



MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO  
BOLIVIA

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PENAL A TRAVÉS DE MEDIOS VIRTUALES





UNIDAD DE CONCILIACIÓN DEL  
MINISTERIO PÚBLICO



# CONCILIACIÓN VIRTUAL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DE  
AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PENAL A TRAVÉS DE  
MEDIOS VIRTUALES

2021

**“PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL  
DESARROLLO DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN  
PENAL A TRAVES DE MEDIOS VIRTUALES”**

**Gestión 2021**

Documento Institucional

Juan Lanchipa Ponce

**Fiscal General del Estado**

Cristhian Gerson Miranda Dávalos

**Director de la Fiscalía Especializada en delitos  
Patrimoniales y Solución Temprana**

Roberto Raúl Nieto

**Consultor**

**Fiscalía General del Estado**

Calle: España N° 79 esq. San Alberto

Teléfono: (591) 4 - 6461606

Fax: (591) 4 - 6451047

**Sucre - Bolivia**

# Contenido

<b>I. ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES.....</b>	<b>1</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>III. OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
1.- Objetivo general:.....	4
2.- Objetivos específicos: .....	5
<b>IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>V. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>VI. FACTORES NORMATIVOS VIGENTES, DOCTRINALES Y ORGANIZACIONALES APLICABLES A LA CONCILIACIÓN PENAL VIRTUAL DESDE LAS ATRIBUCIONES DEL MINISTERIO PÚBLICO .....</b>	<b>7</b>
1. Factores normativos y organizacionales.....	7
2. Factores doctrinales. ....	11
<b>VII. ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN VIRTUAL: INICIO DEL PROCESO, RELACIONAMIENTO CON LAS PARTES CONVOCADAS, REDACCIÓN Y EFICACIA JURÍDICA DEL ACTA DE CONCILIACIÓN, TODO EN CONTEXTOS VIRTUALES .....</b>	<b>17</b>
a. ADR´ s y ODR´ s.....	17
b. Medios electrónicos y medios electrónicos de conciliación. Especificidades..	19
c. El proceso de conciliación penal por medios electrónicos.....	22
d. Gestores documentales. Acerca del Sistema Justicia Libre.....	25
e. Redacción y eficacia jurídica del acta de conciliación .....	26
<b>VIII. PARÁMETROS DE ORIENTACIÓN CUALITATIVOS PARA UNA MEJOR Y MÁS EFECTIVA APLICACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PENAL POR MEDIOS VIRTUALES EN SEDE FISCAL, EN EL MARCO DE LA LEY N° 1173 Y NORMATIVA COMPLEMENTARIA PERTINENTE, CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS, GENERACIONAL Y GÉNERO.....</b>	<b>30</b>
Fundamentos y objetivos del Protocolo .....	46
<b>IX.- ASPECTOS GENERALES DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PENAL POR MEDIOS ELECTRÓNICOS EN CONTEXTOS VIRTUALES Y COMPATIBILIZACIÓN CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO .....</b>	<b>39</b>
<b>X.- COMPATIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO.....</b>	<b>43</b>
1. INCORPORACIÓN al Capítulo X. Desarrollo del proceso conciliatorio penal en sede del Ministerio Público .....	43
2. MODIFICACIÓN al Capítulo X.1. Composición de la Fiscalía Especializada en Solución Temprana y específicas del personal .....	48

3. INCORPORACIÓN al Capítulo X.2. Procedimiento y pautas para la derivación y recepción de casos para conciliación.....	50
4. INCORPORACIONES al Capítulo X.2.1. Primera fase pre conciliatoria: actividades previas a la conciliación .....	51
5. INCORPORACIONES al Capítulo X.2.3. Segunda fase: audiencia de conciliación.....	52
Modificación párrafo inicial .....	52
Desarrollo del Paso 1: Reunión conjunta.1. Bienvenida y presentación:.....	52
Último párrafo del Paso 3. Punto 1. Redefinición del problema .....	53
Último párrafo del Paso 3. Punto 2. 2. Evaluación conjunta de opciones .....	54
Último párrafo del Paso 4: Reunión Conjunta para determinar los acuerdos. 1. El acuerdo y el acta conciliatoria.....	54
Modificación del primer inciso del Paso 4: Reunión Conjunta para determinar los acuerdos. 2. Cierre de la audiencia de conciliación .....	55
6. INCORPORACIONES al Capítulo X.2.3. Tercera fase: post conciliatoria y de seguimiento a los acuerdos.....	56
<b>Anexo documental.....</b>	<b>57</b>

## **I. ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES**

**CPE**= Constitución Política del Estado.

**MARC´ s**= Mecanismos Alternativos de Solución Alternativa de Conflictos

**ONU**= Organización de Naciones Unidas.

**CPP**= Código de Procedimiento Penal.

**TIC´ s**= Tecnologías de la Comunicación e Información.

**e-MARC´ s**= Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos por medios electrónicos.

**ADR**= Alternative Dispute Resolution.

**ODR**= On line Dispute Resolution.

**JL**= Sistema Informático Justicia Libre.

**EV´ s**= Entornos Virtuales.

**E-Conciliación**= Conciliación por medios electrónicos.

**CUD**= Código Único de Denuncias.

**E-mail**= Correo Electrónico.





## II. INTRODUCCIÓN

El proceso penal y la conciliación en sede fiscal, como mecanismo para la resolución de conflictos y método de Justicia Restaurativa sustentan su propuesta y acción en distintos paradigmas epistemológicos que resulta necesario clarificar y poner en perspectiva, a efectos de provocar reflexiones comparativas destinadas a esclarecer las bases teóricas, las prácticas y los resultados producidos de las relaciones entre ambos. Lo dicho involucra, a su vez, la puesta en acto de conceptos centrales que involucran a los sistemas judiciales a los cuales se suman los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (en adelante MARC's): los derechos constitucionales de acceso a justicia, la tutela judicial efectiva y el paradigma de acción denominado Justicia Restaurativa.

En ese contexto, el Primer Foro Internacional de Cultura de Paz (San Salvador; 1985) concluyó que una Cultura de Paz implicaba el aprendizaje de nuevos términos de resolución pacífica de conflictos y el Segundo Foro Internacional, (Manila; 1994) destacó que la Cultura de Paz debe centrar su atención en las necesidades y aspiraciones de las personas y que esta constituye el proceso fundamental para lograr un desarrollo humano. Por su parte, la Declaración sobre una Cultura de Paz (RES/53/243; ONU; 1999), instituye que la Cultura de Paz es el conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados, entre otros ítems, en el compromiso y la promoción del arreglo pacífico de los conflictos. Aunados con los anteriores, la Cultura de Paz, incluye permitir



que todas las personas, a todos los niveles, desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias y, a la vez, fortalecer las instituciones democráticas y velar por la participación plena en el proceso del desarrollo de las mismas.

La Cultura de Paz requiere de actores que militen en las instituciones democráticas creadas para la protección de los derechos fundamentales, en el marco de sistemas hetero-compositivos (Juzgados, Tribunales, etc.) o autocompositivos (conciliación, mediación, negociación, etc.) de resolución de controversias atinentes a derechos (lo que en conjunto se denomina como derecho de Acceso a Justicia), a través de la puesta en práctica y desarrollo conjunto de dos ideas-fuerza: (1) la conciliación no pretende -ni debe- ser una nueva forma de Justicia o una Justicia distinta y (2) el Estado no puede desentenderse de su indeclinable función de garantizar la tutela judicial efectiva, so pretexto de modernizar y descongestionar la Administración de Justicia.

Las ideas-fuerza señaladas sostienen y permiten llevar a la práctica procesos y procedimientos que tienen el potencial de mostrar a la sociedad entera que el Estado brinda alternativas auténticamente útiles para resolver conflictos y que no fomenta una competencia entre la conciliación y la jurisdicción penal, sino que las ofrece en un conjunto armónico que supera la regla jurisdiccional que se aplica a una relación de situaciones jurídicas en la que tanto los derechos como las obligaciones tienen su correspondencia con una solución en las normas jurídicas que los regulan, por cuanto ofrece soluciones a situaciones para las cuales no ha sido creado o no se han previsto en dichas relaciones.

El Protocolo está dirigido a normalizar y normatizar la práctica de la conciliación penal a través de medios virtuales en sede fiscal, a la vez proporciona información que facilita que los funcionarios del Ministerio Público que desarrollan audiencias de conciliación, se familiaricen rápidamente con la práctica de la conciliación penal a través de medios virtuales. Dado que una de las finalidades que se persiguen con el presente Protocolo es disminuir la incertidumbre en los procesos de conciliación penal por medios virtuales, su estructura persigue la intención de dotarlo de una estructura normalizada, lógica y razonada que, a la vez, atestigüe la calidad científica-técnica del mismo.

### **III. OBJETIVO**

#### **1. Objetivo general:**

Establecer parámetros de orientación normativos vigentes, doctrinales, organizacionales para el desarrollo de audiencias de conciliación penal por medios virtuales, y el uso efectivo de las herramientas tecnológicas de la información y comunicación aplicables a los procesos conciliatorios en el marco de los principios que rigen la conciliación en materia penal, acorde a la normas vigentes contenidas en el Código de Procedimiento Penal (CPP), modificado por la Ley N° 1173 “Ley de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la lucha integral contra la violencia a niñas, niños, adolescentes y mujeres”; y concordante con el Manual de Procedimientos de

la Unidad de Conciliación del Ministerio Público.

## **2. Objetivos específicos:**

- a) Orientar a los Fiscales de Materia y Fiscales Asistentes Conciliadores y en el uso de las herramientas tecnológicas de la Información y Comunicación, aplicables a los procesos de conciliación penal en sede del Ministerio Público.
- b) Incorporar los aditamentos, complementaciones y modificaciones realizadas en el presente protocolo, al Manual de Procedimientos de la Unidad de Conciliación del Ministerio Público.

## **IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente protocolo es aplicable al desarrollo de audiencias de conciliación penal en sede fiscal, mediante el uso de medios electrónicos, a cargo de los Fiscales de Materia y Fiscales Asistentes Conciliadores pertenecientes a las Unidades de Conciliación, implementadas en las Fiscalías Departamentales del país.

## **V. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**Justicia Restaurativa.-** Es un sistema a través del cual las partes que se han visto involucradas (o poseen un interés en particular) en un delito, deciden de forma colectiva, pacífica, directa y consensuada, cómo lidiar con las consecuencias inmediatas de este y sus repercusiones para el futuro.

**Conciliación.-** La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

**Audiencias virtuales.-** Son audiencias celebradas bajo los mismos principios y orden que en las audiencias presenciales, con la diferencia que las partes se encuentran físicamente en lugares distintos; sin embargo, a través de un programa, aplicación o plataforma similar interactúan en tiempo simultáneo con la posibilidad de escucharse y/o verse a través del celular, computadora, Tablet o algún dispositivo electrónico disponible.

**Unidad de conciliación.-** Es la Unidad Especializada del Ministerio Público para el desarrollo de procesos conciliatorios, que cuenta con ambientes adecuados y equipados especialmente para dicho fin en cada una de las Fiscalías Departamentales del país, a cargo de funcionarios capacitados y formados para lograr acuerdos satisfactorios entre las partes inmersas en un proceso penal.

**Administración Electrónica (e-administración).-** La administración electrónica es el resultado de aplicar las Nuevas Tecnologías a la administración, con el objetivo de que todos los miembros de la sociedad: ciudadanos, empresas y administraciones puedan obtener y compartir información en cualquier

momento y desde cualquier lugar. Así ciudadanos y empresas pueden realizar los trámites que cada administración ofrezca a través de Internet y con un certificado digital sin tener que desplazarse hasta la misma.

**Backup.-** Copias de archivos, equipos de reemplazo o procedimientos alternativos disponibles para ser usados en caso de emergencias producidas por fallas totales o parciales de un sistema computacional.

**Enlace.-** También llamado link, hipervínculo o vínculo. Conexión entre dos equipos o nodos. // Conexión de una página web con otra mediante una palabra que representa una dirección de Internet (URL). Generalmente un enlace está subrayado y es azul. También sirve para descarga de ficheros, abrir ventanas, etc.

**Gestión de documentos.-** Para efectos de lo previsto en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Conciliación y el presente protocolo, se entiende como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a planificar, controlar y organizar la documentación producida o recibida en las Unidades de Conciliación del Ministerio Público, desde su origen hasta su digitalización y alojamiento en el Sistema JL, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Cifrado.-** Se trata del proceso de transformar mediante algoritmos matemáticos un documento originario llamado “texto en claro” a otro llamado “texto cifrado o criptograma”, mediante esa transformación los nuevos documentos solamente son legibles a través de un programa que lo descifra y lo traduce, un descifrador, actualmente hay muchos en el mercado.

**Correo Electrónico/e-mail.-** Se trata de una de las palabras más extendidas en el ámbito tecnológico. Es el sistema de mensajería electrónica o correo electrónico, que paulatinamente ha empezado a reemplazar el tradicional sistema de correo. Para hacer sus envíos este sistema usa Internet y equipos informáticos, gracias a los cuales tiene un alcance mundial. Existe una variada oferta de “casillas electrónicas”, que varían según los proveedores y servicios que estos prestan. En general, se distinguen los sistemas de pago y los que son gratuitos. Entre los sistemas por ahora gratuitos, más populares, están Yahoo-mail (<http://www.yahoo.com>), Hotmail (<http://www.hotmail.com>) o Latinmail (<http://www.latinmail.com>), entre otros.

**Laptop.-** Ordenador portátil, de pequeño tamaño que se puede apoyar en el regazo (del inglés lap), y que se puede mover de un lado a otro con facilidad; generalmente en su placa base los elementos van integrados a diferencia de los ordenadores de sobremesa.

**Aplicaciones.-** son herramientas que le permiten usuarios comunicarse, realizar trámites, entretenerse, orientarse, aprender, trabajar, informarse y realizar una serie de tareas de manera práctica. Estas aplicaciones pueden ser, por ejemplo, los portales de redes sociales o de sitios de noticias para el servicio de Internet, los sistemas de menús telefónicos cuando se llama a un banco para el servicio de telefonía móvil, o la banca móvil para el servicio de SMS.

**Digitalizar.-** Convertir al lenguaje del ordenador (en bits) cualquier tipo de información gráfica, de audio o vídeo.

## **VI. FACTORES NORMATIVOS VIGENTES, DOCTRINALES Y ORGANIZACIONALES APLICABLES A LA CONCILIACIÓN PENAL VIRTUAL DESDE LAS ATRIBUCIONES DEL MINISTERIO PÚBLICO**

### **1. Factores normativos y organizacionales.**

A partir de la implementación de las Unidades de Conciliación Penal en sede fiscal, como parte del modelo de gestión fiscal por resultados y el cumplimiento de los compromisos asumidos sobre la implementación de la Ley N° 1173 de Abreviación Procesal Penal, el Ministerio Público del Estado Plurinacional de Bolivia ha venido desarrollando sus funciones enmarcadas en los principios de oportunidad, legalidad y de Justicia Restaurativa y, en virtud de ello, ha instaurado y promovido la utilización de procedimientos alternativos al proceso judicial penal, en especial mediante la aplicación de la conciliación penal como una salida alternativa al juicio oral y como mecanismo pacífico de resolución de conflictos.

Tal proceso se encuentra en vigencia a través de la creación de Unidades de Conciliación a nivel nacional y en todas las ciudades capitales de Departamento, con Fiscales Asistentes Conciliadores que desarrollan el proceso conciliatorio en tanto proceso que procura, con la presencia de las partes y los Fiscales Asistentes Conciliadores, y con base en sus competencias, habilidades, técnicas y conocimientos especializados, propiciar la comunicación entre víctima y ofensor para permitirles, si así lo desean, resolver sus diferencias por medio de un acuerdo mutuamente satisfactorio y auto compositivo.

En el marco de la implementación del Proyecto para el fortalecimiento del Ministerio Público para la aplicación de la *“Conciliación Penal en Sede Fiscal”*, surgió la necesidad de desarrollar procesos de capacitación especializada dirigida a los Fiscales Asistentes Conciliadores, que involucrará el desarrollo de la conciliación penal a través de medios virtuales en el marco del **parágrafo II del Art. 103** de la Constitución Política del Estado, que establece respecto al uso de tecnologías en el ámbito de la comunicación: “El Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación”; en concordancia con los fines, valores y principios establecidos en el **Art. 10.1** que establece que: “...Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la Paz y el derecho a la paz”, por otro lado, el **Art. 108** de la CPE, señala que: “Son deberes de los bolivianos y las bolivianas...”, “... Defender, promover y contribuir al derecho a la paz y fomentar la cultura de paz”. Dichas normas constitucionales están estrechamente ligadas con los alcances y finalidades de las modificaciones incorporadas en la Ley N° 1173 de Abreviación Procesal Penal, a fin que sean aplicables al momento que atraviesa el país en función de la pandemia por el Covid-19 y que, a la vez, independientemente de aquello se establece un procedimiento aplicable en las conciliaciones a distancia (virtuales), directamente aplicables para el momento pero también cuando las circunstancias de riesgo por el contagio del virus COVIT-19 cesen.



Este procedimiento consiste en delimitar en el presente Protocolo aspectos importantes que han sido compatibilizados con el Manual de Procedimientos de la Unidad de Conciliación del Ministerio Público y que serán incorporados para efectivizar, en forma diferente pero no opuesta, la presencialidad requerida por el proceso de conciliación penal y el desarrollo de dichos procesos conciliatorios por medios virtuales.

Resulta ineludible no advertir que la sociedad reivindica una modificación del sistema penal, que no está respondiendo a sus problemáticas. Y ello no se circunscribe al Estado Plurinacional de Bolivia sino que abarca a todas las sociedades democratizadas: altos niveles de disconformidad con la actuación de la justicia, las fuerzas de seguridad, los servicios penitenciarios y demás instituciones encargadas del control y seguridad social, generan la necesidad de buscar vías alternativas de resolución de conflictos, a los fines de lograr satisfacer y dar respuesta a un mayor número de damnificados y atenuar los efectos que produce la actividad delictiva, con el menor nivel de intervención de los sistemas de justicia penal.

En virtud de lo dicho, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos son globalmente considerados como elementos primordiales para facilitar el acceso de los ciudadanos a la Justicia. Puntualmente, la Unión Europea declaró que el Acceso a la Justicia constituye uno de los objetivos clave de la política de la Unión, incluyendo en su concepto la promoción del acceso a procedimientos adecuados de resolución de litigios para particulares y empresas, y no solamente el acceso al sistema judicial. De la misma manera, facilitar tales medios es una forma de cumplir con el mandato constitucional del Estado Plurinacional (artículos 60, 115 y cc.) que proclama el acceso igualitario y la tutela judicial efectiva.

