

Nota sobre Organización de audiencias virtuales



CIAM - CIAR

Centro Internacional de Arbitraje de Madrid
Centro Iberoamericano de Arbitraje



1. Introducción

1. Esta nota tiene como objetivo facilitar a los usuarios recomendaciones para la preparación y celebración de audiencias virtuales en procedimientos administrados por el Centro Internacional de Arbitraje de Madrid y Centro Iberoamericano de Arbitraje [**“CIAM-CIAR”** o el **“Centro”**]¹.

2. CIAM-CIAR se guía por tres principios rectores: la excelencia en los procesos, la vocación de servicio al cliente y la sostenibilidad. En línea con estos principios, el Centro incentiva a los usuarios del arbitraje a emplear la tecnología como una alternativa más económica y más amigable con el medio ambiente para el desarrollo eficiente y sin dilaciones de los procedimientos arbitrales, de conformidad con su Reglamento de Arbitraje [el **“Reglamento”**]. Específicamente, el Centro impulsa las partes, los abogados y los árbitros [los **“Participantes”**] a celebrar reuniones, conferencias y audiencias a través de medios de comunicación a distancia como videoconferencias, cuando sea posible y apropiado [la **“Audiencia Virtual”** o **“Audiencia”**]².

3. La Secretaría General de CIAM-CIAR cuenta con un equipo de trabajo disponible para prestar asistencia a los Participantes durante la organización y celebración de Audiencias Virtuales.

¹ En la preparación de esta Nota, el Centro se ha basado en la [Nota sobre organización de Audiencias Virtuales de la Corte de Arbitraje de Madrid](#) (una de las entidades fundadoras de CIAM), y ha tomado en consideración los siguientes documentos, a cuyos autores agradece su contribución como fuentes de inspiración: [Nota de orientación de la CCI sobre Posibles Medidas Destinadas a Mitigar los Efectos de la Pandemia del COVID-19](#), [Seoul Protocol on Video Conferencing in International Arbitration](#) y [Guidance Note on Remote Dispute Resolution Proceedings of CI Arb](#). Para una lista completa de guías sobre audiencias virtuales, ver [Resources on Holding Remote or Virtual Arbitration and Mediation Hearings](#), de DELOS.

² CIAM-CIAR también pone a disposición de los Participantes su [Plataforma Virtual](#); una interfaz segura y confidencial que permite a los Participantes de un procedimiento arbitral acceder a su expediente desde cualquier parte del mundo.



2. Recomendaciones generales

4. La Celebración de Audiencias Virtuales puede ser consultada y acordada por los árbitros con las partes, ya sea;

- (i) en el trámite previsto con carácter previo a la emisión de la primera orden procesal sobre la conducción del procedimiento³;
- (ii) al momento de fijar las condiciones de la celebración de la audiencia⁴;
- (iii) en cualquier otro momento que consideren adecuado, en el marco de los poderes generales de dirección del procedimiento que corresponden a los árbitros⁵.

5. Al valorar la posibilidad de celebrar Audiencias Virtuales, se sugiere a los árbitros y a las partes tomar en consideración al menos las siguientes cuestiones:

- (i) el impacto estimado que se produciría en el calendario procesal en caso de esperar hasta que la celebración de una audiencia presencial sea posible;

³ Art. 31.1 del Reglamento.- 1. A la mayor brevedad y en todo caso, en el plazo de treinta días a contar desde la recepción del expediente arbitral, el tribunal escuchará a las partes, mediante una conferencia telefónica, videoconferencia, reunión presencial, intercambio de comunicaciones o cualquier otro medio que los árbitros consideren adecuado. El acuerdo alcanzado por las partes o, en su defecto, la decisión de los árbitros, se contendrán en una primera orden procesal que recogerá, como mínimo, las siguientes cuestiones:

- a) El nombre completo, descripción, dirección y otra información de contacto de cada una de las partes y de toda persona que las represente en el arbitraje.
- b) La dirección donde se podrán efectuar válidamente las notificaciones o comunicaciones durante el arbitraje y los medios de comunicación que habrán de emplearse.
- c) Una exposición sumaria de las posiciones de las partes y de sus peticiones, junto con la cuantía estimada de cualquier demanda cuantificada y, en la medida de lo posible, una estimación del valor monetario de todas las reclamaciones.
- d) Una lista de los puntos litigiosos por resolver, a no ser que el tribunal lo considere inadecuado.
- e) Los nombres completos, dirección y otra información de contacto de cada uno de los árbitros.
- f) El idioma y la sede del arbitraje.
- g) Las normas jurídicas aplicables al fondo de la controversia o, cuando proceda, si debe resolverse en equidad.
- h) El calendario de actuaciones.

