

“PROTOCOLO DEL CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL CFIA PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS POR MEDIOS TECNOLÓGICOS EN MATERIA CONCILIACIÓN-MEDIACIÓN-ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS.”

DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto: este protocolo regula el uso de las herramientas tecnológicas, en particular para la realización de videoconferencias, a fin de dar continuidad al servicio público del Centro de Resolución de Conflictos, promover la realización de audiencias procesales en materia de Conciliación-Mediación-Arbitraje y Resolución De Disputas, por medios tecnológicos, garantizando la legitimidad y seguridad de los mismos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación: aplica para todo acto de Conciliación-Mediación-Arbitraje Y Resolución De Disputas, que pueda materializarse por medios tecnológicos, y que garanticen los derechos constitucionales y procesales establecidos en la normativa costarricense. Corresponderá a la administración del CRC y a los neutrales designados, determinar cuáles actos podrán ser virtuales, y cuales, deberán ser presenciales, total o parcialmente.

Artículo 3. Autenticación y tecnología segura: para la realización de audiencias orales y otros actos procesales, únicamente se utilizarán aquellas aplicaciones y plataformas tecnológicas que, conforme a los criterios del Departamento de Tecnología de la Información, garanticen la seguridad y autenticidad en la obtención de la información, sin exponer los equipos y bases de datos del CFIA.

Artículo 4. Identificación: en todo proceso de Conciliación-Mediación-Arbitraje y Resolución De Disputas, se debe solicitar a la persona usuaria, a sus abogadas (os) y representantes legales, los datos indispensables para su identificación y para ser contactados para la audiencia oral y cualquier otra etapa del procedimiento. Ello incluye un número de teléfono celular, el cual se guardará en caso de que así lo solicite la persona interesada, en un archivo privado en el expediente electrónico o en caso de no poderse materializar de esa manera, de forma física. Además, un correo electrónico ofrecido por las partes. En caso de duda respecto a la identificación de la persona, la administración del CRC, tribunal arbitral o conciliadores responsables del proceso podrán hacer la verificación correspondiente ante los registros oficiales.

Las personas interesadas en el caso de procesos arbitrales o de resolución de disputas, tendrán acceso seguro a la documentación electrónica de su expediente en el sistema WorkSpace, mediante el uso de Gestión en línea. La administración del CRC facilitará la clave de acceso al

sistema a aquellos con facultades debidamente identificadas como parte: solicitante, solicitada o facultado como representante legal en el proceso. La administración del CRC procederá con la gestión administrativa correspondiente para la creación del usuario, y contraseña provisional del solicitante. La primera vez que la persona usuaria ingrese al sistema, se le solicitará por seguridad el cambio de contraseña.

Artículo 5. Lugar: Las audiencias a realizarse por medios tecnológicos que aquí se autoricen, se realizarán bajo la responsabilidad de neutrales adscritos al CRC o así propuestos y aceptados por las partes en los procesos de arbitraje, conciliación o Resolución de Disputas. El CRC coordinará la sala de audiencia así dispuesta en las instalaciones del CFIA, a menos que por motivos de conveniencia, seguridad o salud deba efectuarse en el lugar que él o los neutrales y la administración del CRC previamente así lo comuniquen a las partes. Cuando se cite la realización de una audiencia oral por medios tecnológicos, las personas usuarias podrán participar desde las oficinas de sus abogados (as), domicilio social, real, o desde sus casas de habitación. No será necesario que la parte y su abogado (a) se encuentren en la misma ubicación, en tal caso, se podrán conectar de forma independiente siguiendo las pautas aquí establecidas, y las específicas dispuestas por los neutrales responsables del proceso y la administración del CRC. Podrán estar en el mismo lugar, si así lo acuerdan. Para los actos procesales a realizarse con personas que se encuentran en el extranjero, se seguirá lo que las partes así acuerden y lo establecido en las Leyes y Reglamentos establezcan para tal fin.

En todos los casos, los participantes deberán acondicionar el lugar donde se encuentren para el efecto, con buena luminosidad, aislado de ruidos y distracciones externas, considerándose así, como lugar idóneo. El fondo que se observe en pantalla deberá ser preferiblemente una pared color claro. El tribunal podrá tomar las medidas que considere necesarias, en caso de un eventual incumplimiento.