La resolución de conflictos mediante acuerdos que propone la conciliación produce además otro efecto positivo, que si bien no debería ser considerada como la finalidad principal de la conciliación, si merece ser valorada, pudiendo considerarse un efecto colateral; obtener una mayor eficacia del funcionamiento de los juzgados y tribunales, al reducir su carga de trabajo. Se suele insistir en que la Justicia restaurativa es una respuesta evolutiva al delito que respeta la dignidad y la igualdad de todas las personas, favorece el entendimiento y promueve la armonía social mediante la recuperación de las víctimas, los delincuentes y las comunidades y no menoscaba el derecho de los Estados a perseguir a los presuntos delincuentes. En ese marco, la Resolución N° 1999/26 del Consejo Económico y Social de ONU sobre *Elaboración y Aplicación de Medidas de Mediación y Justicia Restaurativa en Materia de Justicia Penal*, efectúa unas consideraciones muy atinadas reconociendo que, a pesar de que un número importante de delitos leves pone en peligro la seguridad y tranquilidad de los ciudadanos, los mecanismos tradicionales de la justicia penal no siempre ofrecen una respuesta apropiada y oportuna a esos fenómenos, ni desde el punto de vista de la víctima ni desde el de la imposición de sanciones suficientes y apropiadas.

Es la misma Resolución la que subraya que un medio importante de tratar las controversias y los delitos leves puede ser, en casos apropiados, la adopción de medidas de conciliación y justicia restaurativa, especialmente aquellas que, bajo

la supervisión de una autoridad judicial u otra autoridad competente, facilitan el encuentro del ofensor y la víctima, a través de la indemnización de los daños sufridos o la prestación de servicios a la comunidad y pone de relieve que las medidas de conciliación y justicia restaurativa pueden satisfacer a las víctimas, así como evitar futuras conductas ilícitas, constituyendo una alternativa viable a el encarcelamiento de corta duración y las penas de multa.

En el ámbito específicamente latinoamericano, la Declaración Final de la VI Cumbre judicial iberoamericana (Canarias 2001) señaló que “...en el Estado de Derecho, la paz social constituye uno de los anhelos de todas las comunidades. Conscientes de esa responsabilidad, los Poderes judiciales deben asumir el compromiso de propiciar además de la justicia formal, otorgada por el juez natural, que en principio no es otro que aquel que integra la jurisdicción permanente de los diferentes Estados, la implementación del sistema de resolución alternativa de conflictos, de manera de satisfacer en término razonable, las demandas ciudadanas de justicia”. La misma fuente invita a que los procedimientos de conciliación, los sujetos intervinientes y sus funciones se encuentren reglamentados mediante normas claras, expresas y previas de las cuales el presente Protocolo es tributario.

La Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación”, el artículo 1 (objeto) señala “la presente Ley tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura de vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesino, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia”.

**El Artículo 4** (Ámbito de la aplicación) “la presente ley se aplica a: I. Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, cooperativas y comunitarias que realicen actividades y presten servicios de telecomunicación y tecnologías de información y comunicación, originadas, en tránsito o terminadas en el territorio, así como del servicio postal en el Estado Plurinacional de Bolivia. II. Entidades territoriales autónomas departamentales, municipales e indígena originario campesinas. Además, en su Artículo 5 (Principios) El sector de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación y del servicio postal se regirá por los siguientes principios:

1. **Acceso universal.** El Estado, en todos sus niveles de gobierno, promoverá el derecho al acceso universal a las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal, para todas y todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus derechos, relacionados principalmente a la comunicación, la educación, el acceso al conocimiento, la ciencia, la tecnología y la cultura.
2. **Asequibilidad.** Los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal, deberán ser prestados con precios asequibles a todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia.

3. **Calidad.** Los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal, deben responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
4. **Continuidad.** Los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal, deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
5. **Inviolabilidad.** Las conversaciones o comunicaciones privadas efectuadas a través del uso de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como del servicio postal, son inviolables y secretas, no pudiendo ser interceptadas, interferidas, obstruidas, alteradas, desviadas, utilizadas, publicadas o divulgadas, salvo en los casos determinados por Ley.
6. **Innovación tecnológica.** El Estado promoverá el desarrollo de tecnología propia en el área de las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
7. **Neutralidad tecnológica.** El Estado fomentará la libre adopción de tecnologías, en el marco de la soberanía nacional y teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de organismos internacionales competentes e idóneos en la materia.
8. **Plurinacionalidad.** El Estado está conformado por la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales, y afrobolivianas que en conjunto constituyen el pueblo boliviano.
9. **Protección del Medio Ambiente.** El desarrollo y explotación de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deberá realizarse en armonía con el medio ambiente, debiendo los operadores y proveedores cumplir con la legislación ambiental y con los derechos de la Madre Tierra.
10. **Solidaridad.** La prestación de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal fomentará la adopción de mecanismos para lograr el acceso a los servicios de sectores con menores ingresos y grupos con necesidades especiales, buscando calidad y precios asequibles.

**Artículo 78. (VALIDEZ JURÍDICA).** Tienen validez jurídica y probatoria:

1. El acto o negocio jurídico realizado por persona natural o jurídica en documento digital y aprobado por las partes a través de firma digital, celebrado por medio electrónico u otro de mayor avance tecnológico.
2. El mensaje electrónico de datos.
3. La firma digital.

**Artículo 89. (CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL).** A los efectos de esta Ley el correo electrónico personal se equipará a la correspondencia postal, estando dentro del alcance de la inviolabilidad establecida en la Constitución Política del Estado. La protección del correo electrónico personal abarca su creación, transmisión, recepción y almacenamiento.

**Artículo 90. (CORREO ELECTRÓNICO LABORAL).** Cuando una cuenta de correo electrónico sea provista por la entidad empleadora al dependiente como medio de comunicación, en función de una relación laboral, se entenderá que la titularidad de la misma corresponde al empleador, independientemente del nombre de usuario y clave de acceso que sean necesarias para su uso, debiendo comunicarse expresamente las condiciones de uso y acceso del correo electrónico laboral a la empleada o empleado.

Y el Reglamento General a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación para el sector de Telecomunicaciones, que el Artículo 1 (Objeto) “*Reglamentar las actividades del sector de telecomunicaciones en aplicación a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación para el Sector de Telecomunicaciones*”.

Que el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, que tiene por objeto: a) aprobar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico que en Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo, b) Aprobar el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y c) Establecer aspectos complementarios para la implementación de ambos planes.

Concretizando, las recomendaciones vigentes en diversos ámbitos normativos y organizacionales instan a que las normas nacionales deben:

- Posibilitar efectivamente el recurso a la conciliación en materia penal.
- Establecer directrices que fijen las condiciones de derivación de casos a servicios de conciliación, los procedimientos de manejo de casos y la gestión de los casos después de un procedimiento restaurativo.
- Fijar normas sobre la administración de los programas de justicia restaurativa.
- Aplicar a los procesos de conciliación penal las garantías procesales fundamentales, en particular, el derecho de las partes a disponer de asesoramiento legal y si fuese necesario de traductor o intérprete, y;
- Garantizar a los niños, niñas y adolescentes en conflicto con la ley penal, el derecho a la asistencia de sus padres.

## 2. Factores doctrinales.

La Constitución Política del Estado, establece como principio general en su Art. 10.1 que: “*Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la paz y el derecho a la paz*” y en su Art. 108 “*Son deberes de los bolivianos y las bolivianas*”, “*Defender, promover y contribuir al derecho a la paz y fomentar la cultura de paz*”.

Histórica y culturalmente consideradas, las iniciativas en justicia restaurativa a menudo se basan en formas de justicia tradiciones e indígenas. Y es en dicho ámbito donde resultan especialmente aconsejables, especialmente en aquellos países donde conviven comunidades con distintos ordenamientos normativo-culturales tradicionales. En efecto, la *Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas* (AG/RES. 2888 (XLVI-O/16)); aprobada en la 2ª. Sesión Plenaria del 14 de junio de 2016, reconoce que los pueblos indígenas tienen derecho a



promover, desarrollar y mantener sus estructuras institucionales y sus propias costumbres o sistemas jurídicos, de conformidad con las normas internacionales de Derechos Humanos, así como que el derecho y los sistemas jurídicos indígenas deben ser reconocidos y respetados por el orden jurídico nacional, regional e internacional (Artículo XXII).

Por su parte, la VI Cumbre Judicial Iberoamericana (Canarias, España, 2001) recogió el compromiso de los Poderes Judiciales iberoamericanos de propiciar la resolución alternativa de conflictos en temas de interculturalidad, reconociendo que la conciliación y la negociación directa configuran medios positivos de reconocer y respetar las diferencias culturales para solucionar controversias, representando diversos modos de ver el mundo, como sucede en poblaciones indígenas que tienen una visión propia del mundo.

En punto a las víctimas de delitos, la Asamblea General de la ONU emitió una declaración específica aprobada por Resolución N° 40/34 de 29 de noviembre de 1985, recomendando el establecimiento y reforzamiento de mecanismos judiciales y administrativos que les permitan obtener reparación mediante procedimientos oficiales expeditos, justos, poco costosos y accesibles, incluidos la conciliación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación a favor de las víctimas.

En la actualidad, se hallan extensamente desarrolladas múltiples experiencias y programas de MARCs y e-MARCs (ADR y ODR por su terminología en inglés) en todos los campos del Derecho, admitiéndose tales métodos en la resolución de cuestiones de carácter dispositivo tanto en el ámbito civil y mercantil, como en el laboral, familiar, administrativo, de deportes, penal de mayores y de niñez y adolescencia, vecinal o comunitaria, etc. Los ordenamientos jurídicos tienden a excluirlos solamente en los asuntos relativos al estado civil de las personas y en todas aquellas cuestiones contenidas en normas de carácter imperativo por razón del interés general y del orden público (derechos no negociables).

Claro es, entonces, que la conciliación penal debe crear un espacio de diálogo en el que las partes participen en forma activa y voluntaria para tratar el hecho delictivo y sus consecuencias. Ello tiene, claramente, una serie de incidencias subjetivas: en la víctima que puede obtener la reparación del daño causado, ser escuchada, expresar sus angustias y sentirse acompañada, lo cual permitirá no incidir en la victimización secundaria; en el infractor, que se va a responsabilizar de sus actos, lo que facilitará su reinserción y reintegración y en la sociedad, en cuanto refuerza la aproximación de la justicia al ciudadano y facilita su participación activa en un procedimiento ágil, contribuyendo a restablecer la paz social, siendo además un instrumento adecuado para evitar la reincidencia. Puntualmente, los principios deben regir en la Justicia Restaurativa y en uno de sus métodos de aplicación (la conciliación penal) son:

- 1. Voluntariedad:** los referentes internacionales coinciden unánimemente en señalar la voluntariedad y libre consentimiento previo de víctimas y ofensores para participar en un procedimiento y de conciliación como uno de los principios básicos e imprescindibles de esta modalidad de justicia

restaurativa. Se precisa que las partes deben ser habilitadas para retirar tal consentimiento en cualquier momento durante el procedimiento de conciliación.

2. **Confidencialidad:** con idéntica unanimidad, se consigna el carácter confidencial de lo tratado durante las sesiones de conciliación, de manera que tales datos no puedan ser utilizados fuera del ámbito estricto de la conciliación. La confidencialidad es la condición *sine qua non* para el buen funcionamiento de cualquier procedimiento de resolución alterna de conflictos, porque contribuye a garantizar la franqueza de las partes y la sinceridad de las comunicaciones durante el procedimiento (en la e-conciliación, de todas las comunicaciones debe generarse un justificante que permita su archivo o impresión). El deber de confidencialidad debe ser obligatorio para el Fiscal Asistente Conciliador en todas las etapas del procedimiento de conciliación y tras su terminación y el sistema legal debe ofrecer garantías para preservar dicha confidencialidad y sus excepciones estar claramente definidas en la legislación. El deber de confidencialidad se extiende no sólo a las partes y al Fiscal Asistente Conciliador, sino también a los llamados terceros no partes<sup>1</sup> que, eventualmente puedan participar en un procedimiento. Asimismo, la confidencialidad de lo tratado durante las sesiones se extiende a la totalidad de las comunicaciones del proceso, definidas como cualquier declaración, ya sea oral o en cualquier clase de soporte o registro, verbal o no verbal, que se produce durante una conciliación o que se realiza a los efectos de considerar, realizar, participar iniciar, continuar o volver a convocar una conciliación. No obstante de ello, se suelen incluir legislativamente excepciones o matices al principio general de confidencialidad que debe regir la conciliación penal y que adaptamos al contexto boliviano:

- Cuando las propias partes acuerden eliminar el carácter confidencial de lo tratado.
- Cuando el Fiscal de Materia o Fiscal Asistente Conciliador u otra persona involucrada en un proceso de conciliación reciba en el curso del mismo, información sobre la inminente comisión de delitos (serios o violentos, según los casos) en cuyo caso deba iniciar la investigación correspondiente o transmita dicha información a la autoridad competente.
- Cuando el Fiscal de Materia o Fiscal Asistente Conciliador u otra persona involucrada en un proceso de conciliación reciba en el curso del mismo, información sobre un riesgo potencial de daño síquico o físico de un niño, niña o adolescente o la prevención de daños a la integridad física o psicológica de una persona.
- Cuando factores tales como las amenazas o cualquier forma de violencia cometida durante el proceso exigen la divulgación por razones de interés general.
- Cuando se trate de información de acceso público u obtenida durante sesiones abiertas al público, en los casos en que ello esté previsto.

---

<sup>1</sup> Debe entenderse por terceros no parte a cualquier persona distinta de las partes y del Fiscal Asistente Conciliador que participa en un procedimiento de conciliación: expertos, asesores legales, amigos, alegados, personas y grupos de apoyo, etc.

- Cuando una persona haya utilizado intencionadamente la conciliación para planear intentar o cometer un delito o para ocultar un crimen o una actividad criminal.

Cuestión distinta a la confidencialidad de lo tratado en las sesiones de conciliación es el carácter que deba otorgarse al acuerdo de conciliación que eventualmente pudiera llegar a alcanzarse. Respecto de éste, algunos estándares internacionales, se refieren específicamente al carácter no confidencial de los acuerdos, al señalar específicamente que todo acuerdo podrá ser tenido en cuenta en cualquier otro proceso penal. De acuerdo con ello, resulta evidente que el acuerdo alcanzado tras un proceso de conciliación no queda amparado por la confidencialidad, la que sí opera como principio fundamental durante las sesiones y trámites previos a dicho acuerdo. El acuerdo podrá, por tanto, ser revelado y utilizado por cualquiera de los interesados en cualquier procedimiento posterior, tanto penal como de otro orden jurisdiccional, siendo cada legislación nacional la que decide el valor que se le otorga al contenido de los acuerdos, en atención a las concretas circunstancias de cada caso y a las exigencias de cada ordenamiento jurídico. En el caso de nuestro sistema de justicia penal, el Código de Procedimiento Penal, establece que una vez las partes arriben a un acuerdo, este debe ser homologado por el juez Instructor de la causa, “siempre que sea procedente, cuando les sea presentada” conforme los determina el Art. 54.7 del mencionado Código Adjetivo Penal.

3. **Oficialidad:** La decisión de derivar una causa criminal a conciliación, así como la valoración de los resultados de un procedimiento de conciliación, debe estar reservado a las autoridades de justicia criminal. No obstante, el carácter oficial de la decisión de derivación y la valoración de los resultados, se reconoce la importante aportación de los organismos privados en este ámbito y la necesidad de conjugar los esfuerzos de los servicios públicos y privados.
4. **Complementariedad/alternativa:** en muchos casos, la intervención del sistema de Justicia penal no basta por sí sola para reparar el perjuicio y el trastorno ocasionado por la comisión del delito, por lo que se concluye en la necesidad de organizar otros tipos de intervención para ayudar a las víctimas a fin de satisfacer sus necesidades de la forma más adecuada. Las prácticas de justicia restaurativa deben considerarse como complemento de los sistemas de justicia establecidos y no como un mecanismo destinado a reemplazarlos.
5. **Equidad:** en los programas de justicia restaurativa deben aplicarse salvaguardias básicas en materia de procedimiento que garanticen la equidad para con el delincuente y la víctima.
6. **Accesibilidad:** en el Derecho comparado, la Recomendación N° R (99) 19 del Comité de Ministros europeos sobre mediación (léase conciliación) en materia penal insiste en que debe ser un servicio accesible para todos (Regla II.3), disponible a lo largo de todas las etapas del proceso penal y define a la misma como *“cualquier proceso que permite a la víctima y al reo participar activamente, si lo consintieran libremente, en la solución de las dificultades ocasionadas por el delito con la ayuda de un tercero independiente (el mediador/conciliador)”*.

7. **Flexibilidad:** la justicia restaurativa da origen a una serie de medidas que son flexibles en su adaptación a los sistemas de justicia penal vigentes y complementan esos sistemas, teniendo en cuenta las circunstancias jurídicas, sociales y culturales.
8. **Carácter inclusivo:** se refiere a la medida y la manera en que las opiniones y las necesidades de las partes en conflicto y otros interesados se representan y se integran en el proceso y en su resultado, ya que un proceso inclusivo tiene más posibilidades de determinar y abordar las causas fundamentales del conflicto y de asegurar que se atiendan las necesidades de todos los afectados. El carácter inclusivo del proceso también incrementa la legitimidad del acuerdo y la implicación en su ejecución. A la vez, un proceso inclusivo facilita la interacción entre las partes en conflicto y otros interesados y crea mecanismos para incluir en el proceso diversas perspectivas.
9. **Gratuidad:** el costo de los medios alternos de resolución de conflictos es un factor esencial que hay que tener en cuenta. Si bien en el ámbito del Derecho Privado europeo y norteamericano este coste es sufragado por las partes (por regla general) y en el latinoamericano se incorpora plenamente o se anexa a los sistemas judiciales, tanto en dicho ámbito como en otros son posibles otras opciones, entre ellas que las autoridades públicas o las organizaciones tomen a su cargo los gastos de funcionamiento de los órganos responsables de la resolución alterna de conflictos.

