



■ artículo

SCV Societat Catalana
de Victimologia

SOCIEDAD VASCA DE VICTIMOLOGÍA
SOCIAL ESTABLISHMENT SOCIETY

HUYGENS
EDITORIAL

REVISTA DE VICTIMOLOGÍA | JOURNAL OF VICTIMOLOGY
Online ISSN 2385-779X
www.revistadevictimologia.com | www.journalofvictimology.com
DOI 10.12827/RVJV.10.01 | N. 10/2020 | P. 9-42
Fecha de recepción: 20/04/2020 | Fecha de aceptación: 14/05/2020

Justicia restaurativa digital, conectividad y resonancia en tiempos del COVID-19

Digital Restorative Justice, Connectivity and Resonance in Times of COVID-19

Gema Varona Martínez

Doctora investigadora permanente en el Instituto Vasco
de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua (UPV/EHU).
Contacto: gemmamaria.varona@ehu.eus

Resumen

Este artículo gira alrededor de la idea del encuentro cara a cara como algo esencial en la justicia restaurativa. Con base en una metodología cualitativa y partiendo de la situación creada con la crisis del COVID-19, sus páginas tienen un objetivo exploratorio respecto de las posibilidades de una justicia restaurativa a distancia sin contacto físico entre sus participantes. En primer lugar, se hará alusión a la sorprendente ausencia de referencias normativas específicas alrededor de la telejusticia restaurativa mediante la realización de un análisis de contenido de las normas internacionales e internas más relevantes. En segundo lugar, mediante una revisión bibliográfica, describiremos los proyectos de justicia restaurativa en marcha en diversos países afectados por dicha crisis. Asimismo, abordaremos elementos de prospectiva mediante el uso de la teoría de los tres mañanas y consideraciones generales sobre la inteligencia artificial en los sistemas penales. Finalmente, realizaremos una serie de consideraciones sobre las aportaciones que el concepto de resonancia de Hartmut Rosa puede traer a la justicia restaurativa telemática, en cuanto a sus potencialidades y riesgos, en conexión con lo que llamamos la necesidad de una Victimología encarnada. Para ello se incorporarán fragmentos ilustrativos de los cuestionarios realizados a cuatro personas facilitadoras de los servicios públicos de justicia restaurativa en diversas Comunidades Autónomas.

Palabras clave

Justicia restaurativa, COVID-19, espacios digitales, conectividad, resonancia.

Abstract

This article deals with the notion of a face-to-face encounter as something essential for restorative justice. Within a qualitative methodology and departing from the situation created by the COVID-19 crisis, its pages have an exploratory objective with regard to the possibilities of a distance restorative justice without physical contact among its participants. First, we will mention the surprising lack of specific international or internal regulation on this matter. To do this a content analysis of the most relevant norms will be developed. Second, through a literature review, restorative



justice projects will be described in different countries affected by the COVID-19 crisis. Some prospective elements will be tackled with the so-called three tomorrows theory. The use of artificial intelligence in the criminal justice system will be mentioned. Finally, we will incorporate to this debate some aspects of the concept of resonance by Hartmut Rosa. This can be related to the potentialities and risks of a tele-justice in relation to the need for an embodied Victimology. In order to do so some illustrative excerpts of responses to questionnaires with four Spanish facilitators in different public services of restorative justice will be included.

Keywords

Restorative justice, COVID-19, digital spaces, connectivity, resonance.

1. Introducción

“Pero no solo las mentes se unen; y la comunidad viviente creada por el lenguaje compete a los cuerpos humanos vivos. Necesitamos hablar *juntos*, estando el hablante y el oyente aquí y ahora. Lo sabemos, lo sentimos. Cuando eso no ocurre, sentimos la ausencia. El habla nos conecta de una manera directa y vital porque ante todo es un proceso físico, corporal” (Le Guin, 2018: 255-256).