Artículo 6. Vestimenta: Los árbitros, conciliadores y técnicos que participen en audiencias orales por medios tecnológicos, deberán respetar las mismas reglas de vestimenta establecidas institucionalmente para la realización de las labores presenciales. En el caso de personas usuarias, representantes y asesores legales o técnicos, deberán vestir adecuadamente según las circunstancias. El conciliador o tribunal arbitral podrá tomar las medidas que considere necesarias, en caso de un eventual incumplimiento.

Artículo 7. Tiempo de las actuaciones: Las audiencias orales a realizarse por medios tecnológicos deberán iniciarse a la hora señalada. En observancia de lo dispuesto por el Reglamento del Centro de Resolución de Conflictos sobre inicio de actividades procesales luego de la hora fijada y posposición de audiencias, podrá iniciarse después, cuando motivos justificados técnicos lo imposibiliten.

En caso de que solo una de las partes presente inconvenientes técnicos antes de su inicio o una vez iniciada la actividad procesal, si se acredita debidamente, podrá suspenderse o reprogramarse de ser necesario.

Artículo 8. Prueba previa: al menos quince minutos antes de la hora de inicio de la audiencia oral por medios tecnológicos, se deberán realizar pruebas para verificar la conectividad, así como los demás aspectos necesarios para la debida realización del acto procesal. Los Conciliadores o árbitros confirmarán lo anterior, y así dejarán constancia en la resolución o acuerdo de la audiencia celebrada. Si la persona interesada no acude a este llamado justificadamente, podrá ser responsable de las consecuencias que ello genere si a la hora y fecha indicada, se presenten problemas técnicos que impidan su conectividad.

En todo caso, la aplicación de los efectos procesales que correspondan por inasistencia, serán aplicados a la hora y fecha señalada para el inicio del acto procesal, no para la prueba previa.

Artículo 9. Respaldo: las gestiones, resoluciones y actuaciones en audiencias orales de los procesos arbitrales, quedarán grabadas en audio e incorporadas al expediente al finalizar el acto procesal mediante el sistema WorkSpace. Se deberá efectuar el etiquetado de los actos realizados durante la audiencia. Todo en aplicación de las directrices que al efecto se tengan para el registro de la información en el sistema WorkSpace.

Artículo 10. Deberes éticos: los deberes de lealtad, probidad, uso racional del sistema y respeto que establece el Reglamento del Centro de Resolución de Conflictos, Ley RAC y otras Leyes y Reglamentos afines, se aplicarán a los actos procesales realizados mediante audiencia oral por medios tecnológicos.

Artículo 11. Intérpretes: en caso de que se requiera, durante la realización de las audiencias por medios tecnológicos del servicio de una persona intérprete, la administración del CRC y los neutrales verificarán que esta persona pueda contar con un contacto por medios tecnológicos directo con la persona que asistirá de tal manera, que permitan recibir de forma comprensible la información. En caso de que la persona intérprete no cuente con los medios tecnológicos necesarios, le será aplicable lo aquí dispuesto respecto a las reglas de accesibilidad.

Artículo 12. Accesibilidad: será obligatorio para las partes y sus asesores (as) asistir a los señalamientos de audiencias orales por medios tecnológicos, cuando se trate de personas en condiciones de vulnerabilidad o necesidades especiales, se tomarán las provisiones para la participación en la audiencia oral, conforme a los avances tecnológicos y las políticas institucionales de accesibilidad.

En caso de que, por motivos justificados, alguna de las personas que deban intervenir en la audiencia, no cuenten con los medios tecnológicos para ello, a criterio de la administración del

CRC y los neutrales responsables del proceso, se podrá citar a la persona previa solicitud de anuencia, a un espacio adecuado en las oficinas del CRC o bien las Sedes Regionales, brindándole los medios tecnológicos requeridos, para su realización.

Se procurará en lo posible, evitar suspender una audiencia señalada. Salvo caso fortuito o fuerza mayor, será obligación de la persona interesada, dar aviso de forma inmediata una vez que la parte esté en condiciones de dar el aviso, respecto a tales inconvenientes.