En otras experiencias desarrolladas, sin embargo, el recurso a las diversas formas de justicia restaurativa se concibe como una derivación del conflicto que subyace al delito desde las instancias judiciales o fiscales competentes a instancias o servicios de conciliación. El procedimiento se inserta así como un paréntesis del procedimiento formal, cuyo desarrollo o resultado final queda condicionado o postergado al resultado del proceso. Unas veces el procedimiento formal simplemente espera al resultado del proceso y luego continúa su curso normal hasta la sentencia, ya sea esta contradictoria o de conformidad, permitiendo al infractor acogerse a algunas ventajas procedimentales o una atenuación o modelización de respuesta penal.

En otras modalidades, el curso del procedimiento oficial o el dictado de la sentencia quedan suspendidos y condicionados en su continuación al seguimiento exitoso del procedimiento de conciliación o al cumplimiento de los acuerdos allí alcanzados. Incluso en algunos países existe la posibilidad de que un tribunal superior pueda revisar la condena de primera instancia, reduciendo la misma sobre la base de la participación de los penados en procedimientos de justicia restaurativa, basados principalmente en que: *“Los principios que inspiran el sistema de justicia criminal punitiva no deben ser transferidos de manera simplista al sistema de justicia restaurativa. Este último se basa en un paradigma diferente al de aquel, está inspirado en una filosofía claramente diferente, concibe la esencia del crimen de manera distinta, se dirige a la consecución de otros objetivos, involucra a otros sujetos, tiene un sentido distinto, y opera en un contexto social y jurídico diferente. No es por tanto posible juzgar diferentes paradigmas con los mismos criterios...”*<sup>2</sup>

2 European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure; Conference Publication (2010) (Mejores prácticas europeas de justicia restaurativa en el proceso penal) Budapest: Ministerio de Justicia y Aplicación de la Ley República de Hungría.



Lo sentado en los párrafos precedentes indica que los factores doctrinales señalados y aportados son aplicables en extenso a la conciliación penal por medios electrónicos y por ello, la remisión a los mismos se impone, dada la brevedad y urgencia del caso.



## **VII. ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN VIRTUAL: INICIO DEL PROCESO, RELACIONAMIENTO CON LAS PARTES CONVOCADAS, REDACCIÓN Y EFICACIA JURÍDICA DEL ACTA DE CONCILIACIÓN, TODO EN CONTEXTOS VIRTUALES**

### **a. ADR´s y ODR´s**

Los distintos métodos alternativos o, mejor dicho, apropiados de resolución de conflictos en entornos virtuales admiten una clasificación inicial:

- a) **ADR:** es un acrónimo que hace referencia a los métodos alternativos de gestión y resolución de conflictos (Alternative Dispute Resolution) que se conducen de manera presencial. Son aquellos métodos extrajudiciales que, con independencia de su denominación, tienen como objetivo la pacificación y la consecución de una solución a las controversias que se originan entre las personas. Los ADR son métodos complementarios (no alternativos), puesto que no excluyen la posibilidad de que las partes puedan acudir posteriormente a los tribunales si no alcanzan un acuerdo.
- b) **ODR:** son los métodos ADR que operan en un entorno electrónico (*on line* o también llamados virtuales). ADR y ODR no son, por lo expresado, voces exactamente intercambiables. Los sistemas ODR son plenamente ADR, pero no todas los ADR son ODR; es decir, no basta que los operadores de un sistema ADR usen el correo electrónico para devenir

una ODR. Lo que estamos experimentando es un atravesamiento de la tecnología en la praxis profesional. En general, los ODR (métodos en línea) desarrollan su actividad en su totalidad a través de mecanismos electrónicos y requieren el establecimiento de plataformas que, entre otros muchos aspectos, preserven y aseguren la confidencialidad y el secreto de las conversaciones, comunicaciones, documentos e identidad de las personas participantes (datos electrónicos).

La e-conciliación (conciliación a través de medios electrónicos) en tanto sistema ODR implica un proceso consensuado en el cual las partes se centran en sus propios intereses en vez de analizar sus derechos legales y el mayor obstáculo que aparece -sin duda- es que requieren la motivación de ambas partes en la solución amistosa de la controversia. Más allá de la voluntariedad para participar, se trata de la disposición y orientación a encontrar una solución conjunta amigable. Para poder definir una e-conciliación como un sistema ODR *"...debemos atender al espíritu de llevar a cabo las principales comunicaciones y actividades procedimentales electrónicamente, acudiendo a los medios tradicionales únicamente cuando razones justificadas así lo exijan o sea conveniente para una mayor calidad y eficacia en la resolución del conflicto."*<sup>3</sup>

Las modalidades ODR se manifiestan particularmente adecuadas para la solución de conflictos necesitados de mecanismos rápidos, eficientes, económicos y deslocalizados, con pluralidad de partes con lenguajes, contextos y sistemas culturales diversos. Pero en ningún caso ello implica confundir a la e-conciliación con un sistema ODR de negociación automática asistida por un tercero que opera trasladando las ofertas hasta llegar a un acuerdo y que explora los puntos de resistencia de las partes únicamente para saber que oferta sería la más aceptable. Gestionar la conciliación y dirigir el proceso, aplicado a los entornos virtuales, implica asumir y llevar a cabo las responsabilidades que impone todo el proceso, incluyendo la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar y la coordinación de sus actividades con sus pares y superiores.

Las ventajas que ofrece la tecnología aplicada a la conciliación son significativas: permite disponer de manera instantánea y eficiente de toda la información y documentos relativos a una controversia; permite la comunicación asíncrona en las discusiones, dispone de sistemas para almacenar y ordenar los textos, el almacenamiento de ciertos datos (acuerdos) permite una evaluación cuantitativa de la actividad llevada a cabo por profesionales y, fundamentalmente, permiten realizar y gestionar el proceso de conciliación utilizando medios informáticos.

Por su parte, las TIC's, en particular los sistemas de comunicación on line, son sistemas informáticos que permiten realizar una comunicación entre una o varias partes de manera sincrónica o asincrónica y son los sistemas que tradicionalmente se asocian con la e-conciliación, aplicables a la realización de sus sesiones (reuniones) a través de Internet. La e-conciliación que se basa en TIC's se conforma como un proceso basado en lo electrónico que debe seguir los mismos principios informativos que la conciliación que ya fueron señalados *supra*

3 SANZ PARRILLA, M. (2017) en *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Soleto, H. (Dir.) y Carretero Morales, E. y Ruiz López, C. (coord.). Capítulo 19. Ed. Tecnos, España.

y que además debe diseñar procesos destinados a garantizar la identidad de los participantes, lo que se dificulta si no hay **presencialidad**.

### **b. Medios electrónicos y medios electrónicos de conciliación. Especificidades**

De lo antedicho se desprenden dos conceptos básicos que deben ser tenidos en cuenta antes de profundizar más en la materia. En primer lugar, un medio electrónico no es un medio electrónico de conciliación *per se* y, en segundo lugar, los medios electrónicos de conciliación pueden ser utilizados como herramientas de gestión para conciliaciones que se desarrollen de forma presencial, total o parcial. Así, los medios electrónicos de conciliación son, propiamente, herramientas de gestión integral del proceso.

Es importante resaltar que la responsabilidad con respecto a los medios electrónicos de conciliación recaerá sobre la institución o los Fiscales Asistentes Conciliadores, lo que supone que si bien no deben ser “expertos en tecnología” sí es necesario que acudan a sistemas (y proveedores en su caso) con la suficiente capacidad para ofrecer garantías de seguridad y confidencialidad de los medios electrónicos utilizados. En efecto, un medio electrónico de conciliación debe reflejar y respetar los principios básicos de la conciliación, en especial la confidencialidad del proceso.

El recelo a utilizar herramientas informáticas y la falta de control en el almacenaje de la información vinculada con la e-conciliación (salvo los primeros actos del proceso -inicio de investigaciones-, promoción de la conciliación, invitaciones al proceso conciliatorio, el acuerdo de confidencialidad y el acta que consigna el motivo de conclusión de la conciliación) deben ser excluidos de la e-conciliación y la institución debe tener control directo sobre el cuaderno electrónico o incumpliría con su deber de custodia. De lo expuesto se desprende que, una vez que nacen los procesos de conciliación por medios virtuales deben nacer los cuadernos electrónicos que registran la actividad durante el proceso conciliatorio, que evitan problemas de confidencialidad, custodia de documentación y permitirán realizar otras funciones, tales como admitir que las partes vean en qué estado se encuentra el proceso en cada momento (profundizando el protagonismo), permitiendo que se descargue documentación no alcanzada, en principio, por la confidencialidad, tales como las actas y los acuerdos alcanzados, otorga la posibilidad de que se aporte nueva documentación con seguridad y concentra toda la información “en papel” del expediente tradicional en un solo lugar, digitalizándola y evitando la pérdida o acceso indebido a la misma.

En la actualidad, existe una gran variedad de dispositivos que permiten ejecutar los medios electrónicos de conciliación. Además de las clásicas PC de escritorio y notebooks, han aparecido los teléfonos móviles y las tabletas. En cualquier caso, al momento de seleccionar el dispositivo que se utilizará para realizar la conciliación, deben considerar dos factores: la comodidad para manejarse con el dispositivo elegido y que en el dispositivo “corra” el medio electrónico de conciliación. Lo claro es que el conciliador es quien tiene que decidir -fundadamente- cual dispositivo utilizará en cada momento donde deba utilizar



sus medios electrónicos. Es a partir de ese momento que comienzan para los Fiscales Asistentes Conciliadores trabajando solos o en co-conciliación algunas cuestiones precisas a considerar:

- a) Es imprescindible consultar previamente con las partes qué dispositivos utilizarán en dichas sesiones,
- b) Los Fiscales Asistentes Conciliadores intervinientes deben ser capaces de recomendar (y acordar) la herramienta más adecuada para cada sesión, de forma que el hecho de utilizar medios electrónicos no suponga un obstáculo en la comunicación,
- c) La disponibilidad, en forma equitativa, de conexión a Internet para poner en contacto a las partes, a los Fiscales Asistentes Conciliadores y a la institución en su caso. Si la conciliación se realiza a distancia o en la misma jurisdicción, pero por medios virtuales, los Fiscales Asistentes Conciliadores deben preguntar a las partes acerca de disponibilidad del servicio antes de ofrecer la posibilidad de realizar reuniones virtuales.
- d) En caso de utilizar un dispositivo móvil dotado de un medio electrónico de comunicación cifrado de extremo a extremo (WhatsApp, por ejemplo) es necesario considerar que consumen una gran cantidad de datos y, en consecuencia, es recomendable utilizarlos solamente si se dispone de un acceso a internet por wifi.
- e) Las reuniones de conciliación con voz e imagen utilizando plataformas -medios electrónicos de comunicación- (por ejemplo, Skype, Zoom, Blackboard, Google Meet, Samba, Webex y otras) que a la vez incorporan herramientas textuales (chat, mensajes, etc.) no requiere que dispongan de una conexión a Internet de una velocidad determinada, aunque su manejo no resulta tan simple como las apps de mensajería.

Para realizar conciliaciones virtuales penales se necesitará un medio electrónico de conciliación o un conjunto de esos medios que permitan realizar la gestión integral del proceso o bien medios de comunicación electrónica que permitan que se desarrollen las reuniones de conciliación a través de Internet, incluyendo la gestión integral del proceso.

En torno a la aplicabilidad de la e-conciliación, claramente y al igual que no todos los conflictos son conciliables (adecuados para ser resueltos a través de la conciliación) y las partes deben analizar la naturaleza del conflicto y optar por la estrategia de resolución más adecuada en función de sus características y con el apoyo de sus abogados particulares o de los sistemas de asesoría legal pública, ni siquiera todos los casos conciliables son adecuados para la e-conciliación. Los límites pueden ser determinados por cuestiones de fondo atinentes a la conciliación o por límites aspectos formales, derivados del modo de implementación del sistema y tanto las partes, como el Fiscal Asistente Conciliador, a la hora de plantear el procedimiento, deberán analizar la naturaleza y fuentes del conflicto y no solamente su perspectiva penal.

Mientras que el ¿cuándo no? reviste una menor variabilidad formal (por estar contenido en normas) y una mayor variabilidad material que, incluso, puede mutar la “conciliabilidad” primigenia del caso en la medida que se va desarrollando

el proceso, el ¿cuándo sí? permite pensar en una serie de circunstancias que aconsejarían y favorecerían la e-conciliación **en forma estructural y no meramente coyuntural, que son descritas en el presente Protocolo, entre otras:**

- a) Situaciones en las cuales las partes y los Fiscales Asistentes Conciliadores deben guardar distanciamiento social en virtud de circunstancias extraordinarias y de fuerza mayor, lo cual remite a la actual pandemia, pero también a situaciones en las que otro tipo de catástrofes naturales impida o entorpezca la presencialidad;
- b) Situaciones en la que las partes se encuentren en lugares geográficamente distantes o con dificultad de acceso presencial por razones geográficas y asegurar la presencialidad conllevaría un alto costo económico en razón de los traslados, máxime si se trata de conflictos considerados complejos en razón de involucrar cuestiones técnicas o relacionales, por involucrar a muchas partes o por el momento del conflicto en el que se produce la e-conciliación (escalada) requerirán más de una reunión, con lo cual se alteraría el curso normal de la vida de las partes;
- c) Situaciones en las cuales el contacto síncrono de los participantes no sea beneficioso a los fines del proceso, especialmente en situaciones en las cuales las partes no desean ese contacto, pero aceptan negociar para resolver el conflicto;
- d) Situaciones en las que las partes manifiestan un alto grado de enfrentamiento y hostilidad que aconsejen evitar el encuentro físico entre ellas. En este caso, la e-conciliación puede ayudar a reducir la carga emocional u hostil; y,
- e) Situaciones en las cuales la resolución del conflicto requiere acudir a constancias documentales las cuales por su elevado número requieran orden y claridad en el registro y acceso continuo a las mismas a los efectos del proceso y que el cuaderno de e-conciliación brinde esos requerimientos; y,

Genéricamente, la conciliación no resultaría aconsejable en los supuestos de conflictos penales extremadamente complejos técnicamente considerados, cuando el número de sujetos intervinientes sea muy amplio y el proceso pueda verse dificultado por un exceso de asincronía y cuando alguna de las partes, o ambas, no estén suficientemente familiarizadas con las TIC´s o no tengan igualdad en el acceso a conectividad o no posean o puedan adquirir las habilidades informáticas suficientes. En los casos anteriores y siempre que el conflicto penal sea conciliable material y formalmente, el Fiscal Asistente Conciliador podría proponer a las partes una conciliación mixta recurriendo al uso de medios electrónicos sólo con una o varias de ellas, teniendo siempre en cuenta que tal decisión debe ser propuesta y aceptada por las partes y no debe poner en tela de juicio la neutralidad/imparcialidad ni el necesario equilibrio entre las partes

Por otro lado, también existen situaciones en las cuales las cuestiones éticas vinculadas con la persona conciliadora ya que el desempeño del conciliador se encuentra determinado *“...por su capacidad para escuchar e interpretar el conflicto que se le presenta... por lo que alguien entiende que no puede conducir un caso, dado que ve imposibilitada la construcción de una distancia efectiva que le permita escuchar a los participantes e intervenir de un modo abstinentes.”*<sup>4</sup>

4 ARECHAGA, P., BRANDONI, F. y FINKELSTEIN, A. (2003). Acerca de la clínica de mediación. Relato de casos. Ed. Librería Histórica, Bs. As.

### c. El proceso de conciliación penal por medios electrónicos

La conciliación por medios electrónicos es la realización total o parcial de una conciliación a través de Internet, pudiendo las partes acordar que todas o alguna de las actuaciones, incluidas las reuniones individuales y conjuntas que se estimen convenientes, se desarrollen con la ayuda de medios informáticos que permitan desde gestionar el proceso hasta comunicar a las partes con el Fiscal Asistente Conciliador, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la conciliación previstos por las normas específicas o por las mismas características del proceso.

En forma general, un proceso de conciliación por medios electrónicos se distingue de uno presencial en los medios, métodos, contenidos y herramientas utilizadas, aunque el proceso de conciliación (y de e-conciliación) se compone idénticamente, a nuestro criterio, de cinco etapas diferenciadas:

1. **Etapa inicial** (pre conciliación penal y apertura): en esta fase -también llamada de acogida, el Fiscal Asistente Conciliador realiza contactos individuales con las partes para conocer de las mismas su percepción de los hechos, emociones, actitudes, así como el interés, necesidad y capacidad para someterse a este proceso, expone a las partes en qué consiste la conciliación mediante una sesión informativa conjunta o contactos individuales, se resuelven sus dudas, se les explica las características del método, su funcionamiento y las consecuencias legales del mismo, sin abrir la exploración del conflicto. La audiencia de apertura conjunta tiene lugar cuando ambas partes lo admiten y el Fiscal Asistente Conciliador lo considera posible, por cuanto no será perjudicial a ninguna de las partes y su interés sea el diálogo, el respeto, el reconocimiento de la verdad y la reparación se encuadra el proceso, se requiere la voluntariedad que es una característica primordial y significa que si bien las partes no tienen la obligación de conciliar si no lo desean, no existen normas que en forma coactivas obliguen a someterse a este procedimiento esta característica reviste gran importancia, ya que no se pueden producir resultados deseados en un proceso conciliatorio cuando las partes no participan en el mutuo acuerdo, es por ello que se requiere la voluntariedad a participar y se acepta el acuerdo de confidencialidad.
2. **Etapa exploratoria**: es la fase de encuentro dialogado. Decidido el comienzo de la e-conciliación, los Fiscales Asistentes Conciliadores inician un proceso de recogida de información para entender y asimilar el conflicto de la forma más detallada posible y las partes exponen sus posiciones e intereses. En esta fase es tarea del Fiscal Asistente Conciliador conseguir que las partes enfrentadas por el delito dialoguen sobre los hechos, llegando a una verdad común que ambos acepten, así como que expresen libremente sus sensaciones y sentimientos ante el otro, para que así puedan llegar a un acuerdo que satisfaga tanto a la víctima como al imputado.
3. **Etapa propositiva**: el Fiscal Asistente Conciliador, apoyado en su conocimiento del conflicto y de los intereses de las partes, puede proponerles adjudicar nuevos significados a las acciones que han realizado en el marco del conflicto (legitimaciones) y a los hechos y contextos (reencuadres) o

formular la situación de diferente forma (re formulación). En todos los casos, aceptada la propuesta de nuevo significado se produce, como efecto la re contextualización (se modifica el contexto y así varía el significado otorgado a los hechos, reestructurándolos).

