dispute Resolution (ODR) en Colombia. *Revista Scielo*, 6(17). <https://doi.org/10.32870/dgedj.v6i17.367>
- Real Academia Española. (s.f.). Medios electrónicos. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 24 de abril de 2023, de <https://bit.ly/3Ng3sUJ>
- RENIEC. (s.f.). *Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe)*. <https://www.reniec.gob.pe>
- Rivera, R. (2022). La transformación digital y eficacia en procesos jurisdiccionales de alimentos en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2021 [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3p1zJak>
- Romero, J., Rodríguez, P., & Martínez, L. (Eds.). (2018). Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <http://dx.doi.org/10.17993/IngyTec.2018.46>
- Romero, H. (2006). *La conciliación judicial y extrajudicial: Su aplicación en el derecho colombiano*. Editorial Temis.
- Uribe, G. (2021). *Manual del curso básico para la formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales*. Conciliare.
- Uribe, G. (2021). ¿En qué se parecen el artículo 16-A de la vigente Ley de conciliación a la

Nueva Ley de Conciliación Virtual? *La Ley El ángulo de la noticia.*

<https://laley.pe/col/578>