⁴ Art. 34.4 del Reglamento.- 4. La dirección de las audiencias corresponde en exclusiva a los árbitros, los cuales podrán tomar todas las medidas apropiadas para asegurar un eficiente desarrollo del arbitraje. Con la debida antelación y tras consultar con las partes, los árbitros, mediante la emisión de una orden procesal, establecerán las reglas conforme a las cuales se desarrollará la audiencia, la forma en que habrá de interrogarse a los testigos o peritos y el orden en que serán llamados.

⁵ Art. 27.1 del Reglamento.- 1. Con sujeción a lo dispuesto en el presente Reglamento, los árbitros dirigirán el procedimiento arbitral del modo que consideren apropiado en cada caso, evitando retrasos o gastos innecesarios, a fin de asegurar una resolución rápida y eficiente de la disputa, observando siempre el principio de igualdad de las partes y dando a cada una de ellas suficiente oportunidad de hacer valer sus derechos.



- (ii) si ese impacto estimado generaría un retraso excesivo, dadas las circunstancias del caso (y, en particular, si existen especiales razones de urgencia que aconsejen una tramitación más rápida);
- (iii) el objeto de la audiencia (decisiones de los árbitros sobre prueba, interrogatorio de testigos o peritos, formulación de conclusiones, etc.) y, en particular, el impacto que causaría la celebración de una Audiencia Virtual en los medios de prueba que deben practicarse (por ejemplo, en una inspección ocular⁶);
- (iv) las garantías disponibles para participar adecuadamente en Audiencias Virtuales, salvaguardar la privacidad de la información intercambiada en ellas e impedir que terceros no autorizados tengan acceso a esa información y a las propias Audiencias;
- (v) el número de personas que participarán en la audiencia, su disponibilidad para viajar y sus ubicaciones geográficas, especialmente en caso de que se encuentren en distintas zonas horarias;
- (vi) la posibilidad de dividir la audiencia en distintas sesiones, virtuales y presenciales; y
- (vii) la incidencia de la celebración de Audiencias Virtuales sobre la validez y la ejecución del laudo que en su caso se dicte.

3. Cuestiones procesales

3.1 Antes de la audiencia

6. Una de las primeras cuestiones que los Participantes deben decidir es la plataforma o servicio utilizado como soporte para la realización de la Audiencia. CIAM-CIAR dispone de cuentas en las plataformas de Zoom y Loopup, que pone a disposición de sus usuarios en caso de que las consideren adecuadas. El Centro no hace ninguna declaración ni ofrece ninguna garantía respecto a estos proveedores externos. Los Participantes deben actuar con la debida diligencia en cuanto a la idoneidad de dichas plataformas.

7. Además, el Centro sugiere a los Participantes, entre otras, las siguientes recomendaciones:

⁶ Respecto al uso de la tecnología, el Centro desea recalcar las posibilidades ofrecidas por el empleo de los drones. Estos sistemas aéreos pilotados de forma remota han propiciado un ahorro considerable de costes y tiempo en la realización de inspecciones oculares.