4. **Etapá generativa:** en esta fase se llevan a cabo tantas reuniones como sean necesarias (al igual que en la etapa exploratoria) para alcanzar un punto de entendimiento entre las partes y propiciar que llegue a un acuerdo reparatorio y realizar una propuesta de solución mutuamente satisfactoria basada en los intereses y necesidades de las partes y en los principios de la Justicia restaurativa.
5. **Etapá de cierre:** incluye el cierre sin acuerdo y la realización de los acuerdos totales o parciales alcanzados. Generalmente se extiende más allá del momento de la firma del acuerdo ya que la e-conciliación no concluye con el acuerdo sino con el momento en que se cumple el mismo, incluyendo, por ende, el seguimiento de los acuerdos hasta su cumplimiento integral.

Ahora bien, si queremos desarrollar de forma total o parcial las actuaciones de conciliación a través de medios electrónicos, éstos deben permitirnos realizar todas las fases expuestas. Así, en la etapa de apertura y mediante un formulario electrónico o presencialmente, la solicitud o promoción de oficio de la conciliación, se canalizará institucionalmente hasta la recepción y derivación de la misma al Fiscal Asistente Conciliador designado, quien la recibirá en su bandeja electrónica mediante el Sistema J.L. Un punto importante a la hora de realizar la denuncia debe ser la acreditación de la identidad de la/s parte/s denunciante/s pudiendo realizarse por acreditación directa de la identidad, digitalizada.

Acto seguido, se tomará contacto con otro Fiscal Asistente Conciliador a efectos de conformar el equipo de co-conciliación o en forma personal se realizarán contactos con la parte presuntamente ofensora solicitando incluir su información y su posición ante el conflicto. Una vez recabada esta información se deberá fijar el momento de la sesión informativa y la forma (medio electrónico de conciliación) en la que se llevará a cabo o realizarla en forma individual con cada parte. De preferencia, la reunión informativa debe realizarse directamente mediante algún sistema de videoconferencia sincrónico a fin de explicar las características del proceso, resolver las dudas de las partes y propiciar que ambas acepten el convenio de confidencialidad que da comienzo a la e-conciliación.

Por su parte, el sistema J.L de gestión documental del proceso debe permitir a los Fiscales Asistentes Conciliadores, redactar y poner a disposición de las partes las actas electrónicas cargadas en el Sistema J.L. (como mínimo las invitaciones al proceso conciliatorio y los acuerdos de confidencialidad) que incluya la información de las partes, del Fiscal Asistente Conciliador, su vinculación con la institución, la constancia de que las partes han sido informadas sobre la e-conciliación y su aceptación (primera manifestación del consentimiento informado). Estas actas en formato electrónico deberán ser aceptadas de viva voz o firmadas electrónicamente a través de la firma digital, por las partes y por el Fiscal de Materia o Fiscal Asistente Conciliador o bien firmadas en papel en cada locación y adjuntadas al cuaderno electrónico previa digitalización del documento. Asimismo, en todo momento, tanto el Fiscal de Materia, Fiscal Asistente Conciliador como las partes deben poder

abandonar el proceso, por lo cual los medios electrónicos de conciliación deben contemplar entre sus funciones (o sus formularios) una que permita abandonar la conciliación electrónica expresando (o no) los motivos que han provocado dicho retiro voluntario.

La fase exploratoria puede realizarse utilizando diferentes elementos de comunicación por medios electrónicos que permitan realizar las sesiones de conciliación a través de Internet en forma sincrónica o asincrónica. La primera se caracteriza por permitir una comunicación en -casi- tiempo real, siendo los mensajes emitidos y recibidos al mismo tiempo (o con algo de demora) siendo el ejemplo más habitual de estas herramientas tecnológicas la videoconferencia, que permite no perder la totalidad de la comunicación emocional y gestual. En ocasiones, las herramientas sincrónicas pueden no ser utilizables (por ejemplo, problemas de conectividad a Internet) por el alto nivel de requisitos técnicos que implican. Sin embargo, la revolución de las TIC´s ha provocado que las plataformas de videoconferencia incorporen sistemas de grabación en tiempo real, que pueden cifrarse y que disponen de las garantías adecuadas de seguridad.

En el caso de los medios que utilizan la escritura (chats y correo electrónico) tienen como ventaja principal la reducción de sus requisitos técnicos y la comunicación textual inmediata entre las partes que puede resultar muy adecuada ante determinados momentos del proceso (por ejemplo, para la creación de opciones o el intercambio de ofertas). Concretamente, estos medios electrónicos que incorporan la escritura y métodos de cifrado de conversaciones y envío de documentos (por ejemplo, el cifrado de extremo a extremo de WhatsApp o Messenger) pierden efectividad en la etapa propositiva de nuevos significados, pero pueden ganarla al abordar la etapa generativa de fórmulas de acuerdo. Estos medios ofrecen como ventaja principal su seguridad, ya que toda la información puede ser cifrada con facilidad y permiten diálogos y toma de decisiones más reflexivas. Además, es notable la extensión de las aplicaciones (apps) de mensajería por sobre el correo electrónico tradicional y la sencillez de su uso las hacen más accesibles al común de las personas.

En la fase de cierre y concretamente frente al acuerdo, los medios electrónicos de conciliación deben permitir redactar el acuerdo final (total o parcial) y ponerlo a disposición de las partes para que puedan aceptarlo de viva voz, firmarlo mediante firma digital o firmarlo en papel físico y con ejemplares intercambiables o formalizar el acta de conclusión del proceso sin acuerdo y la consiguiente prosecución del proceso penal.

Claramente entonces, hemos llegado a definir los tres tipos de procesos de conciliación en función de la presencialidad de las partes: la conciliación presencial, la e-conciliación pura y la e-conciliación mixta, aunque en todos los tipos de conciliación pueden utilizarse medios electrónicos, por ejemplo, realizando la reunión conjunta inicial a través de Internet y posteriormente firmar las actas y realizar las sesiones de conciliación de manera presencial. Las combinaciones deben ser tan flexibles como la propia conciliación y queda a criterio del Fiscal Asistente Conciliador y a voluntad de las partes el cómo utilizarlas, sin perjuicio de la existencia de normas y procedimientos protocolizados.



#### **d. Gestores documentales. Acerca del Sistema Justicia Libre**

La gestión adecuada de los procesos de conciliación electrónica debe trascender la idea de emergencia o coyuntura para incluirse estructuralmente entre la disponibilidad de los recursos de servicios institucionales que deben brindar el Acceso a Justicia. Dado que la institución cuenta con extensión territorial, es probable que reciba solicitudes de conciliación procedentes de lugares distantes de su jurisdicción y debe acrecentar su capacidad de realizar procesos de conciliación en forma alternativa a la vía judicial, permitiendo que la conciliación cumpla con los objetivos que se tuvieron en vista al instaurarla.

Disponer de medios electrónicos de conciliación permite poder actuar en conciliaciones que deben realizarse a través de Internet y dota a los Fiscales Asistentes Conciliadores que pertenecen a la institución de nuevas competencias, prestigiándola. De igual modo, disponer de medios electrónicos permitirá que los usuarios de la conciliación penal en sede fiscal acudan con más facilidad a la institución al considerar que el servicio que ofrece no se encuentra restringido por la pandemia o la distancia.

El Ministerio Público ha cambiado paradigmas en cuanto a la gestión fiscal, buscando materializar resultados visibles en favor de la sociedad, uno de ellos es la digitalización de toda la información que recibe y genera a partir de la implementación del Sistema JL, que ofrece un soporte digital que transparenta las actividades efectuadas por el representante del Ministerio Público en el ejercicio de la acción penal pública y la Dirección Funcional de la Investigación, dentro de las diferentes etapas del proceso penal, las conciliaciones por medios virtuales, Fiscales de Materia y Fiscales Asistentes conciliadores que estén adecuadamente capacitados son los gestores de un sistema de resolución electrónica de disputas en general y de la conciliación por medios electrónicos en particular, que está en camino a convertirse en un elemento común de actuación en este campo.

Al amparo de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y la Ley de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral Contra la Violencia a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres N° 1173 (*Artículo 161. MEDIOS DE NOTIFICACIÓN. Las notificaciones, salvo las de carácter personal, se practicarán por medio de comunicación electrónica a través del buzón de notificaciones de ciudadanía digital. Las resoluciones que se dicten en audiencia serán notificadas oralmente concluido el acto procesal, sin ninguna otra formalidad*) y Ley de Ciudadanía Digital N° 1080 en su Art. 8 párrafo IV establece: *“Sin perjuicio de lo establecido en normativa específica, las instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, podrán realizar notificaciones digitales previa conformidad de la o el administrado; el documento se tendrá por notificado el momento en que sea recibido en un buzón de notificaciones de la o el administrado”*. Esta norma posibilita a las partes que intervienen dentro del proceso conciliatorio, conocer de las actuaciones que se desarrollan en la misma, independientemente del acceso al portafolio digital del proceso penal aperturado, recibir las notificaciones digitalmente, tanto para la invitación al inicio del proceso conciliatorio, como también otras actividades que se desarrollen durante y posterior al mismo.

1. La solicitud de conciliación ya sea de oficio o a solicitud de la parte interesada, en el caso de esta última adjuntando su memorial, deba contener todos los datos identificativos de ambas partes del proceso a efectos de proceder con la invitación, siendo importante que contenga el correo electrónico y número de telefonía móvil.
2. La individualización en el sistema JL de un cuaderno electrónico que contenga las actividades y documentos del proceso conciliatorio, pudiendo ser usado tanto para el desarrollo de audiencias virtuales como el desarrollo de audiencias presenciales, a fin de que se registren y carguen **todas las actuaciones realizadas dentro del proceso conciliatorio** desde la invitación a las partes, el acuerdo de confidencialidad, actas de cierre por incomparecencia, informes elevados a los Fiscales de materia, acuerdo conciliatorio, etc.
3. Integración al Sistema JL de una plataforma que permita llevar a cabo audiencias sincrónicas, que contemple la posibilidad de imagen y grabación de la manifestación expresa de someterse al acuerdo de confidencialidad y la grabación de la aceptación del acuerdo al que se arribe.
4. Incorporar al sistema JL, los modelos de invitaciones, actas, acuerdos conciliatorios, actas de suspensión y otros contemplados en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Conciliación del Ministerio Público, a efectos de facilitar el proceso conciliatorio y los puntos de acuerdo.
5. Registrar en un módulo incorporado al Sistema JL, la agenda electrónica de audiencias programadas y desarrolladas por el conciliador, así como también la inasistencia o asistencia de las partes al proceso conciliatorio por medios electrónicos.

#### **e. Redacción y eficacia jurídica del acta de conciliación**

Valga como punto de partida inicial considerar que el acuerdo de partes contenido en el Acta de conciliación si bien no es propiamente un contrato, pertenece a la categoría de los convenios, más amplia que aquellos, por lo cual le son aplicables los principios generales de los contratos contenidos en el Código Civil.

En particular, el acuerdo de conciliación penal no estaría excluido de la posibilidad de su materialización por medios electrónicos ya que las exclusiones deben ser expresas, en virtud del principio constitucional de legalidad o permisión que se formula de diferente forma conforme a las legislaciones estatales, aunque sintéticamente reza: *lo que no está prohibido, está permitido*. Partiendo de ello, la legislación boliviana en materia de contratación electrónica se halla contemplada al amparo de la Ley N° 164 del 8 de agosto de 2011, *Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación*, la cual establece únicamente como exclusiones -de interpretación restrictiva- en su artículo 79° “(Exclusiones).- Se exceptúan los siguientes actos y hechos jurídicos de su celebración por medios electrónicos: 1. Los actos propios del derecho de familia. 2. Los actos en que la Ley requiera la concurrencia personal física de alguna de las partes. 3. Los actos o negocios jurídicos señalados en la Ley que, para su validez o producción de determinados efectos, requieran de documento físico o por acuerdo expreso de partes.”. De lo expuesto se concluye entonces que los convenios de conciliación no resultan excluidos de su celebración por medios electrónicos.

Villalba Cuellar<sup>5</sup> sostiene que “*Contratos electrónicos son aquellos en los que las declaraciones de voluntad negociales se emiten por medios electrónicos y el cumplimiento de las obligaciones se produce a través de los canales tradicionales e igualmente existe la posibilidad de que el cumplimiento de las obligaciones pactadas...se haga por medios electrónicos.*”, aunque el proceso penal dificulta la reparación patrimonial. Por su parte, Brizzio<sup>6</sup> ha descrito a la contratación electrónica como aquella “*...que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico, con influencia decisiva, real y directa sobre la formación de la voluntad, el desenvolvimiento o la interpretación de un acuerdo. Desde una óptica amplia, son contratos electrónicos todos los que se celebran por medios electrónicos o telemáticos.*”

Aunque originalmente aplicable en el e-commerce, se admite mayoritariamente en la doctrina que los contratos electrónicos no implican una nueva concepción o un replanteamiento de la teoría general de los contratos regulada en los ordenamientos jurídicos nacionales. Concretamente, no conforman un nuevo tipo contractual, sino una nueva forma de celebrar contratos en la cual las partes manifiestan su consentimiento utilizando medios electrónicos como Internet, fax, videoconferencia, etc.

Llevados al plano de la conciliación penal en sede fiscal el acuerdo que abre el camino a la reparación y el arrepentimiento, en muchas ocasiones irá más allá de una restauración moral, cuando contenga obligaciones de dar o de hacer, las mismas tienen que ser viables material y formalmente, para lo cual deben concurrir varias características: debe beneficiar a las personas (víctima y ofensor, principalmente) que asisten al proceso, ser de posible ejecución, respetar la dignidad de las personas, ser proporcionales a la ofensa infligida y carecer de contenido punitivo, puesto que ya se da como respuesta al delito. La conciliación penal por medios electrónicos permite explorar alternativas de reparación material, moral o simbólica, que atiendan más al daño psicológico, tales como los compromisos de respeto, cese de amenazas, la sumisión a tratamiento (en el caso de diversas patologías), las actuaciones preventivas, los compromisos de no hacer o de futuro, la reparación simbólica o los trabajos en beneficio de la comunidad.

En cuanto a la redacción se considera conveniente que sea el Fiscal de Materia o el Fiscal Asistente Conciliador, según corresponda, quien redacte, principal pero no exclusivamente el acuerdo, en un lenguaje ligeramente formal y entendible para las partes intervinientes, dado que procurará que los puntos de acuerdo sean:

Congruentes con el trabajo desarrollado en el proceso de conciliación y han de tener una línea de continuidad con los esfuerzos realizados por las partes hasta este momento en el proceso.

1. Respetuosos de los intereses, necesidades y valores y de las emociones.
2. Operativos y posibles de poner en práctica, ya que, si no son operativos, no

5 VILLALBA CUELLAR, J. C. (2008). Contratos por medios electrónicos. Aspectos sustanciales y procesales. En *Prolegómenos. Derechos y Valores*, vol. XI, núm. 22, julio-diciembre, pp. 85-108. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia

6 BRIZZIO, C. R. (2000). *La informática en el nuevo derecho*. Ed. Abeledo-Perrot, Bs. As. págs. 41 y 42. El subrayado es nuestro.

satisfacen los intereses de las partes, ni solucionan el conflicto ni sirven para cerrar ningún tipo de acuerdo fructífero; por tanto, se ha de pensar en el nivel de aceptación de los puntos propuestos, por parte de los implicados en las decisiones.

No es necesario que se formulen propuestas de acuerdo perfectas; sin embargo, sí poder desarrollarlas en un ciclo de intercambio y mejoramiento entre las partes. El motivo fundamental es que el mejoramiento de las opciones construidas como ofertas/propuestas disminuye la atracción de las alternativas judiciales (sobre todo para la víctima).

Dicho esto, no es menos cierto que concebir al convenio/acuerdo de conciliación penal por medios electrónicos presenta nuevos desafíos que pueden resumirse en cuatro puntos:

- 1) La necesidad de determinar qué se entiende por propuestas (de hacer o de dar) y diferenciarla de una invitación a pensar propuestas (opciones: posibles acuerdos o partes de posibles acuerdos);
- 2) La determinación del momento y del lugar donde queda perfeccionado el consentimiento;
- 3) La necesidad de definir si los contratos electrónicos son contratos entre presentes o entre ausentes y,
- 4) La validez del consentimiento; es decir, la inexistencia de vicios de la voluntad, dado que conforma, según la legislación vigente, un documento digital, conforme la Ley N° 164<sup>7</sup>.

Sin requerir la instrumentación por escrito o la firma (ológrafa, electrónica o digital) de ambas partes, existen medidas intermedias que podrán adoptarse para incrementar el grado de seguridad jurídica. En ese sentido ya se planteó que el Sistema JL debe ser capaz de generar cuadernos electrónicos de conciliación donde queden registrados -con acceso limitado a las partes- todos los actos llevados a cabo en el proceso y protegidos en virtud de la confidencialidad y la necesidad de la protección de los datos personales en entornos virtuales, incluidas las videograbaciones que el proceso demande en momentos puntuales, no sometidos a la confidencialidad *per se*, tales como la aceptación del proceso y del acuerdo, solventando los requisitos de identidad y aceptación mediante la exposición de sus documentos de identidad a los sensores de imagen de los dispositivos electrónicos y la manifestación de acuerdo de viva voz, seguida por la registración electrónica de dichas manifestaciones por parte del Fiscal de Materia o Fiscal Asistente Conciliador, como se indica en este Protocolo y la individualización de las casillas de correo electrónico que se utilizarán para la comunicación de ofertas, aceptaciones, etc. y el carácter vinculante de los mensajes que desde ellas se emitan.

La doctrina y las legislaciones comparadas ponen especial hincapié en afirmar la validez y eficacia del documento electrónico (digital) como medio

<sup>7</sup> Ley N° 164. Artículo 6. Definiciones. “IV. Respecto a la firma y documentos digitales: 4. Documento digital. Es toda representación digital de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes, con independencia del soporte utilizado para su fijación, almacenamiento o archivo.”

de exteriorización de la voluntad humana a través de dos principios que deben regir el mundo digital y su normativa: el principio de equivalencia funcional<sup>8</sup> y el principio de no discriminación. Respecto del primero Illescas Ortiz<sup>9</sup> expresa que “...el significado de la regla de la equivalencia funcional debe formularse de la siguiente manera: la función jurídica que en toda su extensión cumple la instrumentación escrita y autógrafa -o eventualmente su expresión oral- respecto de cualquier acto jurídico lo cumple igualmente su instrumentación electrónica a través de un mensaje de datos, con independencia del contenido, alcance y finalidad del acto así instrumentado. La equivalencia funcional, en suma, implica aplicar a los mensajes de datos electrónicos una pauta de no discriminación respecto de las declaraciones de voluntad o ciencia manual, verbal o gestualmente efectuadas por el mismo sujeto: los efectos jurídicos apetecidos por el emisor de la declaración deben de producirse con independencia del soporte escrito -eventualmente oral- o electrónico en el que la declaración conste”. En virtud del segundo principio no se debe discriminar a los mensajes de datos independientemente del soporte en el que se encuentren ya que las funciones que cumplen los documentos en papel, igualmente las pueden ofrecer las consignadas en medios electrónicos e incluso con una seguridad mayor a la que brindan los medios tradicionales.