Artículo 13. Dirección de la audiencia oral: el tribunal arbitral o conciliadores, al utilizar plataformas o medios electrónicos para la realización de audiencias orales, deberán ejercer sus facultades de dirección del debate en forma respetuosa y eficiente.

Se deberá tomar en consideración el derecho de las partes a poder ser asesoradas por su abogado (a) o peritos. Salvo los casos donde deban realizar prueba testimonial en los casos de arbitraje; si el solicitante o solicitado y su representante no se encuentren en el mismo recinto, se podrá permitir que estos se contacten vía telefónica, *whatsapp* u otra aplicación que el conciliador o panel arbitral autorice, y que permita la privacidad cliente – asesor, otorgando un espacio temporal razonable para ello, pero impidiendo las pérdidas innecesarias de tiempo. Será obligación de las partes, requerir autorización previa al conciliador o tribunal arbitral.

Artículo 14. Formas alternas de resolución de conflictos: conforme lo dispone la normativa procesal y la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos, lo discutido durante la conciliación, no será grabado.

Si en el transcurso de las audiencias orales efectuadas por medios tecnológicos las partes consintieron formalmente la grabación de los acuerdos, y llegan a acuerdos para la resolución de sus conflictos, éstos quedarán consignados en la grabación. La persona mediadora o conciliadora indicará oralmente los términos del acuerdo, y las partes deberán dar su consentimiento a lo acordado de viva voz. En caso de considerarse necesario, durante el acto o posteriormente se podrá preparar y firmar, un documento donde consten esos acuerdos.

Artículo 15. Interrupción del servicio: si durante el desarrollo de la audiencia se interrumpe por problemas de conectividad u otros de contenido técnico, el tribunal contactará de inmediato vía telefónica a las partes solicitante, solicitados y asesores, a los números de teléfono previamente suministrados. Lo hará mediante llamadas telefónicas u otro medio disponible, con la finalidad de definir la continuación de la misma, su suspensión temporal o lo que corresponda. Para cumplir cabalmente con lo aquí dispuesto, al iniciar la audiencia el tribunal deberá advertir a las personas participantes su obligación de tener disponibles esos medios tecnológicos.

La persona interviniente que presente problemas de conectividad, recurrentes o que le imposibiliten del todo la continuación de la audiencia, deberán acreditarlo debidamente ante el

tribunal. Se podrá acreditar mediante, video de lo acontecido, u otro medio a criterio del tribunal arbitral.

La audiencia no se interrumpirá, en caso de inconvenientes técnicos que sufra una persona del público.

Artículo 16. Sistema informático a utilizar y requerimientos técnicos básicos necesarios: Para la realización de estas audiencias, la persona usuaria deberá contar con una computadora, dispositivo móvil o tableta con conexión a Internet, micrófono y cámara digital.

Las plataformas que se utilizarán para la realización de audiencias orales por medios tecnológicos serán software denominado Microsoft Teams, en adelante “TEAMS” o “ZOOM”.

Se podrá variar de plataforma para realizar audiencias por medios tecnológicos, siempre y cuando cumplan las condiciones técnicas requeridas para hacer posible su realización en concordancia con los requerimientos de seguridad necesarios, así como la aceptación de todos los requeridos a participar en la audiencia.

Las personas ajenas al CFIA, no requerirán descargar la aplicación para participar en las audiencias, siempre que cuenten con las aplicaciones de *Internet Explorer*, *Microsoft Edge*, *Google Chrome*, *Mozilla Firefox*, o similares, servicio de Internet, y al menos los megas o capacidad de bajada para uso exclusivo de la plataforma seleccionada para la realización de la audiencia. Por uso exclusivo deberá entenderse que las partes: solicitante, solicitado y la administración del CRC, durante la audiencia realizada por medios tecnológicos, garanticen la utilización del servicio de internet para la audiencia evitando así, se disminuya el ancho de banda.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

ACTUACIONES PREVIAS A LA AUDIENCIA

Artículo 17. Asignación del señalamiento. La coordinadora o persona encargada en el Centro de Resolución de Conflictos, procederá a incluir en el sistema de agenda de TEAMS o ZOOM, la hora y la fecha asignadas para la realización de la audiencia. El título en el sistema TEAMS o ZOOM, corresponderá al número de expediente y el tipo de actividad a realizar.