- (i) Determinar las condiciones técnicas mínimas que deben cumplir tanto los dispositivos como el tipo de conexión de los Participantes;
- (ii) Conectarse a la Audiencia a través de un ordenador de escritorio o portátil, absteniéndose de utilizar *tablets* o móviles, que pueden presentar una conexión inestable y con funcionalidades reducidas;
- (iii) Utilizar una conexión a internet cableada que es preferible a una conexión inalámbrica, para facilitar mayor velocidad;
- (iv) Utilizar una cámara web y micrófono funcionales y que ofrezcan una imagen y audio claros y sin fallos, para garantizar la mejor calidad posible durante la Audiencia;
- (v) Considerar la acústica y luminosidad de la ubicación desde donde se realiza la conexión a la Audiencia;
- (vi) Verificar que los dispositivos informáticos estén adecuadamente cargados y que los cables de alimentación o las baterías de respaldo estén disponibles según sea necesario;
- (vii) Asegurarse de que la aplicación de la plataforma esté actualizada en su dispositivo;
- (viii) Desactivar las actualizaciones informáticas automáticas en sus dispositivos, que corran el riesgo de activarse automáticamente y puedan interrumpir la Audiencia;
- (ix) Elaborar un listado de todos los Participantes de la Audiencia, así como el modo en que se confirmará su presencia e identidad;
- (x) Tomar en cuenta las diferentes zonas horarias al fijar fechas de Audiencia, horas de inicio y finalización, descansos y duración de cada día de Audiencia;
- (xi) Determinar la modalidad en que se realizarán los alegatos de las partes, los testimonios de testigos y peritos y la presentación documental e inspecciones o pericias que puedan ser necesarias.

Sesión de prueba y protocolo en caso de fallo técnico

8. El Centro recomienda que los Participantes realicen una sesión de prueba con suficiente antelación. El propósito de esta sesión será familiarizarse con la plataforma y permitir a los Participantes evaluar la compatibilidad de equipos, la calidad de sus transmisiones de audio y video y realizar los ajustes necesarios, así



como probar las funciones de la plataforma, incluida la posibilidad de silenciar el micrófono, las opciones de visualización y el uso compartido de pantalla, entre otros.

9. Asimismo, se recomienda prever un protocolo de acción en caso de que durante la Audiencia Virtual se experimenten problemas con la plataforma digital elegida. En este protocolo podrían incluirse medidas como recurrir al personal de CIAM-CIAR, al personal técnico específicamente contratado a tales efectos, una llamada telefónica en caso de desconexión o el uso de una plataforma alternativa.

3.2 Durante la celebración de la audiencia

10. De acuerdo con el art. 34.4 del Reglamento, “la dirección de las audiencias corresponde en exclusiva a los árbitros”. Los árbitros podrán delegar la operativa de la Audiencia Virtual al secretario del tribunal, a un asistente del tribunal, al personal de CIAM-CIAR o a un técnico específicamente contratado a tales efectos.

11. Los árbitros podrán dar por concluida la Audiencia si consideran que la modalidad virtual genera un perjuicio para alguna de las partes, existen indicios de que la confidencialidad o seguridad de la Audiencia no se está garantizando o, por cualquier otra razón considera que no es adecuado que la Audiencia prosiga.

12. El Centro sugiere a los Participantes, entre otras, las siguientes recomendaciones:

(i) Utilizar la funcionalidad de “sala de espera” hasta que todos los Participantes se hayan conectado correctamente, y que el presidente, el árbitro único o el encargado de la plataforma pueda autorizarlos a ingresar en la sala de audiencia;

(ii) Identificarse y designar a su portavoz o portavoces; y en la medida de lo posible intentar reducir el número de portavoces, para evitar el solapamiento de audio e interferencias;

(iii) Acordar previamente el orden y duración de las exposiciones, así como de los interrogatorios de testigos y expertos;

(iv) En caso de que la plataforma escogida cuente con opción de “chat” y se acuerde permitir su uso, este canal no debe ser empleado por las partes para remitir comunicaciones a los árbitros que las demás partes no puedan ver.

Testigos y peritos



13. El interrogatorio de testigos y peritos a través de videoconferencia plantea una problemática singular. Existen distintos métodos para asegurar que el interrogatorio se produzca debidamente, sin la asistencia de personas no autorizadas. Se invita a adoptar una solución que ofrezca suficientes garantías a las partes, atendida la naturaleza del caso.