En virtud de lo antedicho, resulta aconsejable que los Fiscales Asistentes Conciliadores cuenten con firma electrónica y/o digital, al amparo de la legislación vigente.

---

8 La expresión “equivalencia funcional de los actos jurídicos electrónicos” fue utilizada por primera vez en el artículo 11.24 de la Convención de las Naciones Unidas sobre Garantías independientes y Cartas de Crédito Contingente de 1995 y posteriormente esta expresión fue utilizada en la Guía para la incorporación al Derecho interno de la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas sobre Comercio Electrónico de 1996.

9 ILLESCAS ORTIZ, R. (2001). *Derecho de la contratación electrónica*, Civitas, España, pág.41.





### **VIII. PARÁMETROS DE ORIENTACIÓN CUALITATIVOS PARA UNA MEJOR Y MÁS EFECTIVA APLICACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PENAL POR MEDIOS VIRTUALES EN SEDE FISCAL, EN EL MARCO DE LA LEY N° 1173 Y NORMATIVA COMPLEMENTARIA PERTINENTE, CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS, GENERACIONAL Y GÉNERO**

La justicia restaurativa no puede medirse únicamente desde un “lente retributivo”, sino que deben adoptarse criterios innovadores. Así, los indicadores de “éxito” cuali-cuantitativos utilizados en diversos países son interdependientes, aunque si se trata de evaluaciones de programas llevados por períodos de tiempo muy cortos han primado los últimos, por lo que –en primera instancia– los parámetros de orientación cualitativos son los privilegiados para una mejor y más efectiva aplicación y medición de eficacia y eficiencia de las audiencias de conciliación por medios virtuales en sede fiscal.

Históricamente, los primeros ejemplos de evaluación científica de una experiencia de conciliación/mediación son los basados en los proyectos de evaluación de los programas de mediación/conciliación víctima-infractor elaborados por Arthur Hartmann en el Instituto de Derecho Penal de Múnich. Representativos de ese enfoque y valiosos por su contenido pueden citarse los estudios dirigidos por Funes i Artiaga<sup>10</sup> y Dapena y Martín<sup>11</sup>.

10 FUNES i ARTIAGA, J., (dir.) (1995). *Mediación y justicia juvenil*. Barcelona: Fundació Jaume Callís.1995, 233

11 DAPENA, J. Y MARTÍN, J..( coords).(2006). *Avaluació de l'aplicació de l'experiència pilot de mediació i reparació en la jurisdicció penal ordinària*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

La mayoría de los países, a falta de normativa interna en materia de evaluación de los servicios de conciliación/mediación penal, se referencian con la normativa internacional para establecer cuáles deben ser los parámetros de evaluación de un proyecto restaurativo y se han decantado por el uso del término “justicia restaurativa”, definida como “...una justicia que promueve un encuentro voluntario y dialogado entre las partes para tratar de la interdependencia de sus necesidades e intereses tras la comisión de un hecho delictivo. Más allá de la estricta mediación penal, la justicia restaurativa parte de las necesidades de las víctimas, independientemente de que haya habido denuncia o se haya detenido a alguien.”<sup>12</sup> y, dentro de las necesidades de las víctimas se comprenden el trato digno, la protección, la información, la asistencia, el acceso a la justicia, la reparación y la recuperación. Asimismo, sostiene Varona Martínez, “...un interés fundamental de la víctima reside en que los hechos no se repitan, por ello resulta fundamental tratar en ese encuentro los posibles problemas socio estructurales y personales del infractor que, aunque nunca llegan a justificar el delito, sí están relacionados con el mismo y condicionan su reintegración social no estigmatizante”. Para poder tratar esos problemas y apoyar a las partes es necesario dar participación a la comunidad o sociedad civil, es decir que el contexto o vínculo comunitario está dentro de los intereses a tratar en el encuentro.

Ahora bien, entre los criterios cuantitativos tradicionales para medir eficacia/eficiencia de los procesos de conciliación penal pueden citarse tres: **1)** la reducción de la delincuencia (concretamente de la reincidencia) y de la población penitenciaria, **2)** la disminución de los índices de victimización -incluyendo la victimización oculta o *cifra negra* y la inseguridad- y **3)** la valoración coste/eficacia. Por su parte, entre los parámetros cualitativos se alude fundamentalmente a cuatro: **a)** la satisfacción de las partes, especialmente de las víctimas, **b)** el mayor respeto de los derechos humanos de los implicados, **c)** la aceptación pública; y, **d)** una mayor cohesión social. Teniendo ello en cuenta, pueden derivarse y así lo hace Varona Martínez (2008) –a quien seguimos en este punto- una serie de principios o estándares sobre los objetivos, los participantes y el proceso a evaluar, así como sobre el carácter de las evaluaciones:

1. Los procesos restaurativos y que buscan resultados restaurativos implican la participación activa y conjunta de víctimas e infractores y, si resulta adecuado, de otros individuos de la comunidad afectada en la resolución de los asuntos derivados de un delito y los resultados restaurativos deben contener un acuerdo procedente de aquella participación (reparación del daño, restitución, trabajo comunitario), dirigido a satisfacer las necesidades individuales y colectivas, las responsabilidades de las partes y a alcanzar la reintegración de la víctima y el infractor.
2. La conciliación en materia penal ofrecida por el Ministerio Público es un servicio gratuito disponible de forma general, que define los principios de remisión de los casos y su tratamiento tras el proceso y “...se debe dotar de *“autonomía suficiente”* a los servicios de mediación dentro del sistema de

<sup>12</sup> VARONA MARTÍNEZ, G. (2008). *Evaluación externa de la actividad del servicio de Mediación penal de Barakaldo (julio-diciembre de 2007)*. Disponible en [https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/contenidos/informacion/mediacion\\_penal/es\\_smp/adjuntos/IVAC-KRE%20Evaluaci%C3%B3n%202007%20SMP%20Barakaldo.2.pdf](https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/contenidos/informacion/mediacion_penal/es_smp/adjuntos/IVAC-KRE%20Evaluaci%C3%B3n%202007%20SMP%20Barakaldo.2.pdf)

*justicia penal. En todo caso, la decisión sobre el envío del caso y el control del proceso debe reservarse a las autoridades de la justicia penal.*"<sup>13</sup>.

3. El proceso puede realizarse en cualquier momento del proceso penal, según la ley especial, la obligación del representante del Ministerio Público es promoverla desde el primer momento del proceso hasta antes de concluir la etapa preparatoria, con el consentimiento libre y voluntario de la víctima y del denunciado, quienes pueden retirarlo en cualquier momento. Además, los acuerdos deben ser voluntarios y contener únicamente obligaciones razonables y proporcionadas. Las víctimas y los infractores deben estar de acuerdo con los hechos básicos del caso y la participación del infractor no puede utilizarse como reconocimiento de su culpabilidad en un proceso posterior. Deben respetarse las garantías procesales fundamentales como la asistencia de un abogado aunque su presencia no es necesaria puesto que los procesos autocompositivos reconocen la legitimación a las partes directamente relacionadas con el conflicto y, en su caso, de traductores; el derecho de asistencia de los padres o tutores para el caso de adolescentes en conflicto con la ley, así como la Defensoría de la Niñez y Adolescencia; el derecho de información y el de no coerción. Al derivar y conducir un caso a la justicia restaurativa deben considerarse los desequilibrios de poder y las diferencias culturales entre las partes.
4. Acordando en la importancia de promover el enfoque de justicia restaurativa en los sistemas de justicia penal, deben considerarse no sólo los beneficios, sino también los riesgos potenciales de la participación de infractores y víctimas en la conciliación. Las instituciones competentes tienen que elaborar principios claros de protección de los intereses de las víctimas, asegurando el consentimiento libre, la confidencialidad, el acceso a un abogado, la posibilidad de retirarse en cualquier momento y la competencia de los conciliadores.
5. Debe atenderse especialmente a las víctimas en situación de vulnerabilidad por su condición social y demográfica y/o física (mayores, niños; extranjeros, inmigrantes; mujeres, personas con incapacidades; sin recursos económicos; con problemas mentales; adicciones) y por el tipo de delito.

Se han identificado algunos riesgos para las víctimas en su participación en los programas restaurativos, entre ellos, el aumento de la victimización en cuanto les supone una carga más e incrementa su miedo al delito, especialmente en los casos graves, la presión para aceptar el programa, en particular en comunidades pequeñas, las dificultades para salvaguardar su seguridad, los problemas con la confidencialidad del proceso y el incumplimiento de los acuerdos. Por su parte, los infractores pueden verse perjudicados al menos en cuatro casos: "1. Cuando la censura o el reproche expresado en la mediación no es reintegrativo (al tratarse de víctimas vengativas o su antítesis, indulgentes); 2. Al afrontar consecuencias negativas si falla el cumplimiento; 3. Si supone para ellos una mera escapatoria de la justicia penal convencional, y 4. Si se vulneran sus garantías. Además, puede producirse una ampliación negativa de la red penal con una innecesaria estigmatización para los infractores que, como ocurre tradicionalmente, pertenecen en gran medida a grupos vulnerables o excluidos."<sup>14</sup>

13 VARONA MARTÍNEZ, G. (2008), op. cit.

14 VARONA MARTÍNEZ, G. (2008), op. cit.

En cuanto al enfoque de género, el problema de la justicia penal debe ser planteado más allá de los códigos, las normas y el castigo para que puedan emerger los problemas de fondo arraigados en la cultura en la solución de los delitos y, claramente, uno de ellos es el problema del género. Sin duda, las condiciones marcadas por la violencia estructural generan una dinámica social en la que las mujeres juegan un papel preponderante en la consecución de recursos, en la organización comunitaria y en la resolución de los conflictos. Entender la violencia desde el nivel físico, cultural y estructural permite hacer visible el entramado de injusticia social que se fortalece día a día, pero al menos en el ámbito de la aplicación de justicia deben crearse espacios para que la comunidad logre la resolución de sus conflictos con una participación activa de todas las personas miembros. Así, las competencias de los Fiscales Asistentes Conciliadores y Fiscales de Materia que desarrollen los procesos conciliatorios deben lograr la seguridad de las mujeres, niños, niñas y adolescentes y una comprensión de la discriminación en base al género y el desbalance sistémico de poder.

En este contexto, una de los diversos problemas y desafíos que los sistemas penales vienen enfrentando se refiere a aspectos vinculados al género. La incorporación de un prisma de género para analizar y comprender el funcionamiento de los sistemas procesales penales ha estado ausente en la mayoría de los países de la región latinoamericana. Esa situación comienza a cambiar y los sistemas penales y la sociedad son cada vez más conscientes de su existencia y de las consecuencias que esta carencia trae para el funcionamiento del sistema procesal penal. En ese contexto, la conciliación penal tiene mucho que aportar.

Algunas evaluaciones a escala internacional sobre la efectividad de los procesos de justicia restaurativa, por ejemplo las de Gavrielides (2007) y la contenida en el *Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa de las Naciones Unidas* con enfoque en Derechos Humanos, alertan sobre la desviación de los principios teóricos de la justicia restaurativa en la práctica de diversos países, en lo que respecta a los objetivos y los límites de la misma, concluyendo que es fundamental que las evaluaciones pasen del “*qué funciona*” al “*qué ha pasado realmente*” y que es necesario un cambio de cultura jurídica para que el diseño de la justicia restaurativa vaya más allá de los criterios utilitaristas (reducción de la reincidencia, del número de ingresos en prisión, de congestión de Juzgados y Fiscalías, de tiempo y costes).

La evaluación de los sistemas de conciliación penal por medios electrónicos debería optarse por una metodología fundamentalmente cualitativa, dejando los indicadores cuantitativos como meras referencias, evaluando el cumplimiento de los objetivos y de los valores inspiradores del sistema, siguiendo el tipo de evaluaciones respecto de los llamados *modelos experimentales y holísticos*, con el fin de permitir un replanteamiento del marco teórico, los procesos y los resultados del sistema de conciliación penal, partiendo de la importancia que tiene la *interpretación* dentro del comportamiento humano y su enfoque consecuente: un método que busca conocer el interior de las personas (motivaciones, significaciones y su mundo), sus interacciones y la cultura de los grupos sociales, a través de un proceso comprensivo, donde hechos y valores se relacionan de forma interdependiente<sup>15</sup>.

15 Cf. GREENE, J. C. (1998). Qualitative Program Evaluation. Practice and Promise. En *Collecting*

Por otro lado, el cuestionamiento acerca de la calidad de los procesos de conciliación ha instado reflexiones teóricas llevadas a la práctica, como es el caso de Brandoni<sup>16</sup>. La conclusión preliminar es que deben presentarse propuestas en líneas generales apropiadas para que cada uno de los operadores de justicia, que diseñen e implementen mecanismos acordes a su ejercicio profesional, lo que da cuenta de una carencia de sistematicidad en el abordaje de la calidad de los procesos de solución colaborativa de conflictos jurídicos penales en el área latinoamericana.

En virtud de ello, se establecen algunos parámetros destinados a realizar mediciones cualitativas de los servicios de conciliación, en sentido objetivo-subjetivo; es decir, vinculando dimensiones, objetivos/metas y ámbitos de desarrollo del proceso y cualidades esperables de los conciliadores y en términos generales adaptados<sup>17</sup> y de aplicación a su desarrollo por medios electrónicos en entornos virtuales:

PROCESO DE CONCILIACIÓN PENAL POR MEDIOS ELECTRONICOS	
CRITERIOS DE EVALUACION CUALITATIVOS	
Compo- nente	Conducta observada/esperada a evaluar
Legitimidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La igualdad en el tratamiento de los intereses de las partes</li> <li>• Insta a las partes a decidir si desean permanecer en el proceso de conciliación (voluntariedad)</li> <li>• Sus intervenciones refuerzan la neutralidad sin manifestar juicios de valor</li> <li>• Favorece la identificación de todos los aspectos de la temática específica a conciliar</li> <li>• Favorece la información jurídica para todas las partes</li> <li>• El lenguaje no verbal es coherente con los principios de neutralidad, imparcialidad y voluntariedad</li> <li>• Realiza intervenciones que ponen en relieve las diferencias de género en sentido de protección y no de discriminación</li> </ul>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza un ritmo y tono de voz apropiado durante todo el proceso.</li> <li>• Pide aclaraciones ante los mensajes confusos/contradictorios emitidos por las partes (preguntas aclaratorias).</li> <li>• Acompaña con lenguaje analógico coherente sus intervenciones.</li> <li>• Parafrasea expresando los mensajes en primera persona para apoyar la aclaración de relatos de las partes y para acoger sus afirmaciones.</li> <li>• Resalta los aspectos positivos de los mensajes emitidos por las partes (connotación positiva).</li> <li>• Propicia la circularidad para la mutua comprensión de los mensajes entre las partes (preguntas aclaratorias o preguntas circulares), ampliando las perspectivas.</li> </ul>

and *Interpreting Qualitative Materials*, Eds. Norman K. Denzin e Yvonna S. Lincoln. Thousand Oaks, California, Sage.

16 BRANDONI, F. (2011). *Hacia una mediación de calidad*. Buenos Aires, Argentina. Ed. Paidós

17 Aun cuando los parámetros cualitativos expresados están dirigidos originalmente a los procesos que involucran a la familia, pueden ser utilizados en virtud de su rigor científico y adaptados para evaluar en términos de investigación científica en otros contextos. Se desarrolla conforme a los parámetros generales desarrollados *in extenso* FUENTEALBA-MARTÍNEZ, M.S., GONZÁLEZ-RAMÍREZ, I.X. y VALDEBENITO-LARENAS, C. (2018). *Un novedoso instrumento para evaluar la calidad de la mediación de conflictos jurídicos familiares en Chile*. Revista Jurídicas, 15 (1), 65-87.DOI: 10.17151/jurid.2018.15.1.5.



Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Escucha en forma equitativa a ambas partes, cuidando que sus intervenciones sean equilibradas.</li> <li>· Intenta mantener el equilibrio del tiempo de expresión de las partes durante el proceso.</li> <li>· Respeta el ritmo de trabajo de las partes.</li> <li>· Abre espacios de participación para las partes de acuerdo al momento del proceso.</li> <li>· Propicia la reflexión de las partes respecto de los posibles efectos de sus posturas en otras personas, en relación al tiempo, a sus diversos contextos de actuación y establece gradaciones (preguntas circulares).</li> <li>· Permite a las partes decidir sobre si desean o no llegar a acuerdos.</li> </ul>
Gestión del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recaba datos relevantes sobre el conflicto real.</li> <li>· Profundiza en temas pertinentes que se mencionan en el relato de las partes.</li> <li>· Formula preguntas orientadas a la exploración y gestión del conflicto.</li> <li>· Estimula a entender la situación desde otro contexto (preguntas o afirmaciones, reencuadres y re-contextualizaciones), ampliando las perspectivas.</li> <li>· Maneja las interrupciones entre las partes.</li> <li>· Propicia que las partes puedan comprender las necesidades e intereses mutuos (perspectiva ganar/ganar).</li> </ul>
Provocación y gestión de emociones	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestiona las manifestaciones emocionales propias en el marco del proceso.</li> <li>· Provoca manifestaciones emocionales eficaces y eficientes de las partes, conducentes a la adecuada gestión del proceso.</li> <li>· Promueve la legitimación de las partes para sí (auto fortalecimiento) y entre sí relacional entre las partes (reconocimiento).</li> <li>· Estimula la reflexión de las partes respecto de las consecuencias de sus posturas.</li> <li>· Estimula entre las partes la expresión respetuosa de pensamientos y sentimientos.</li> </ul>
Resolutivo. Búsqueda de posibles soluciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Realiza resúmenes con los datos relevantes que aparecen del proceso.</li> <li>· Destaca modificaciones conductuales de las partes consistentes con el protagonismo y la colaboración.</li> <li>· Favorece que las partes entiendan y asuman su responsabilidad en las situaciones futuras.</li> <li>· Permite a las partes decidir sobre los contenidos de los acuerdos, sean del proceso, parciales o totales.</li> <li>· Analiza reflexivamente con las partes sus alternativas satisfactorias de intereses en caso de no llegar a un acuerdo (MAAN).</li> <li>· Apoya a las partes en el proceso de seleccionar opciones, promoviendo la aplicación de filtros (criterios objetivos) para la posible toma de decisiones.</li> </ul>

Aplicación de medios electrónicos a la gestión, administración y resolución del conflicto

- Utiliza y aplica adecuadamente las posibilidades y requerimientos del cuaderno electrónico y el sistema de gestión documental institucional.
- Toma contacto con las partes a fin de determinar la viabilidad de llevar el proceso por medios electrónicos.
- Propone claramente el encuadre del proceso mediante un monólogo (discurso de apertura) adaptado a las particularidades de los medios electrónicos y los contextos virtuales.
- Acentúa en la voluntariedad de las partes para participar en el proceso a través de medios electrónicos de conciliación.
- Toma en cuenta las particularidades del contexto electrónico respecto de la comunicación, normalizando sus desventajas (demora y defectos de conectividad y otros) y potenciando sus beneficios (costos, reducción de distancia, instantaneidad, disponibilidad y otros).
- Detalla la responsabilidad personal e institucional respecto del resguardo y protección de las comunicaciones, datos personales y documentos electrónicos.
- Procura el equilibrio tecnológico de las partes en lo relativo a su acceso a diversas TIC's.
- Controla adecuadamente su lenguaje no verbal.
- Pregunta acerca de los mensajes no verbales de las partes sin atribuir significados definidos (para-verbal y componentes analógico y contextual de la comunicación, incluyendo prosémica y cinestesia) Utiliza adecuadamente el lenguaje escrito en sus comunicaciones asincrónicas con las partes.
- Aclara la validez de los acuerdos alcanzados por medios electrónicos y sus efectos sobre el proceso penal.