Artículo 18. Señalamiento. Con base en esa información, la coordinadora o persona encargada, procederá a emitir el comunicado formal de invitación, con indicación de la hora y fecha de la audiencia oral a realizarse por medios tecnológicos.

En la resolución, se informará o requerirá a las partes, como mínimo, lo siguiente:

- a) la aplicación que se utilizará “TEAM” o “ZOOM”.
- b) requerimientos técnicos mínimos necesarios.
- c) dirección electrónica para “unirse a la reunión de Microsoft Teams” o “ZOOM”.
- d) indicación de la dirección electrónica institucional donde pueden descargar el manual de uso.
- e) la hora en que se realizará la prueba previa.
- f) obligación de comunicar al tribunal, en el plazo legal correspondiente, de situaciones que impidan la realización de la audiencia oral por medios tecnológicos.
- g) se deberá advertir, además, que si antes de la hora señalada para la audiencia se presenta cualquier inconveniente que impida la celebración del acto, deberá ser informado de inmediato a la administración del CRC y al tribunal.
- h) el número de teléfono o dato de contacto del Centro de Resolución de Conflictos para el caso de dudas.
- i) prevenir que se indique el correo electrónico de cada una de las personas que asistirán a la audiencia, con la finalidad de incluirlos en la plataforma “TEAMS” o “ZOOM”.

Se informará, además, que de no conectarse a la aplicación en hora y fecha señaladas, sin justa causa, se podrán aplicar lo indicado en el artículo 7 de este protocolo.

En el mismo comunicado o resolución se solicitará a las partes y sus asesores indicar sus números de teléfono a fin de poderles contactar de forma expedita.

Artículo 19. Firma de la resolución y comunicación de la agenda: Una vez que el tribunal arbitral verifique la celebración de la audiencia, así como los requisitos necesarios para su realización, procederá a firmar la resolución respectiva.

Con posterioridad, el expediente se trasladará a la persona encargada de la asignación del señalamiento para que se incluya en TEAMS o ZOOM las personas asistentes que hayan señalado un correo electrónico para recibir notificaciones (partes, abogados y declarantes).

Artículo 20. Cooperación a las personas usuarias. Considerando posibles limitaciones de brecha tecnológica, la administración del CRC, en lo posible, atender las dudas que las personas interesadas realicen, presencialmente, vía telefónica o por otros medios, respecto a los pasos básicos a seguir para acceder a la audiencia. También sobre los requisitos necesarios y canales donde se puede obtener más información o descargar el manual, entre otros. Este servicio se

brindará a partir del momento en que las partes o sus representantes debidamente acreditados reciban la notificación del señalamiento para la audiencia.

Se deberá coordinar para que las personas cumplan con los requisitos mínimos aquí dispuestos. Para ello, la administración del centro informará a los interesados, de previo a la realización de la audiencia, el número telefónico y correo electrónico de contacto que dispuesto para brindar soporte técnico a las personas usuarias externas.

CELEBRACIÓN DE LA AUDIENCIA

Artículo 21. Documentación de la audiencia. La audiencia deberá grabarse en la aplicación que tiene la plataforma dispuesta para tal fin, así como también en grabadora de voz digital, a fin de incorporarla al expediente electrónico. Para el control de grabación de voz digital, estará bajo la responsabilidad de la persona que la administración del CRC designará, quien atenderá a las instrucciones que así considere el tribunal.

El control de la plataforma seleccionada para la celebración de la audiencia estará a cargo del tribunal arbitral o conciliador siguiendo, autorizando quien ingresa o debe salir de la sala electrónica.

En caso de considerarlo necesario, paralelamente el tribunal instruirá a la persona asignada por el CRC para brindar asistencia al tribunal, para que se confeccioné una minuta del desarrollo de la audiencia.