14. El sistema más garantista suele ser la presencia, en el lugar en el que el testigo declara, de un integrante del equipo de abogados de la parte contraria a la que presenta a ese testigo. En el supuesto de que no sea posible o eficiente adoptar esta cautela, se recomienda que sea posible comprobar en cualquier momento que no acceden personas no autorizadas por los árbitros a la sala desde la que comparece el testigo o perito. Esto puede conseguirse, por ejemplo,

(i) contando con dos cámaras: una que enfoque directamente al testigo en un plano corto y otra que ofrezca una visión general de la sala desde la que éste comparece;

(ii) solicitando al testigo que se coloque a una distancia tal de la cámara que permita a los árbitros tener una visión más amplia de la sala; o

(iii) utilizando una cámara web de 360°.

15. Adicionalmente, se recomienda que el testigo o perito:

(i) comparezca desde una sala específicamente dispuesta para la ocasión, únicamente con los dispositivos tecnológicos y la documentación y materiales autorizados para participar en la Audiencia;

(ii) acredite razonablemente que, al margen de los intercambios que exija su declaración con los Participantes que le formulen preguntas, no se comunica con otras personas durante la comparecencia, sin autorización del tribunal; y

(iii) firme una declaración indicando que ha cumplido las condiciones indicadas en los puntos anteriores.

16. Cuando las Audiencias Virtuales impliquen dispersión geográfica, el Centro podrá asistir a los árbitros y usuarios en la identificación de salas adecuadas desde las que establecer la conexión para la toma de declaración, a través de su red de alianzas. Del mismo modo, el Centro está en disposición de prestar otras labores de apoyo que sean necesarias en la organización de Audiencias Virtuales, en particular para garantizar la integridad de la declaración de testigos y peritos.



17. En todo caso, los árbitros podrán, en cualquier momento durante la Audiencia, realizar las preguntas o comprobaciones que consideren convenientes de forma que se preserve la integridad de la declaración que se esté llevado a cabo.

Exhibición de documentos

18. La exhibición de documentos durante la Audiencia Virtual seguirá el método acordado previamente por el tribunal y las partes. CIAM-CIAR pone a disposición de los participantes su [Plataforma Virtual](#) que garantiza el acceso directo de todos los Participantes al expediente electrónico. Los Participantes también podrán emplear la función de vistas de pantalla compartida.

4. SEGURIDAD

19. En el caso de que el procedimiento arbitral tenga un carácter confidencial, los Participantes deberán actuar con el fin de asegurar que no existan interferencias de terceros no autorizados en el procedimiento.

20. Los Participantes deberán emplear medidas para asegurar la confidencialidad y la protección de datos; en particular se recomienda a los Participantes:

- (i) Abstenerse de participar en la Audiencia a través de una conexión pública;
- (ii) Determinar la lista de Participantes (árbitros, partes, abogados, testigos, peritos, secretario administrativo, intérpretes, taquígrafos, técnicos, etc) que asistirán a la Audiencia Virtual (o a parte de ella) y no permitir la participación de personas que no figuren en la lista;
- (iii) Proteger el acceso a la Audiencia Virtual con una contraseña;
- (iv) No compartir la contraseña de acceso a la Audiencia con terceros, y tampoco compartir la visualización de la Audiencia con terceros, sea por medio de retransmisiones o grabaciones no autorizadas;
- (v) Determinar si la Audiencia Virtual será grabada sólo en audio o si incluirá también vídeo, y quién será responsable de la grabación (a modo de ejemplo, un árbitro, el secretario administrativo, el personal del Centro o un técnico específicamente contratado a tales efectos).



21. Como medidas adicionales, los Participantes también pueden hacer uso de las Virtual Private Networks (VPNs) para realizar su conexión a la Audiencia. Ese modo de conexión ofrece un nivel adicional de seguridad al codificar una conexión privada a su usuario, haciendo más difícil el acceso de terceros no autorizados.

22. CIAM-CIAR facilita un modelo de Protocolo de Audiencia Virtual que el tribunal arbitral y las partes pueden adoptar y/o adecuar según sus necesidades (Anexo 1).

Anexo 1

Protocolo de Audiencia Virtual

1. La audiencia se celebrará de forma virtual utilizando la plataforma (***) [la **“Plataforma”**]. Para el desarrollo de la Audiencia se habilitarán las siguientes salas:

- Una Sala Principal donde se celebrará la Audiencia,
- Una Sala de Espera para todos los participantes;
- Una Sala de Deliberación para el Tribunal.