En torno a la perspectiva de Derechos Humanos y sin perjuicio del desarrollo de acciones específicas que se determinen en el tratamiento de los puntos específicos y las particularidades que impone el entorno electrónico a los elementos esenciales de la conciliación, se considera apropiada la distinción que realiza Rodríguez Fernández<sup>18</sup> (2011:155), adaptada terminológicamente a la conciliación: *“Por principios “de actuación” me refiero a aquellos que delimitan el accionar de un persona mediadora [conciliadora] concreta en un caso concreto, aquellos que le indican, frente a la pregunta sobre si hacer o dejar de hacer, qué es lo que en el caso parece aconsejable. Denomino principios “de definición” o de “prefiguración” a aquellos que enmarcan a todo el sistema del que se trate, que expresan su contenido y su naturaleza más allá del caso concreto, sencillamente porque preexisten a dicho caso”*. Los primeros comprenden principalmente la imparcialidad, la voluntariedad y la confidencialidad y los segundos a la horizontalidad y al principio de igualdad (o equidad) en el acceso de a los medios electrónicos.

18 RODRIGUEZ FERNANDEZ (G. (2011). Principios básicos de la mediación y resolución alternativa de conflictos penales. *Revista Crítica Penal y Poder*, nº 1. Observatorio del Sistema Penal y los Derechos Humanos, Universidad de Barcelona.

Como los primeros son ampliamente conocidos y sus contenidos familiares para los operadores del método conciliación, resulta un exceso su caracterización en el marco general que aquí se realiza respecto del Protocolo de actuación en el desarrollo de audiencias, sin perjuicio de que se detallarán acciones y aplicaciones concretas de los mismos, vinculadas a la utilización de los medios electrónicos y la actuación en entornos virtuales por parte de la persona conciliadora. Así, genéricamente descrito, el tercero participante (Fiscal de Materia o Fiscal Asistente Conciliador) asiste a las partes, sin juzgar ni valorar, brindando un marco de conductas específico que marca las pautas del procedimiento y realiza intervenciones que ayudan a que las partes identifiquen y jerarquicen sus intereses, exploren su posicionamiento en el conflicto y tomen decisiones informadas acerca de las formas de resolverlo.

Particularmente, los principios de definición o prefiguración influyen en la conceptualización de los principios de actuación, por lo que el no respeto a los primeros pondrá en riesgo a los segundos y tienen las siguientes particularidades:

1. Horizontalidad: Este principio aporta la diferenciación entre los MARC ´s y el sistema judicial, caracterizado por la figura de un Juez/a que desplaza a las partes de su lugar de dueños del conflicto. Si la persona conciliadora asume un rol similar al juzgador o árbitro, el principio general de devolución del conflicto a las partes y autocomposición se rompe y aparece un sistema de adjudicación disimulado frente a la evidencia de una persona conciliadora “directiva” y las partes reasumirán el lugar de sujetos obligados por la decisión de un tercero. El principio imbrica de lleno en la concepción de que las personas conciliadoras no tienen más poder que el de dirigir el proceso y ello porque las partes lo deciden, aunque tal concepción, a la luz de la percepción de las partes “dirigidas” a un proceso de conciliación penal, se torna poco menos que ilusoria y debe ser efectivizada a través de intervenciones que se realizan en el marco de los poderes del tercero neutral.
2. La accesibilidad a medios electrónicos: Involucra la accesibilidad genérica a los medios electrónicos y consiste en proveer el uso de las TIC ´s a ciertos grupos de la sociedad que tienen, de forma sistemática, poca, nula o deficiente accesibilidad a Internet a diferencia de otros, lo que puede equivaler a discriminación de facto en cuanto a su capacidad para disfrutar de los Derechos Humanos compatibles con Internet<sup>19</sup>.

El segundo principio detallado es particularmente importante y los esfuerzos para incrementar el Acceso a Justicia deben reconocer y abordar las desigualdades de acceso, como parte del derecho a la dignidad, a participar en la vida social y cultural y del respeto general a los Derechos Humanos, con especial atención a los ancianos, las minorías étnicas y lingüísticas, personas con discapacidad y de todas las identidades de género y sexualidad.

---

<sup>19</sup> En 2003 y 2005, la ONU organizó la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI). Uno de los resultados más importantes de esa Cumbre fue la creación del Foro de la Gobernanza de Internet (IGF; Internet Governance Forum). Surgida en el marco del IGF, la Carta de Derechos Humanos y Principios en Internet fue elaborada originalmente por la Dynamic Coalition on Internet Rights and Principles.

Aplicado a la conciliación penal a través de medios virtuales, varias legislaciones extranjeras ya han empezado a recorrer este camino que, entre ellas, la de España que, en torno a la Ley N° 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM) manda, a través de su Disposición Adicional Cuarta que la mediación en asuntos civiles y mercantiles (conciliación) debe ajustarse a las condiciones de accesibilidad que exige la legislación sobre servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico “...*teniendo en cuenta que el principio de igualdad que tiene que respetarse en la mediación [conciliación] debe ser tenido en cuenta en el caso de las personas con discapacidad para garantizar la accesibilidad a los entornos, utilización de lenguaje de signos y medios de apoyo a la comunicación oral, Braille, comunicación por medio de tacto o cualquier otro medio que les permita una participación completa en el proceso de mediación. Además, conforme indica el art. 7 LMACM, la mediación (sea electrónica o no) se tiene que realizar de forma que se garantice la plena igualdad de oportunidades de las partes.*”<sup>20</sup>

Concretamente, gestionar el proceso de conciliación aplicado a los entornos virtuales, implica asumir y llevar a cabo las responsabilidades que impone un proceso, incluyendo la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar y la coordinación de sus actividades con sus pares y superiores. La conciliación que se basa en las TIC´s se conforma como un proceso fundado en lo electrónico que debe seguir los mismos principios que la conciliación: voluntariedad y libre disposición, igualdad de las partes e imparcialidad/neutralidad del conciliador, confidencialidad, buena fe, respeto y cooperación, pero que también requiere del diseño de procedimientos destinados a garantizar la identidad de los participantes, lo que se dificulta si no hay presencialidad.

---

20 RAMÓN FERNÁNDEZ. F (2014). La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal. En *InDret Revista para el Análisis del Derecho*, N°3/2014, Barcelona, julio 2014



## IX. ASPECTOS GENERALES DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PENAL POR MEDIOS ELECTRÓNICOS EN CONTEXTOS VIRTUALES Y COMPATIBILIZACIÓN CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO

### Fundamentos y objetivos del Protocolo

Propiamente, un Protocolo establece criterios generales de actuación destinados a asegurar una actuación homogénea de todas las personas que cuenten con una misma localización organizacional (conforme estatus y rol). Los Protocolos de Actuación especifican **actividades rutinarias** y a quién corresponde realizarlas, la forma en la que ha de realizarse dichas actividades y contienen, en ocasiones, los modelos y documentos estandarizados a utilizar o cláusulas de aplicación e inclusión específicas en documentos puntuales. En virtud de lo dicho, y en principio, serían susceptibles de protocolizarse aquellas actividades físicas, verbales e incluso cognitivas que son planificadas y realizadas por un determinado universo de personas, incluyendo actividades autónomas y delegadas.

Nótese que se ha subrayado en el párrafo anterior la expresión “*actividades rutinarias*” en virtud de su oposición percibida con el dispositivo denominado *conciliación*, ya que se señala constantemente que una de las características de la persona conciliadora radica en ser flexible y creativa y el proceso en sí mismo es



estructurado, pero no formal (a diferencia del proceso judicial), lo que implica la no preclusión de etapas o fases. La aparente oposición descrita no lo es tanto si se atiende al hecho de que una de las finalidades que se persiguen con la elaboración del Protocolo es disminuir la variabilidad en la práctica de la conciliación por medios electrónicos y ello se aplicará principalmente en lo que hace a sus etapas de apertura y cierre, donde existe mayor necesidad de formalización, dado que sus resultados principales se recogen en Actas.

Por lo antedicho, la organización completa del Protocolo persigue la intención de dotar al proceso de conciliación por medios electrónicos de una estructura normalizada, lógica y razonada que, a la vez de recoger y aplicar los principios rectores de la conciliación fijados por la normativa nacional, atestigüe la calidad científica-técnica del mismo, tendiendo un “puente conciliatorio” entre actividades estandarizadas (desarrolladas incluso académicamente) y creativas (aplicables a cada caso y en cada contexto) permitiendo abordar, desde las competencias de los Fiscales Asistentes Conciliadores, un procedimiento que no restrinja la libertad de acción cuando se trata de la gestión del conflicto a conciliar mediante el uso de las TIC´s.

A lo dicho se suma el hecho de que los destinatarios (Fiscales de Materia y Fiscales Asistentes conciliadores principalmente) tienen la capacidad de identificar situaciones problemáticas, aprender y utilizar creativamente sus habilidades, conocimientos y motivaciones para actuar y resolver los problemas que produce la conciliación penal virtual en sede del Ministerio Público y conseguir los resultados perseguidos por la misma (y por extensión por el Estado) con un alto estándar de desempeño, resultando necesaria la formalización del proceso.

Protocolizar, en efecto, implica diseñar e implementar herramientas de guía adaptadas a procesos comunes, que identifican:

- **Qué se hace:** actuaciones que conducen a materializar el resultado del proceso emprendido. junto con las cuestiones y orientaciones que facilitan la introducción del enfoque vinculado con los medios electrónicos y los EV´s.
- **Quién lo realiza:** todos los Fiscales Asistentes Conciliadores que tienen responsabilidad de decisión y /o de ejecución en alguno de los pasos comprendidos de cada proceso y momento<sup>21</sup>.
- **Cuándo:** los momentos para llevar a cabo cada paso, siempre en relación con las fases del proceso.

La utilidad genérica proyectada del Protocolo es que permitirá disponer de orientaciones generales y específicas para integrar los medios electrónicos a cada actuación posible del proceso de conciliación y revisar las posibles etapas, analizándolas y planificándolas, incluidas actuaciones de comunicación interna

---

21 Procesos son las formas y secuencias en las que intervienen los diferentes aspectos y protagonistas presentes en la realización de cualquier actuación de e-conciliación. Momentos son actuaciones determinadas que van precedidas de otras para el desarrollo adecuado del proceso y su ejecución conlleva pasos subsiguientes. Unos y otros se organizan en secuencias de actos, que son necesarias para la eficiencia y la eficacia de los procesos, evitando pérdidas de información y facilitando la toma de decisiones.

y externa, por lo que en cualquier proceso protocolizado encontramos aspectos relacionados directamente con los entornos virtuales aplicados a la conciliación y que den respuesta a las cuestiones procedimentales y actitudinales.

El aislamiento/distanciamiento social que ha provocado la pandemia determina la necesidad de los procedimientos de conciliación por medios electrónicos, aunque no como causa única, dado que estas actividades pueden realizarse a distancia entre jurisdicciones, a fin de evitar traslados u otras situaciones e integrar, en la etapa de post pandemia, la denominada genéricamente como “*nueva normalidad*” y ello también es un objetivo a conseguir por el Protocolo.

Concretamente, el Protocolo tiene como objetivos:

- 1) Normalizar –estandarizar- la práctica de la conciliación por medios electrónicos en entornos virtuales y su modalidad a distancia (genéricamente denominados dispositivos de e-conciliación),
- 2) Garantizar estándares mínimos en la atención a las partes de un proceso de e-conciliación, independientemente de su ubicación territorial ocasional o permanente, por causas de fuerza mayor o en el curso ordinario de la vida de los usuarios del servicio de conciliación penal y e-conciliación en sede fiscal,
- 3) Proporcionar información que facilite que las nuevas incorporaciones de Fiscales Asistentes Conciliadores se familiaricen rápidamente con la práctica de la e-conciliación; y,
- 4) Permitir un proceso de seguimiento y evaluación continua, tanto de los gestores documentales aplicados, como de los procesos y momentos intervenidos por los Fiscales Asistentes Conciliadores.

La exhaustividad pretendida intenta cubrir todas las posibilidades (descartando lograrlo, dada la riqueza de los procesos interaccionales e interrelacionales a los que se dirige la e-conciliación; en particular, a la gestión, administración y resolución de conflictos) y poner a disposición del Ministerio Público y de los Fiscales Asistentes Conciliadores un recurso que facilite la progresiva introducción de los medios electrónicos en la labor diaria, mediante la reflexión y la utilización parcial o completa del Protocolo en los momentos e intervenciones en los que se valoren sus aportaciones como mejoras en la calidad de los procesos, como posibilidades reales de utilización y consagración del Acceso a Justicia<sup>22</sup> y Tutela Judicial efectiva.

Por último, se promueve la visión del Protocolo como un documento **vivo**,

---

22 Garth y Cappelletti reconocen dos dimensiones del concepto de acceso a la justicia: una dimensión normativa referida al derecho igualitario de todos los ciudadanos a hacer valer los derechos legalmente reconocidos y una dimensión fáctica que se refiere a los aspectos vinculados con los procedimientos tendientes a asegurar el ejercicio del acceso a la justicia. Desde este punto de vista, el Acceso a Justicia comprende el derecho a reclamar por medio de los mecanismos institucionales existentes en una comunidad, la protección de un derecho e implica el acceso a las instituciones administrativas y judiciales competentes para resolver las cuestiones que se presentan en la vida cotidiana de las personas (en GARTH, B. Y CAPPELLETTI, M. (1978). *Access to Justice: the newest wave in the worldwide movement to make rights effective*, Maurer School of Law, Indiana University, Paper 1142. Traducción al español del Colegio de Abogados de La Plata, Provincia de Buenos Aires, Argentina)

en dos sentidos:

- 1) Que recepte la estructura básica de los procesos de conciliación presenciales y que proponga adaptaciones a la conciliación virtual y la utilización de la normalización y/o de la creatividad en su etapa correspondiente; y,
- 2) Que acepte ser revisado por los Fiscales Asistentes Conciliadores a partir de la puesta en práctica de los procesos protocolizados, ya que el Protocolo inicial, nacido del criterio de Consultor en su carácter de experto en el tema, se expone a la práctica de otros expertos y a la generación de consensos y, por ello, debe incorporar la mejor evidencia disponible de su viabilidad, a partir de la evaluación de su aplicación.



## X.- COMPATIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO

El presente documento contempla los elementos doctrinales y normativos para el desarrollo de audiencias de conciliación por medios virtuales, los cuales serán incorporados con las modificaciones, complementaciones y adiciones realizadas al Manual de Procedimientos de la Unidad de Conciliación del Ministerio Público; sin embargo, los parámetros de orientación son descritos a continuación respetando el orden y procedimientos establecidos en dicho Manual.

### **1. INCORPORACIÓN al Capítulo X. Desarrollo del proceso conciliatorio penal en sede del Ministerio Público**

#### **Conciliación penal por medios electrónicos en sede fiscal**

##### ***Adecuación de procesos***

*En todas aquellas conciliaciones penales iniciadas con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de las normas que restringen o impiden el contacto personal entre las partes del proceso o que el caso encuadrara en alguna de las situaciones*

previstas en el presente Protocolo y contando con la conformidad de las partes, manifestada mediante los medios electrónicos disponibles para ello, el Fiscal Asistente Conciliador dispondrá la readecuación del procedimiento bajo la modalidad de conciliación penal en sede fiscal por medios electrónicos, de cercanía o a distancia, previa coordinación y aceptación de las partes convocadas. La aceptación de las partes se incorporará al sistema JL, a través del acuerdo de confidencialidad, además de toda la documentación ya generada en y para el proceso en curso.