Jugando con un término del boxeo, como contraposición a la lucha, el proyecto *Inside the distance* (2012) sobre justicia restaurativa consiste en un documental y una instalación de vídeo interactivo, creados por el artista Sharon Daniel, en una coproducción del Instituto de Criminología de la Universidad de Lovaina y la Universidad Santa Cruz de California, junto con otras instituciones. Con base en entrevistas a facilitadores, criminólogos, víctimas y ofensores, en él se documentan las prácticas de mediación penal en Bélgica y se muestra cómo plantean una alternativa a la cultura imperante en la justicia penal (Pali, 2014; *Inside the distance*, s.f.). Sin perjuicio de la diversidad de contextos en que se produzca un delito, el documental parte de la idea de que esa victimización suele crear, de forma simultánea, distancia y vínculo, aunque éste último sea traumático. El título elegido por Sharon Daniel se refiere a la distancia o daño creado tras una victimización y al que, paradójicamente, contribuye de manera negativa una respuesta punitiva que incrementa la victimización secundaria y terciaria. Dicha distancia, tanto en su dimensión temporal como espacial o relacional, es variable. En el documental la distancia se representa con la mesa utilizada en un programa restaurativo por la persona facilitadora, la víctima y el ofensor. La mesa constituye un espacio alrededor del cual se intenta realizar un ejercicio no tanto de consenso, sino de cooperación. La distancia supone ese vínculo que, tomado realmente en serio, debería permitir afrontar su complejidad, con el objeto de construir entre todos los participantes una oportunidad para reconsiderar lo vivido y la vida que queda por vivir, reparando en lo posible el daño injusto, en su aspecto concreto, pero también dinámico, para redefinir nuevas condiciones de vida en común, a escala interpersonal y social.



Por tanto, en la justicia restaurativa lo que está en juego no es realmente la distancia física, sino la distancia relacional y, en sentido contrario, lo relevante en ella es la posibilidad de reconectarse con la sociedad de forma interactiva. Por ello, este artículo aborda la pregunta de cómo pueden llevarse a cabo los programas de justicia restaurativa existentes en tiempos del COVID-19¹, cuando un confinamiento prolongado y unas medidas de seguridad estrictas, impiden el encuentro físico, es decir, cuando a la distancia relacional creada por el delito se une la necesidad de distancia física por motivos de salud pública. El tema resulta apasionante porque toca la esencia de la justicia restaurativa como encuentro para un diálogo reparador de varias personas, al menos tres en la modalidad de mediación (víctima, ofensor y facilitador).

No obstante, deben señalarse desde el inicio las limitaciones para abordarlo, ante la escasa bibliografía existente ya que la mediación indirecta y en línea, desarrolladas desde hace tiempo, poco tienen que ver con una justicia restaurativa digital o a distancia. Por ello, el objetivo de este estudio es principalmente exploratorio. Mediante una metodología cualitativa, se ha realizado una revisión bibliográfica específica donde, dada la novedad, hemos considerado también artículos recogidos en periódicos y en páginas web. Asimismo, se incluye un análisis de contenido de diversas normas internacionales e internas relevantes en la materia y de cuestionarios abiertos sobre el tema, completados vía correo electrónico, por parte de cuatro facilitadores de diversas Comunidades Autónomas (País Vasco, Navarra y Cataluña)².

Tras esta introducción, el artículo se estructura en tres apartados principales antes de llegar a unas conclusiones. En primer lugar, se hará alusión a la ausencia de referencias normativas específicas. En segundo lugar, describiremos proyectos de justicia restaurativa en marcha en diversos países afectados por el confinamiento decretado en el año 2020. Asimismo, abordaremos elementos de prospectiva mediante el uso de la teoría de los tres mañanas. Finalmente, realizaremos una serie de consideraciones sobre las aportaciones que la teoría de la resonancia de Hartmut Rosa puede traer a la justicia restaurativa telemática, en cuanto a sus potencialidades y riesgos, en conexión con lo que llamamos la necesidad de una Victimología encarnada, incorporando fragmentos ilustrativos de los cuestionarios realizados vinculados con dicha teoría.

1 Véanse, en el caso español, el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y sus sucesivas prórrogas. Sobre la actuación y recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, vid. OMS (2020).