2. El (Secretario Arbitral/Asistente del Tribunal/Centro/técnico informático), bajo las instrucciones del presidente del tribunal, será el administrador de estas salas virtuales.

3. El Secretario Arbitral enviará una invitación a todos los participantes [los **“Participantes”**] para conectarse a la Audiencia y sólo estos estarán autorizados para participar en la misma.

4. Los Participantes deberán conectarse indicando su nombre y apellidos completos.

1. Sesión de prueba y logística

5. El Tribunal Arbitral y las Partes realizarán una sesión de prueba el día (***)



6. El propósito de esta sesión será permitir a los Participantes evaluar la compatibilidad de equipos, la calidad de sus transmisiones de audio y video y hacer los ajustes necesarios, así como probar las funciones de la Plataforma, incluida la posibilidad de silenciar el micrófono, las opciones de visualización, las transiciones entre Salas y el uso compartido de pantalla.

7. Las Partes serán responsables de probar la Plataforma con cada uno de sus testigos y peritos, y con el personal de apoyo de la Audiencia (transcriptores, intérpretes, etc) para garantizar que se cumplan todos los requisitos logísticos de esta Orden Procesal.

8. Los Participantes harán sus mejores esfuerzos para asegurar que hay una transmisión clara de video y audio durante la Audiencia. Las Partes accederán a la Plataforma a través de un ordenador de escritorio o portátil. Entre otras cosas, los Participantes deben considerar las siguientes recomendaciones:

- Para facilitar una conexión a internet de alta velocidad, se recomienda utilizar una conexión cableada, que es preferible a una conexión inalámbrica;
- Eliminar los ruidos de fondo que sean previsibles y tomar las medidas adecuadas para evitar que cualquier persona que se encuentre en las proximidades de la sala pueda irrumpir la Audiencia;
- El correcto posicionamiento e iluminación de la cámara (por ejemplo, los asistentes deben evitar sentarse cerca de una ventana, siendo también útil la colocación de una fuente de luz delante -y no detrás – del Participante);
- Verificar que los dispositivos informáticos estén adecuadamente cargados y que los cables de alimentación o las baterías de respaldo estén disponibles según sea necesario;
- Los Participantes serán responsables de asegurarse de que la aplicación de la Plataforma en su computadora esté actualizada;
- Desactivar las actualizaciones informáticas automáticas en sus ordenadores, que corran el riesgo de activarse automáticamente y puedan interrumpir la Audiencia.

2. Acceso a la Sala Principal

9. Los Participantes deberán acceder a la Plataforma utilizando las contraseñas proporcionadas por el Secretario Arbitral al menos 10 minutos antes de la hora de inicio programada para la Audiencia. Los Participantes serán dirigidos a la Sala de



Espera donde permanecerán hasta que el Tribunal compruebe que todos los Participantes están adecuadamente conectados a la Plataforma.

10. Siguiendo instrucciones del Presidente del Tribunal, el Secretario Arbitral admitirá a todos los Participantes en la Sala Principal al mismo tiempo.

11. Una vez que los Participantes autorizados se hayan unido a la Audiencia, el Secretario Arbitral bloqueará la Sala para evitar que otras personas puedan unirse a la misma. El Tribunal puede desbloquear la Sala según sea necesario (por ejemplo, para permitir que el próximo testigo pueda unirse o para que un Participante autorizado que tenga dificultades técnicas pueda volver a unirse después de desconectarse).

3. Alegatos y pruebas

Alegatos

12. Inmediatamente antes de iniciar sus alegatos de apertura, las Partes deberán cargar los resúmenes, extractos, diapositivas, gráficos u otros materiales que desee utilizar para su respectivo alegato en la Plataforma Virtual de CIAM-CIAR. Además, las Partes también podrán desplegar la presentación a través de la modalidad de “compartir pantalla”.

Pruebas documentales

13. Inmediatamente antes de iniciar los interrogatorios, las Partes deberán cargar un listado de documentos que deseen utilizar para su respectivo interrogatorio en la Plataforma Virtual de CIAM-CIAR. Además, las Partes también podrán desplegar los documentos a través de la modalidad de “compartir pantalla”.