### **Normas generales**

Las normas procedimentales previstas para el desarrollo del proceso de conciliación penal en sede fiscal en este Protocolo, serán aplicables en forma supletoria a la conciliación por medios electrónicos, para integrar una omisión en el mismo o para interpretar sus disposiciones y se integran con otras normas o principios generales contenidos en otras leyes en la materia. En particular:

- I. La protocolización y desarrollo de los procedimientos y acciones integrantes del proceso de conciliación penal que se indica conforme a su pertinencia conforma una guía de actuación y determina la metodología de trabajo a seguir por las Unidades de Conciliación.
- II. Las características del proceso de conciliación presencial y sus elementos esenciales son igualmente exigibles en los procesos realizados por medios electrónicos, además de los principios de equivalencia funcional de los actos jurídicos electrónicos y los actos jurídicos constantes por escrito y/o manuales y de neutralidad tecnológica, que permiten recoger cualquier desarrollo en la técnica que haga posible nuevas formas de comunicación, los cuales quedan incorporados al proceso en virtud de las disposiciones del presente Protocolo.
- III. Los Fiscales Asistentes Conciliadores por medios electrónicos dispondrán del equipamiento tecnológico necesario para realizar su prestación y los espacios y otros medios disponibles en los edificios de las Unidades de Conciliación o podrá realizar su labor desde su vivienda u otro lugar previamente consensuado con las partes intervinientes en el proceso y sus abogados, si los hubiese, siempre que se encuentre comprendido en los grupos de riesgo u otras situaciones excepcionales previstas en las reglamentaciones de aplicación.
- IV. Los Fiscales Asistentes Conciliadores que utilicen medios electrónicos podrán adaptar los procedimientos, en forma fundada y en virtud de circunstancias excepcionales, producto del desarrollo del proceso de conciliación y de la incorporación de nuevas tecnologías, todo ello conforme los requisitos formales y procedimentales que se indican y las que en el futuro regularán el proceso.
- V. Cuando del ejercicio reiterado de alguna acción o procedimiento llevado a cabo en la conciliación por medios electrónicos surgiese su inconveniencia, la pertinencia o necesidad de una modificación o agregado al presente Protocolo o se llevará a cabo un cambio normativo de orden superior que resultara aplicable a los procesos de conciliación de medios electrónicos, la/s persona/s proponente/s deberá/n elevar la



*propuesta de modificación con los fundamentos correspondientes a la Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos Patrimoniales y Solución Temprana.*

*En particular, deberán adecuarse las cláusulas del presente Protocolo en caso de normativas que determinen la aplicabilidad o exigencia de la firma electrónica o digital o introduzcan cambios en sus requisitos y formas de aplicación, por iniciativa de los/las Fiscales Asistentes Conciliadores o de la Dirección Especializada en Delitos Patrimoniales y Solución Temprana.*

### **Procedencia de la conciliación penal por medios electrónicos en sede fiscal**

- I. *La conciliación penal por medios electrónicos procederá en los casos determinados por la ley que están previstos de forma presencial, ya sea de forma total o parcial y cuando a criterio del Fiscal Analista o Fiscal Especializado el delito fuere conciliable, sin perjuicio de las normas a aplicarse en caso de desacuerdo con el Fiscal Asistente Conciliador.*

*En especial, la conciliación por medios electrónicos procederá:*

- a) Cuando ocurran situaciones de fuerza mayor que impidan la conciliación en forma presencial, sea por motivos relativos a las partes o que afecten a la sociedad en general;*
- b) Cuando una o ambas partes se encuentren afectadas por dolencias que disminuyan sustancialmente o impidan totalmente su desplazamiento físico;*
- c) Cuando las partes se encuentren en lugares geográficamente distantes y ello conlleve un aumento de los costos del proceso y/o trastornos en el curso normal de la vida diaria de las partes, en especial de la presunta víctima, a criterio del Fiscal Asistente Conciliador y previo consenso con las partes del proceso, el que deberá ser asentado por escrito a tiempo de la conformidad con el acuerdo de confidencialidad y alojado en el sistema JL; y,*
- d) Cuando a sugerencia del Fiscal de Materia Especializado o a criterio del Fiscal Asistente Conciliador y siendo el caso conciliable, la relación previa entre las partes aconsejara evitar el encuentro físico entre ellas, por su alto grado de enfrentamiento y hostilidad.*

*En los casos comprendidos en los incisos anteriores y cuando una sola de las partes tuviese suficiente acceso y habilidades para realizar la conciliación por medios electrónicos, el Fiscal Asistente Conciliador podrá proponer el uso de dichos medios en forma particular, teniendo siempre en cuenta que tal decisión no debe condicionar el equilibrio de las partes y debe ser aceptado por ambas.*

*En todos los casos, las derivaciones, asignaciones y solicitudes de conciliación por medios electrónicos deberán ser notificadas mediante*

*el sistema JL, por correo electrónico a las casillas proporcionadas por las partes o por cualquier otro medio que asegure el conocimiento efectivo de las partes al proceso conciliatorio.*

- II. *En el caso previsto en el inciso c) de este acápite, al cual se denomina “conciliación a distancia por medios electrónicos”, el sistema funcionará bajo la modalidad de co-conciliación, debiendo el equipo co-conciliador coordinar sus acciones y participar del proceso en forma simultánea y colaborativa, actuando en condiciones de igualdad funcional y jerárquica y disponiendo de los espacios de co-conciliación que tengan a disposición, a partir de bases comunes y aportando diferentes miradas, reflexionando en equipo por medio de diálogos, intercambios, apoyos y respaldos que les permitan conducir en comunión el proceso de conciliación. El acceso al registro digital de las actividades del proceso conciliatorio se llevará íntegramente por el Fiscal Asistente Conciliador asignado, debiendo el Fiscal Asistente Conciliador de distinto departamento registrar los documentos, escanearlos y derivarlos al responsable asignado en el Sistema JL.*
- III. *En los casos en los que se deba realizar una conciliación por medios electrónicos de cercanía o a distancia, la autoridad de decisión respecto de toda diferencia en la interpretación de las normas que se incluyen en el presente Protocolo será la Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos Patrimoniales y Solución Temprana.*

#### **Cuaderno electrónico de conciliación por medios electrónicos en sede penal**

*En los casos en los que estableciera la necesidad de una conciliación por medios electrónicos, en forma única o mediante el sistema de co-conciliación, todos los documentos que se generen en los procesos serán resguardados en el sistema JL.*

*El Fiscal Asistente Conciliador deberá cargar al Sistema JL la documentación que sea producida durante el proceso conciliatorio por medios virtuales, obrando como sistema de gestión documental del proceso de conciliación, de forma que los documentos escaneados no permita su modificación una vez incorporada al mismo y tenga la capacidad de generar comprobantes de toda la documentación registrada que contiene respecto al caso concreto, los que podrán ser auditados e impresos, llevando un registro de cualquier acceso o incorporación de información.*

- I. *Los documentos a resguardar incluyen principalmente, aunque no únicamente, las invitaciones a los procesos conciliatorios, acuerdo de confidencialidad, invitaciones a nuevas reuniones, de cierre con o sin acuerdo y toda la documentación aportada o generada para su utilización en el proceso de conciliación, todo lo cual queda resguardado por el principio de confidencialidad del proceso de conciliación penal en sede fiscal.*
- II. *El cuaderno será identificado bajo el Código Único de Denuncias (CUD) asignado al proceso penal, y que servirá para todo el procedimiento de*

*conciliación y agrupará toda la información relativa a la derivación del caso, la descriptiva del conflicto, las comunicaciones que se produzcan entre las partes, sus abogados y los Fiscales Asistentes Conciliadores y los documentos presentados que las partes no hubieran excluido de la incorporación al cuaderno electrónico, de acuerdo con el principio de confidencialidad, así como todas las actas y, en su caso, el acuerdo conciliatorio final. Las partes estarán informadas en todo momento de la gestión y almacenamiento de la documentación y comunicaciones producidas a lo largo del proceso de conciliación penal por medios electrónicos en sede fiscal.*

- III. En caso de no ser posible acceder al sistema JL, el Fiscal Asistente Conciliador podrá utilizar software personal de gestión documental, informando de ello al Fiscal a cargo del caso y a las partes, debiendo proceder a la carga de los documentos en el sistema a la brevedad posible, bajo su responsabilidad funcional y realizando la confección de los documentos digitales del proceso en formato no reeditable, preservando los mismos en soportes USB o en discos SSD externos. De igual forma obrarán si el sistema no proveyera de soporte o formularios marco pre cargados para situaciones imprevistas.*

## **2. MODIFICACIÓN al Capítulo X.1. Composición de la Fiscalía Especializada en Solución Temprana y específicas del personal.**

---

### **Funciones del Fiscal Asistente Conciliador**

*Es quien efectivamente queda a cargo del proceso de conciliación.*

*La conducción del proceso será realizada por el Fiscal Asistente Conciliador en forma presencial o ejecutando las acciones correspondientes al mismo mediante la utilización de medios electrónicos, en forma total o parcial, en especial las audiencias e invitaciones al proceso.*

*Entre sus funciones se encuentran:*

- a) Elaborar las invitaciones a las partes para que participen del proceso conciliatorio. Cuando el proceso se realice por medios electrónicos lo realizará remitiéndolas desde su casilla de e-mail personal o por sistemas de mensajería cifrados de extremo a extremo (por Ej. Whatsapp), dirigidas a las partes del proceso y a los abogados particulares u otros participantes propuestos y aceptados por las partes, sin perjuicio de recurrir a los servicios de telefonía fija o móvil y dejando debida constancia de ellas y de la forma utilizada.*
- b) En caso que las audiencias de conciliación por medios electrónicos se desarrollen mediante plataformas de comunicación virtual como Zoom, Google Meet, Jitzi, Microsoft Teams, Skype u otros similares, el Fiscal Asistente Conciliador, remitirá anticipadamente el "link" o enlace de la reunión virtual programada para dicho fin, debiendo velar que la fecha y horario hayan sido previamente consensuadas.*
- c) Informar a las partes, en forma presencial o en forma mediada electrónicamente, respecto del procedimiento de conciliación, sus principios, rol de cada uno de los participantes y participación de los abogados, tipo de reuniones, voluntariedad, ventajas, confidencialidad e imparcialidad.*
- d) Aclarar a las partes cualquier duda o brindar información adicional.*
- e) Cuando se realice una conciliación por medios electrónicos, las personas conciliadoras administrarán el proceso de modo tal que las diferencias de acceso, disponibilidad y uso de los medios electrónicos no obstaculicen su desarrollo y facilitarán, en la medida de sus posibilidades, el recurso a los medios necesarios para equilibrar el proceso, ofreciendo alternativas de contacto por medio del e-mail, plataformas de videoconferencia o aplicaciones de mensajería con videoconferencia incorporada.*
- f) Conducir el proceso, utilizando todas las técnicas disponibles para favorecer la comunicación y reflexión de las partes sobre los diversos aspectos, causas del conflicto, intereses, opciones disponibles y evaluación respecto de los escenarios posibles para las partes en audiencias presenciales o electrónicas sincrónicas, privilegiando la utilización de plataformas de videoconferencia.*

- g) Garantizar la confidencialidad del contenido de los diálogos durante el proceso conciliatorio, a cuyo fin labrará un acta de confidencialidad, la que deberá ser firmada de manera obligatoria por todas las personas que intervienen en el proceso conciliatorio (abogados, asesores, familiares, Fiscales Asistentes Conciliadores y otros). Cuando se tratare de procesos de conciliación por medios electrónicos, el Fiscal Asistente Conciliador dará lectura a la misma, solicitando su aceptación y dejando constancia documental de ello. En la modalidad a distancia, el acuerdo será firmado presencialmente por las partes en los lugares en los cuales se desarrolle el proceso conciliatorio y resguardado en ambas locaciones, incorporándola al sistema JL.*
- h) Para su uso en los procesos de conciliación penal por medios electrónicos, la Dirección Especializada en Delitos Patrimoniales y Solución Temprana y la Fiscalía General del Estado articularán los medios necesarios para que la documentación, conversaciones e intervenciones de las partes no sean accesibles a terceros ajenos a la conciliación, mediante el recurso al sistema JL o a programas de gestión documental que permitan la formación del cuaderno electrónico y la utilización de la firma electrónica y digital, de forma que garantice la protección de los datos de carácter personal en cada actuación, especialmente en la apertura y cierre del proceso, con o sin acuerdo.*
- i) Citar a pedido de parte a cualquier tercero interesado o de participación necesaria para la toma de decisiones en el proceso de conciliación presencial o por medios electrónicos, previo acuerdo de partes.*
- j) Suspender o finalizar el proceso al identificar cualquier impedimento ético o legal.*
- k) Controlar y cumplir los plazos establecidos en el presente manual para el inicio, desarrollo y conclusión del proceso conciliatorio presencial o por medios electrónicos.*
- l) Dar por finalizada la conciliación, en virtud de la voluntariedad del proceso, a petición de cualquiera de las partes o por propia decisión y sin obligación de requerir o expresar la causa de tal decisión.*
- m) Proponer fórmulas de acuerdo, debiendo asegurarse que dichas propuestas sean satisfactorias de los intereses y necesidades de las partes. Las propuestas funcionarán como generadoras de opciones y, cuando la conciliación se desarrolle por medios electrónicos, la valoración por las partes de las fórmulas de acuerdo y la generación de opciones se realizarán preferentemente en audiencias privadas o por medios asincrónicos (e-mail).*
- n) El Fiscal Asistente Conciliador podrá redactar o colaborar en la redacción del acuerdo al que arriben las partes y ayudará a las partes a evaluar los términos en los que desean instrumentarlo y el alcance del mismo. Se intentará que todos los acuerdos sobre temas que las partes trataron sean incluidos en el texto, independientemente de la connotación o contenido jurídico de ellos. Cuando la conciliación se desarrolle por medios electrónicos, el texto del acuerdo se pondrá en conocimiento de las partes mediante su envío por medios electrónicos, en forma previa a su revisión, aceptación y/o firma.*



### **3. INCORPORACIÓN al Capítulo X.2. Procedimiento y pautas para la derivación y recepción de casos para conciliación**

Incorporar como últimos párrafos del Capítulo X.2 los siguientes:

#### **Conciliación penal por medios electrónicos en sede fiscal. Derivación y recepción de casos para conciliación**

*Tratándose de situaciones en las cuales el proceso de derivación a conciliación no pueda iniciarse en forma presencial:*

- a) La Plataforma de recepción de denuncias y la Unidad de Análisis, recabarán de la persona denunciante su disposición inicial a participar en un proceso de conciliación, número de telefonía móvil y correo electrónico y documento de identidad, requiriendo datos del presunto ofensor que permitan su identificación y remitirá el proveído por medio del Sistema JL, mediante el cual se determina la derivación a la Fiscalía Especializada en Solución Temprana, adjuntando la documentación recabada en formato digital; o,*
- b) El o la Fiscal de Materia Especializada a cargo de la dirección funcional de la investigación promoverá la conciliación entre las partes y recabará del ofensor y la víctima su disposición inicial a participar del proceso conciliatorio, números de telefonía móvil y correos electrónicos -si los tuviesen- y documentos de identidad y efectuará la asignación y sorteo al Fiscal Asistente Conciliador mediante el sistema JL, y lo convocará para que inicie el proceso conciliatorio por medios electrónicos adjuntando la documentación recabada, en formato digital.*

*Notificados con el proveído y designación contemplados en los apartados anteriores:*

- I. En el caso previsto en el inciso a), la Fiscalía Especializada de Solución Temprana recibirá los antecedentes del caso y realizará el seguimiento a la designación del Fiscal Asistente Conciliador efectuada mediante el Sistema JL; o, en el caso previsto en el inciso b), notificada la promoción de la conciliación y su sorteo mediante el Sistema JL, el control y seguimiento a los resultados, será por parte del Fiscal de Materia de la Fiscalía Especializada correspondiente.*
- II. Si el Fiscal Asistente Conciliador designado considera que el caso no es conciliable, elevará informe fundamentado al Fiscal de Materia a cargo del caso, quien, si considera que se mantiene en la decisión de promover la conciliación, prevalecerá su criterio y se devolverá al mismo Fiscal Asistente Conciliador originalmente designado.*
- III. El Fiscal Asistente Conciliador procederá a realizar los contactos necesarios para la invitación y convocatoria de las partes para la realización de la o las audiencias de la primera fase pre conciliatoria por medios electrónicos.*
- IV. Si la conciliación por medios electrónicos debiera realizarse entre partes ubicadas en distintas capitales de departamento, el proceso se desarrollará bajo la modalidad de co-conciliación a distancia. A tal efecto, el Fiscal*

*Asistente Conciliador designado originariamente solicitará de la Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos Patrimoniales y Solución Temprana la conformación del equipo co-conciliador, notificando al solicitante y al co-Fiscal Asistente Conciliador a distancia mediante medios electrónicos oficiales o el sistema JL.*

#### **4. INCORPORACIONES al Capítulo X.2.1. Primera fase pre conciliatoria: actividades previas a la conciliación**

---

##### **Incorporación como inciso e) del Capítulo X.2.1.**

*e) Verificar las condiciones de acceso a medios electrónicos de las partes del proceso.*

##### **Fase de pre conciliación penal por medios electrónicos en sede fiscal**

*El Fiscal Asistente Conciliador designado realizará los contactos previos con las partes y sus abogados que consideren convenientes para la preparación de la audiencia de conciliación por medios electrónicos y, si se tratare de co-conciliación, ambos Fiscales Asistentes Conciliadores podrán realizar las acciones previstas, en forma coordinada.*

- I. Durante el primer contacto con las partes, deberá relevar su acceso a medios electrónicos de comunicación y/o plataformas de videoconferencias, verificar la voluntariedad de participar en el proceso virtual y constatar si cuentan con asesoramiento profesional o, en su defecto, informar a las partes donde pueden requerir la asistencia necesaria.*
- II. Si hubiere ocasión, también podrá informarse a las partes de las características del proceso de conciliación y realizar una exploración preliminar de sus expectativas e intereses, sin comenzar la exploración del conflicto conciliable.*
- III. Si no se hubieren incluido con la derivación, el Fiscal Asistente Conciliador requerirá que los participantes envíen a su correo electrónico todos aquellos documentos que acrediten identidad o personería, previendo que su lectura sea legible. La declaración de correos electrónicos de las partes y sus abogados -si los hubiese- implica que a través de los mismos serán válidas todas las comunicaciones posteriores, lo que será debidamente informado por el Fiscal Asistente Conciliador.*
- IV. Cumplido lo anterior, se procederá a comunicar o convenir el día y el horario de la audiencia y la plataforma de videoconferencia o modalidad de comunicación por medios electrónicos que se utilizará, con los datos necesarios para su uso y cursar las notificaciones correspondientes a los correos electrónicos proporcionados.*

## 5. INCORPORACIONES al Capítulo X.2.3. Segunda fase: audiencia de conciliación

### **Modificación párrafo inicial**

*La audiencia de conciliación tiene cuatro fases, las cuales se llevarán a cabo en forma presencial o utilizando medios electrónicos sincrónicos, realizando reuniones conjuntas y, de ser necesario en función del proceso, reuniones individuales o privadas con cada una de las partes por separado, en forma equilibrada.*

*La realización de las audiencias de conciliación sincrónicas tendrá una tolerancia de treinta (30) minutos para su efectivización, pasados los cuales el Fiscal Asistente Conciliador se comunicará con la parte inasistente a los fines de inquirir por los motivos de su inasistencia y lo informará a la otra parte, la cual podrá solicitar extender el plazo de presentación por treinta (30) minutos más, cumplidos los cuales podrá solicitarse o darse por concluido el proceso en virtud de la voluntariedad de la parte y del Fiscal Asistente Conciliador o fijarse una nueva fecha de audiencia, la que se comunicará en la forma prevista para ello.*