2 A quienes debemos agradecer su generosa colaboración en momentos particularmente complicados, comprobando, una vez más, la categoría profesional y humana de las personas que trabajan en los servicios públicos de justicia restaurativa o mediación penal y cuyo trabajo no suele ser reconocido.



Respecto de la terminología empleada en este trabajo utilizamos el término telejusticia restaurativa y, lo que entendemos como sinónimo, justicia restaurativa a distancia, ya que el prefijo griego *τηλε-* *tēle* significa a distancia. Así, el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) define teletrabajo como aquél que se realiza desde un lugar fuera del lugar habitual utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las tareas asignadas. Con la utilización de estos términos se quiere poner de relieve la condición de la distancia física y no tanto los instrumentos tecnológicos con que se lleva a cabo la justicia restaurativa. En todo caso, dado su uso creciente, como hemos hecho en el título y en esta introducción, utilizaremos también los adjetivos “digital” (dispositivo o sistema que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits) y “telemático”, así como el adverbio “en línea” o conectado a un sistema central a través de una red de comunicación. Al hilo de ello, el DRAE define la “conectividad” como la capacidad de conectarse o hacer conexiones, algo especialmente metafórico al relacionarlo con los objetivos de la justicia restaurativa.

Por otra parte, en general, desechamos por inexacto el uso del adjetivo “virtual” ya que la relación establecida telemáticamente es tan real como la que podría realizarse cara a cara, sin perjuicio de sus limitaciones. El DRAE define “virtual”, en su primera acepción, como lo que “tiene virtud para producir un efecto, aunque no lo produce de presente, frecuentemente en oposición a efectivo o real”. Dicho Diccionario recoge también el concepto de realidad virtual, en referencia a la informática, como representación de escenas, o imágenes de objetos, producida por un sistema informático, que da la sensación de su existencia real.

2. La ausencia de referencias normativas específicas sobre la justicia restaurativa digital

En la Recomendación CM/Rec (2018)8 del Consejo de Europa en materia de justicia restaurativa penal se define la justicia restaurativa como “un diálogo (ya sea directo o indirecto) entre la víctima y el ofensor, y también puede implicar, si procede, a otras personas afectadas por un delito directa o indirectamente”. En el Manual de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, 2006), se indica que el diálogo indirecto entre la víctima y el ofensor implica “una interacción indirecta (viajes diplomáticos, cartas, videos, etc.)” (p. 67), orientada más a acuerdos que a procesos, particularmente cuando existen desequilibrios de poder en delitos graves.

Sin perjuicio del desarrollo exponencial de los medios de comunicación, en el corpus normativo internacional e interno sobre justicia restaurativa,



a pesar de los cambios informáticos incorporados en relación con la actividad general de los operadores jurídicos, no encontramos referencia alguna a la posibilidad de una telejusticia restaurativa, aunque sí alusiones concretas al uso de la tecnología para comunicarse con víctimas. Para la redacción de este trabajo se ha realizado un análisis de contenido de las principales normas en la materia, buscando términos clave, según se indica en la tabla siguiente.

Tabla 1: Objeto y términos clave para el análisis de contenido de los textos normativos.

| Términos clave buscados en los textos normativos | Textos normativos analizados³ |
|--|---|
| Internet Web online/on line/en línea video/vídeo virtual medio/forma de comunicación tecnol- digital informátic- tele- electrónic- | - Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delito y del Abuso de Poder, A/RES/40/34. -Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal de las Naciones Unidas (ECOSOC Res. 2002/12). -Manual sobre Programas de Justicia restaurativa de 2006, de las Naciones Unidas. -Recomendación 2018(8) sobre justicia restaurativa del Consejo de Europa. -Directiva 2012/29/UE sobre derechos de las víctimas. -Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. |
| mediación/justicia restaurativa | -Convenio de asistencia judicial en materia penal entre los Estados miembros de la Unión. Europea, hecho en Bruselas el 29 de mayo de 2000. -Resoluciones del Gobierno de España y de las Comunidades Autónomas sobre la prestación de servicios durante la crisis del COVID-19 ⁴ . |