Artículo 22. Verificación de la conexión. A la hora y fecha señaladas, la persona juzgadora procederá a verificar que los interesados estén conectados a la aplicación. Si una o ambas partes omiten conectarse y no informan de inconveniente alguno al tribunal, se dejará constancia de ello en el expediente. El tribunal posteriormente resolverá lo que legalmente corresponda.

Artículo 23. Requisitos básicos: al iniciar la audiencia, el conciliador o panel arbitral, deberá indicar algunas reglas básicas:

- a) Cada persona que ingrese, deberá hacerlo consignando en el sistema su nombre completo.
- b) En caso de por razones técnicas se procediera solo se grabe únicamente el audio, las personas participantes, obligatoriamente tendrán el video de la aplicación encendido. Lo anterior se advertirá a las personas asistentes.
- c) La grabación se realizará por medio de comando específico de la plataforma empleada y grabadora de voz tipo digital, ubicada estratégicamente previo análisis de la sala. El tribunal procederá a la autorización correspondiente para la prevención de inicio de la grabación.
- d) En caso de presentarse documentos durante la audiencia, se deberán compartir escaneada y en formato PDF (documento en formato portable), que se compartirán a través del comando contenido según la plataforma seleccionada TEAM o ZOOM previa autorización del tribunal arbitral o conciliador, adicionalmente remitirla por correo electrónico, incorporarla al expediente.
- e) En caso de que alguna de las personas no cumpliera los requisitos mínimos respecto al lugar o vestimenta, tomará las directrices que correspondan. (artículos 5 y 6)
- f) Se recordará a las partes sobre los deberes indicados. (artículos 9 y 10).

- g) A las personas que deban rendir prueba testimonial, se verificará su identidad se les recordarán las reglas (artículos 4,5 y 13).
- h) Se informará como proceder en caso de interrupción del servicio. Conforme el artículo 15.
- i) El tribunal arbitral o conciliador darán las instrucciones a seguir en caso de que sea necesario solicitar un receso por algún motivo, por acuerdo de partes o bien por caso fortuito o fuerza mayor.
- j) Durante el espacio otorgado para conciliar, se detendrá la grabación en apego a las disposiciones de la Ley RAC.

El tribunal arbitral o conciliador podrán hacer uso de sus potestades legales y reglamentarias en caso de incumplimiento.

Artículo 24. Identificación. Verificada la conexión de todas las personas que deben estar presentes, se dará la bienvenida y se solicitará la identificación vigente de cada participante. Cada persona, deberá acercar su rostro a la cámara e indicará en forma oral su nombre, apellidos y número de identificación. Además, mostrará su documento de identidad. Cuando el tribunal lo considere necesario, el documento de identidad se podrá cotejar con la cuenta cedular en el Tribunal Supremo de Elecciones o ante la Dirección de Migración y Extranjería en donde además se constate la fecha de vencimiento de la misma.

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 25. Bitácora: Al finalizar la audiencia, la coordinadora o secretaria designada por la administración del CRC, incorporará en el expediente electrónico, una copia de la grabación con la identificación correspondiente.

Además, se descargará una copia de la bitácora de esa audiencia en el sistema TEAMS o ZOOM con la finalidad de que quede consignado en el expediente, los pormenores de lo ahí acontecido. Adicionalmente, en caso de ser necesario, en la plataforma TEAMS o ZOOM existirá un respaldo donde se visualizarán las personas que participaron en la audiencia.

Artículo 26. Problemas con las grabaciones. Si al finalizar una audiencia o durante su realización, la administración del CRC o algún miembro del tribunal arbitral se percatan de problemas en la grabación en la plataforma tecnológica seleccionada o la grabadora de voz digital de lo acontecido; si producto de un problema de conexión no se entendió o quedó bien consignada la manifestación de una de las personas participantes, el tribunal arbitral tomará las decisiones que correspondan con la finalidad de corregir lo anterior, ya sea pidiendo a la persona que repita lo indicado, o bien mediante otra vía según así considere el tribunal pertinente.

Artículo 27. Aplicabilidad. Este protocolo será aplicable a las audiencias arbitrales, conciliación, mediación y de solución de controversias, y en general, cualquier audiencia que el Centro de Resolución de Conflictos que con consentimiento previo de las partes así se hubiere pactado.