Testigos y peritos

14. Los rostros de los testigos y peritos deben ser claramente visibles al testificar. En la medida de lo posible, la cámara web debe colocarse al nivel de su rostro, relativamente cerca. Los testigos y peritos deben hablar directamente a la cámara mientras testifican.



15. El Tribunal podrá pedir a un testigo o perito que oriente su cámara para proporcionar una vista más cercana de cualquier material o persona en su entorno con el fin de verificar que no se refiera o no se base en información no autorizada mientras testifica o esté acompañado de personas no autorizadas.

16. Durante su testimonio, los testigos y peritos no podrán intercambiar comunicaciones de ningún tipo, salvo con autorización del Tribunal.

4. Buenas prácticas (Online Etiquette)

17. Para lograr el nivel necesario de cooperación y coordinación para una Audiencia exitosa, cada Participante se compromete a verificar las siguientes cuestiones:

- Identificar a su portavoz o portavoces principales, que serán los que tendrán el uso de pantalla y micrófono;
- Abstenerse de interrumpir a cualquier orador;
- Usar razonable y responsablemente las funcionalidades de la videoconferencia;
- Abstenerse de cualquier grabación o captura de pantalla no autorizada;
- Silenciar el micrófono cuando no está hablando;
- Tomar las medidas o prácticas necesarias para respaldar la eficiencia procesal de la Audiencia.

18. Para evitar demoras y dificultades en el momento de volver a conectarse, los Participantes no deberán desconectarse de la Audiencia durante los recesos, salvo indicación contraria del Tribunal. Durante esos recesos las líneas podrán silenciarse y el Tribunal podrá mover a los Participantes a la Sala de Espera.

5. Seguridad

19. Para salvaguardar la privacidad de la Audiencia, los Participantes no deberán conectarse desde un entorno público o utilizar una conexión wifi pública no segura.



20. El acceso a la Sala Principal estará protegido por una contraseña que será facilitada por el Secretario Arbitral a todos los Participantes. Los representantes de las Partes serán responsables de compartir de forma segura la contraseña con los miembros de sus equipos, testigos, peritos y transcriptores y demás personas de servicios.

21. El Secretario Arbitral será el encargado de admitir y excluir Participantes en la Sala Principal. Salvo autorización del Tribunal Arbitral, únicamente los Participantes podrán ser admitidos en la Sala Principal.

22. Las Partes acuerdan que ninguna persona asistirá, participará o se le permitirá escuchar la Audiencia sin el consentimiento previo del Tribunal Arbitral.

6. Protocolo en caso de fallo técnico

23. Se podrá contar con un técnico informático, presente durante la Audiencia en caso de fallos técnicos.

24. En el caso de que un Participante se desconecte de la Audiencia o experimente algún otro fallo técnico y la conexión no se pueda restablecer:

- El Tribunal podrá tomar medidas para detener la Audiencia y mover a los Participantes a la Sala de Espera;
- El Tribunal, con el acuerdo de las Partes, podrá modificar el orden de comparecencia de los testigos y peritos;
- El Participante que sufra algún fallo técnico deberá comprobar el correo electrónico a la espera de instrucciones por parte del Tribunal.

25. En el caso de que la Sala Principal experimente fallos técnicos que conviertan en imposible el desarrollo de la Audiencia, el Tribunal tomará las medidas que considere apropiadas, incluyendo la celebración de la Audiencia en una Plataforma alternativa o la suspensión de la Audiencia.

Conferencia telefónica de emergencia

26. En caso de desconexión y de imposibilidad de volver a conectarse por un tiempo prolongado, el Presidente del Tribunal o el Secretario Arbitral enviará un correo a los Participantes para que se conecten a una conferencia telefónica de emergencia para recibir las instrucciones del Tribunal Arbitral sobre cómo proceder.



7. Declaración de las Partes

27. Las Partes confirman que ha realizado su propia investigación sobre la idoneidad y adecuación de la Plataforma propuesta para la Audiencia y de cualquier riesgo de usar dicha Plataforma, incluidos los riesgos relacionados con su seguridad, privacidad o confidencialidad, y aceptan usarla para celebrar la Audiencia.