### **Desarrollo del Paso 1: Reunión conjunta.1. Bienvenida y presentación:**

*Tratándose de conciliación por medios electrónicos o a distancia, serán aplicables todas las disposiciones del presente acápite.*

*En particular:*

- I. *El Fiscal Asistente Conciliador por medios electrónicos solicitará que las partes expresen su voluntad de participación en el proceso mediante la aceptación de la suscripción del acuerdo de confidencialidad, manifestada por medios virtuales o por su firma, si se tratare de la modalidad a distancia, dejará constancia electrónica documental en el sistema JL e informará sobre la realización de futuras audiencias y la tolerancia fijada para la realización de las mismas, conforme lo dispuesto por este Protocolo.*
- II. *A los fines de proveer adecuada información sobre el encuadre del proceso por medios electrónicos, el Fiscal Asistente Conciliador procurará detallar, en primer lugar, los elementos esenciales y característicos del proceso y luego las particularidades que el entorno virtual impone a los mismos, en especial, los resguardos vinculados con la identidad de todos los participantes y la protección de datos, así como lo relacionado con la utilización de los medios electrónicos que se acuerden, procurando brindar toda la información que le sea requerida y asegurándose el entendimiento de las mismas por las partes.*
- III. *El convenio de aceptación del proceso y confidencialidad deberá incluir, en forma imprescindible, la siguiente enunciación, la que será expresada al pronunciar el discurso o monólogo de apertura: “Todos los asistentes a la conciliación, en cualquier carácter, expresan y prestan declaración jurada de que no será grabado el desarrollo de las audiencias por*

- ningún medio y que no se encontrará presente ninguna persona más en el lugar en que se realicen todas de las audiencia, salvo que exista expreso acuerdo al respecto”. La enunciación antedicha se hará constar en el acuerdo de confidencialidad al inicio del proceso, únicamente el momento de la aceptación expresa de las partes podrá ser grabada para fines de constatación y aceptación del proceso por medios virtuales, la que se documentará incluyendo la certificación de la presencia de las partes por el Fiscal Asistente Conciliador y se registrará en el sistema JL.
- IV. Los Fiscales Asistentes Conciliadores intervinientes en el proceso deberán poner en conocimiento de las partes las particularidades derivadas de la utilización de medios electrónicos (falta o cortes de la conectividad, retrasos en la transmisión de voz e imagen y otras), en cuyo caso, si dichas dificultades se presentaran y persistieran, el Fiscal Asistente Conciliador, podrá proponer alguna otra alternativa de comunicación que brinde las condiciones mínimas para el desarrollo de audiencias conciliatorias por medios virtuales y deberá establecer nueva hora y fecha de audiencia a fin de continuar con el proceso, precautelando que sea en el menor tiempo posible, previo acuerdo consensuado con las partes, vía telefónica.
- V. La parte presunta ofensora deberá ser informada que, simultáneamente con el proceso de conciliación se lleva a cabo la investigación del caso por parte de la Fiscalía interviniente.
- VI. Ambas partes deberán ser informadas de las circunstancias y efectos del cierre del proceso con o sin acuerdo.
- VII. En caso de producirse la interrupción o degradación de los medios electrónicos utilizados que haga imposible continuar con la audiencia iniciada, el Fiscal Asistente Conciliador suspenderá la audiencia y deberá ponerse en contacto inmediatamente con las partes intervinientes y fijar una nueva fecha u horario, si pudiera continuarse en el mismo día. De la nueva convocatoria se dejará constancia documental en el sistema JL, indicando los motivos de la misma y la intervención realizada.
- VIII. La audiencia excepcionalmente podrá ser grabada o se posibilitará la presencia de observadores de la audiencia o su grabación, filmación, únicamente con fines académicos, de investigación y pedagógicos, solo si ambas partes, debidamente informadas, prestan su conformidad, de lo que se dejará constancia en el acuerdo de confidencialidad.
- IX. La audiencia por medios electrónicos podrá realizarse aun cuando otros participantes voluntariamente aceptados por las partes no estuviesen presentes virtualmente, siempre que las partes hayan sido asesoradas con anterioridad y se cuente con la conformidad de las mismas, de lo que se dejará constancia documental.

### **Último párrafo del Paso 3. Punto 1. Redefinición del problema**

La utilización de métodos sincrónicos de comunicación electrónicos o basados en Internet, como herramienta general de comunicación en los procesos de conciliación virtuales, deberá ser usada prioritariamente en esta etapa del proceso, intentando que los mismos sean hábiles para la transmisión de la comunicación emocional y gestual, predisponiendo los espacios de conciliación virtual a tal fin.

Dada la utilización de los medios antedichos, el Fiscal Asistente Conciliador tendrá debidamente en cuenta que sus intervenciones y técnicas procesales y comunicacionales deberán ser aplicadas a la co-construcción con las partes del acuerdo y en virtud de ello, deberá asegurar los principios de la conciliación por medios electrónicos: responsabilidad, competencia, empoderamiento, legitimación, igualdad, honestidad, imparcialidad, participación y consentimiento informado, innovación, integración, protección al equilibrio de poderes, mutuo respeto, protección de daños y acuerdo basado en el consentimiento informado.

### **Último párrafo del Paso 3. Punto 2. 2. Evaluación conjunta de opciones**

En esta etapa el ofensor escuchará de la víctima las consecuencias provocadas por su conducta disvaliosa y expresará la forma de reparación que propone inicialmente, pudiéndose utilizar medios asincrónicos para el intercambio y evaluación de las opciones y propuestas. De dichas comunicaciones escritas mediadas electrónicamente no se dejará constancia en el sistema JL, por no configurar acuerdos totales o parciales.

### **Último párrafo del Paso 4: Reunión Conjunta para determinar los acuerdos.** **1. El acuerdo y el acta conciliatoria**

- I. Cuando las partes hubiesen arribado a un acuerdo en los procesos de conciliación por medios electrónicos, el Fiscal Asistente Conciliador redactará el acuerdo por escrito, solicitando la ayuda de cualquiera de las partes y/o de sus abogados, poniéndolo en su conocimiento y consideración por intermedio del envío a sus correos electrónicos denunciados o mediante envío del documento por sistemas de mensajería móvil cifrados de extremo a extremo y convocando a una audiencia especial para su lectura y firma en caso de no poder realizarla en la audiencia conjunta en curso.
- II. La modalidad de firma del acuerdo será puesta en conocimiento de las partes en forma previa a su realización, indicando que la audiencia de firma será grabada a fin de tener registro de identidades y firmas y que será alojada bajo confidencialidad en el sistema JL, salvo oposición expresa formulada por una o ambas partes. Si la hubiere, el Fiscal Asistente Conciliador dejará expresa constancia en acta especial de tal oposición.
- III. Si alguna de las partes contare con firma digital, no se requerirá su firma registrada en videograbación, sin perjuicio de su asistencia y manifestación expresa de consentimiento al acuerdo alcanzado durante el desarrollo de la audiencia correspondiente.
- IV. El acuerdo será remitido a todas las partes con indicación para su impresión o podrá ser retirado impreso de la Unidad de Conciliación interviniente.
- V. En la audiencia de cierre del proceso, el acuerdo será firmado por todas las partes intervinientes en audiencias sincrónicas y a la vista de todos los asistentes al proceso, o manifestado de viva voz previa acreditación de identidad en videoconferencia o de forma tal que el acto de la firma pueda ser visualizado mediante el medio electrónico utilizado y se



- dejará constancia en el acta de cierre, debiendo cargarse y aprobarse el documento en el sistema JL en el cual será considerado como documento de acceso libre por las partes.*
- VI. *Las copias firmadas ológrafamente o mediante impresión dígito pulgar en distinto asiento jurisdiccional serán remitidas o llevadas por las partes a la Unidad de Conciliación en el término de siete (5) días hábiles de realizada la audiencia, escaneadas, aprobadas digitalmente en el cuaderno electrónico en el sistema JL. Cumplido el término, el acta firmada por el Fiscal Asistente Conciliador y la grabación alojada en el sistema JL servirán de constancia a los fines de su remisión al Fiscal de Materia asignado al caso para fines consiguientes.*
  - VII. *En la modalidad a distancia se seguirá el procedimiento descrito y cada uno de los Fiscales Asistentes Conciliadores deberá contar con una copia impresa del acuerdo, la cual será firmada por las partes y los Fiscales Asistentes Conciliadores presentes en cada jurisdicción, siendo aplicable lo prescrito en los apartados anteriores.*
  - VIII. *El ejemplar del acuerdo firmado en distinto departamento bajo la co-conciliación se remitirá al Fiscal Asistente Conciliador en cuya Fiscalía Departamental se hubiese iniciado el proceso, por medios de correspondencia mediante Courier autorizado, a fin de completar las firmas, dar por perfeccionado el acuerdo y resguardar su instrumentalización escrita.*
  - IX. *El acuerdo será remitido por el Fiscal Asistente Conciliador interviniente en co-conciliación a la Fiscalía Departamental de origen, a fin de ser incorporado al cuaderno de investigación, por intermedio por la vía regular correspondiente, a sus efectos. Una vez incorporado, el Fiscal de Materia a cargo del caso, solicitará la homologación pertinente del acuerdo alcanzado, a la autoridad jurisdiccional, conforme a procedimiento.*
  - X. *Los registros escritos del acuerdo quedarán bajo resguardo y responsabilidad de los Fiscales Asistentes Conciliadores.*

#### **Modificación del primer inciso del Paso 4: Reunión Conjunta para determinar los acuerdos. 2. Cierre de la audiencia de conciliación**

*Definido el acuerdo o la falta del mismo y suscrita y grabada el acta de cierre en ausencia de firma electrónica o digital y resguardada en el sistema JL, el Fiscal Asistente Conciliador procederá a felicitar a ambas partes por haber puesto su mejor voluntad en resolver el conflicto y, si hubiesen acordado, por su firme propósito de respetar y cumplir con los términos del acuerdo adoptado por ellos debiendo, en caso de no acuerdo, elevar informe al Fiscal Especializado que corresponda.*

## 6. INCORPORACIONES al Capítulo X.2.3. Tercera fase: post conciliatoria y de seguimiento a los acuerdos

---

*El seguimiento de los acuerdos celebrados bajo la modalidad electrónica de cercanía o a distancia será responsabilidad del Fiscal Asistente Conciliador interviniente y deberá efectuarse en la forma pactada o que resulte pertinente según las características del caso.*

*Para el seguimiento efectivo del acuerdo, el Fiscal Asistente Conciliador podrá realizar todos los actos previstos para la presencialidad y, dejando constancia digital de ello, en especial deberá:*

- a) Comunicarse en forma telefónica con las partes y/o la organización o persona que reciba la prestación comprometida en el acuerdo;*
- b) Citar a las partes a una nueva audiencia de conciliación o co-conciliación por medios electrónicos, si así fuere solicitado por una o ambas partes, por única vez y si existiesen diferencias en la interpretación y forma de aplicación del acuerdo y no para su reforma,*
- c) Solicitar la presentación de certificados expedidos regularmente por la persona u organización que recibe la prestación o donde se cumplan las obligaciones asumidas.*
- d) Mediante el seguimiento acordado con otras instituciones y acreditado ante la persona conciliadora.*
- e) Mediante recibos o constancias expedidas por la víctima que acrediten el cumplimiento del acuerdo; o,*
- f) Haciendo uso de algunas o todas las formas de seguimiento enunciadas y las que se pudieran acordar por las partes o proponerse por el Fiscal Asistente Conciliador, según las circunstancias del caso y el acuerdo alcanzado.*

## Anexo documental

### ANEXO 1

#### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y ACEPTACIÓN PARA EL PROCESO DE CONCILIACION POR MEDIOS ELECTRONICOS

*En la ciudad de ....., departamento....., a los.....días del mes de ..... del año....., los abajo firmantes, informados sobre las características del proceso de conciliación penal en sede fiscal, el cual es VOLUNTARIO y CONFIDENCIAL y se desarrolla con la presencia del Fiscal Asistente Conciliador IMPARCIALES, acuerdan aceptar y se obligan por el presente CONVENIO:*

- 1. Las partes prestan consentimiento EXPRESO para participar y permanecer en la conciliación, que se llevará a cabo principalmente por medios electrónicos, pudiendo retirarse cualquiera de ellos cuando lo estime conveniente o solicitar se realice en forma presencial si las circunstancias lo permiten. El proceso también es voluntario para el Fiscal Asistente Conciliador si considera que el mismo no cumplirá con los fines a los que está dirigido.*
- 2. El Fiscal Asistente Conciliador no podrá revelar lo sucedido durante el proceso ante terceros ajenos a la conciliación ni ante autoridad judicial en carácter de testigo o absolvente de posiciones, salvo requerimiento fundado al respecto y relevamiento del deber de secreto profesional o acuerdo expreso entre ambas partes.*
- 3. Si se realizaren reuniones privadas con cada una de las partes, éstas también serán CONFIDENCIALES, salvo que se autorice al Fiscal Asistente Conciliador a transmitir al otro participante los hechos que en la reunión privada se manifiesten.*
- 4. Todos aquellos que intervengan en la conciliación en cualquier carácter, suscriben el presente acuerdo y quedan comprometidos por el deber de confidencialidad, comprometiéndose bajo fe de juramento a que las audiencias realizadas por medios virtuales no serán grabadas ni participarán en ellas personas ajenas a la conciliación, bajo su responsabilidad plena.*
- 5. Todos los asistentes a la conciliación, en cualquier carácter, expresan y prestan declaración jurada de que no será grabado el desarrollo de las audiencias por ningún medio y que no se encontrará presente ninguna persona más en el lugar en que se realicen todas de las audiencias, salvo que exista expreso acuerdo al respecto.*

*Nombres y Apellidos*

*Calidad del sujeto*

*Firma*

## ANEXO 2

### ACUERDO DE CO-CONCILIACION POR MEDIOS ELECTRONICOS

*En la ciudad de ....., departamento ..... (o en las ciudades de ..... y ....., Departamento/s.....), a los.....días del mes de ..... del año....., se realiza la audiencia de conciliación fijada para el día de la fecha, con la presencia del Fiscal Asistente Conciliador ..... (o de los Fiscales Asistentes Conciliadores ..... y ..... quienes trabajaron en forma conjunta y coordinada, manteniendo contacto individual con cada una de las partes).*

*En el día de la fecha y por medio de videoconferencia realizada a través de la plataforma ....., las partes mantuvieron contacto simultáneo, permanente, visual y auditivo a los fines de su comunicación en forma directa, en el marco del proceso identificado con el CUD N° ..... En virtud de lo descrito, participaron la parte denunciante ....., C.I ....., con domicilio en ....., (con el patrocinio de ..... -si lo hubiese-) y la parte denunciada ....., C.I ....., con domicilio en ....., (con el patrocinio de ..... -si lo hubiese-), fijando ambas su domicilio legal en el antes expresado a los efectos del presente.*

*Dada la imposibilidad de concurrir personalmente y realizarse la conciliación en forma presencial por razones de (.....) y habiendo ambas partes manifestado expresamente su deseo y aceptado participar en el proceso de conciliación en sede penal por medios electrónicos e intentar mediante esta metodología la solución al conflicto existente entre ambas, las partes llegaron al siguiente acuerdo (total/parcial) de conciliación penal en sede fiscal, acreditando su identidad y manifestando su conformidad, aceptación y compromiso de viva voz respecto del acuerdo celebrado y consienten la registración de la videograbación de su aceptación y su alojamiento en el sistema de gestión documental institucional, a los fines de su preservación.*

*La firma de la presente Acta de conciliación conteniendo sus acuerdos, se realizará asimismo en la copia de la misma que obra en su poder, comprometiéndose ambas partes a entregar la copia firmada al Fiscal Asistente Conciliador interviniente, a efectos de su registro y resguardo en forma electrónica, en el plazo de dos (2) días de firmada la presente Acta, la que contiene los siguientes acuerdos entre las partes intervinientes en el proceso de conciliación penal en sede fiscal:*

Nombres y Apellidos

Calidad del sujeto

Firma

### ANEXO 3

#### INVITACION AL PROCESO DE CONCILIACION PENAL POR MEDIOS VIRTUALES

01 de enero de 2021

Cite. FD\_/UC/N° 000/2021

N° caso (CUD): \_\_\_\_\_

Señor (a):

-----

Presente.-

**Ref.: Invitación a proceso conciliatorio por medio virtual.**

Me dirijo a Usted en mi carácter de Fiscal Asistente Conciliador (nombre), dada de la posibilidad de iniciar un proceso de conciliación penal en sede fiscal, en virtud de la denuncia realizada por ....., por la presunta comisión del delito de \_\_\_\_\_, caso signado con el Código Único (CUD) N° ....., con el objeto de invitarlo/a a participar del proceso de conciliación UTILIZANDO MEDIOS ELECTRÓNICOS para la comunicación.

Pudiendo resultar ello de su interés y teniendo la conciliación la finalidad de ayudar en la resolución del conflicto en forma mutuamente satisfactoria, quedo a su disposición para cualquier duda o aclaración al respecto.

Plataforma virtual : \_\_\_\_\_

Código de Reunión: \_\_\_\_\_

Clave de acceso: \_\_\_\_\_



**ANEXO 4**

**NOTIFICACION DE AUDIENCIAS EN PROCESOS DE CONCILIACION POR  
MEDIOS ELECTRONICOS EN SEDE PENAL\***

*Me dirijo a Usted en mi carácter de Fiscal Asistente Conciliador (nombre), en el marco del proceso de conciliación penal en sede fiscal iniciado en virtud de la denuncia realizada por ....., dentro el proceso signado con el CUD N° ....., con el objeto de notificarle y hacerle saber que he fijado audiencia de conciliación UTILIZANDO MEDIOS ELECTRÓNICOS para el día ..... de ..... de ..... a las ..... horas.*

*La misma se realizará mediante ..... (indicar plataforma de video conferencia y link de acceso a la misma o video llamada), tal como fuera consensuado oportunamente por medio de llamada telefónica. Queda notificado/a.*

*(\* Puede realizarse por correo electrónico o servicios y aplicaciones de mensajería con cifrado de extremo a extremo.*



CONCILIACIÓN

MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCALÍA**

Dirección:

Calle: España N° 79 esq. San Alberto

Teléfono: (591) 4 - 6461606

Fax: (591) 4 - 6451047

Sucre - Bolivia

 **LÍNEA GRATUITA 800-10-1233**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Embajada de Suiza**

**Cooperación Suiza en Bolivia**