En ninguna normativa analizada encontramos una alusión a la posibilidad de una modalidad a distancia de justicia restaurativa, ni tan siquiera a la utilización de medios informáticos o tecnológicos de comunicación específicamente para el desarrollo de la justicia restaurativa. Ello resulta sorprendente si,

3 Se incluye normativa de diverso valor jurídico vinculante. Así, los cuatro primeros textos mencionados en la tabla carecen del mismo, sin perjuicio de su valor ético y normativo de buena práctica a escala internacional que, como ha ocurrido en diversos países y en la Unión Europea, puede dar lugar a futura normativa vinculante.

4 Última actualización considerada a 22 de abril de 2020.



como veremos a continuación, se posibilita que muchas prácticas relevantes en la actividad procesal estén mediadas por la tecnología.

2.1. Normativa en relación con los derechos de las víctimas y la justicia restaurativa

En la Directiva 2012/29/UE se encuentran varias menciones a los medios telemáticos en relación con los derechos de las víctimas en general, no con el uso de la justicia restaurativa en particular. Así, en el considerando 63 se indica que deberá ser posible hacer uso de las tecnologías de la comunicación, como el correo electrónico, las grabaciones de vídeo o los formularios electrónicos en red para presentar denuncias (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2017).

Además, en sus considerandos 26 y 27, respecto del derecho a la información de las víctimas en el proceso penal, se indica que dicha información debe ser proporcionada de forma respetuosa y completa, pudiendo suministrarse verbalmente, por escrito o “por medios telemáticos”, según la última dirección de correo electrónico proporcionada por la víctima. Se subraya que, en supuestos excepcionales, por ejemplo en caso de victimizaciones colectivas o en masa, la información debe poder facilitarse a través de un sitio web oficial de la autoridad competente o cualquier canal de comunicación similar. Respecto de la transposición de esta Directiva por el Estado español, las obligaciones relativas a la información, con alusión al uso de medios telemáticos, se recogen en los artículos 5. 1 m y 7. 1 del Estatuto de la víctima, el cual modifica también los artículos 636 y 779.1.1^a. de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim). Por su parte, en el art. 27 del Real Decreto de desarrollo del Estatuto, respecto del papel de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas en la fase de información, se indica que ésta podrá ser por escrito, verbal o por medios electrónicos, así como presencial o no. Recordemos que en esa información se encuentra la relativa al acceso a la justicia restaurativa. Previamente en el artículo 26 del Real Decreto mencionado, sobre la fase de acogida-orientación, se indica que se realizará a través de una entrevista, presencial o telefónica.

En lo que se refiere al derecho a traducción e interpretación, en el artículo 7 de la Directiva 2012/29/UE se subraya que se podrán utilizar tecnologías de la comunicación, como videoconferencia, teléfono o internet, a menos que se requiera la presencia física del intérprete para que la víctima pueda ejercer adecuadamente sus derechos o entender los procedimientos. Además, en el artículo 17, respecto de los derechos de víctimas residentes en otro Estado miembro distinto de aquel en que se haya cometido la infracción penal, se ordena que las autoridades recurran en la medida de lo posible, cuando se deba oír a las víctimas residentes en el extranjero, a las disposiciones sobre videoconferencia y conferencia telefónica previstas en el Convenio relativo a la asistencia judicial en materia



penal entre los Estados miembros de la Unión Europea, de 29 de mayo de 2000, sin que este convenio contenga referencia alguna a la mediación o a la justicia restaurativa. Respecto de la transposición al ordenamiento español de este mandato, en el artículo 9. 2 del Estatuto español se establece que la asistencia de intérprete se podrá prestar por medio de videoconferencia o cualquier medio de telecomunicación, salvo que el Juez o Tribunal, de oficio o a instancia de parte, acuerde la presencia física del intérprete para salvaguardar los derechos de la víctima.

En relación con algunas medidas para evitar la victimización secundaria provocada por el posible contacto en los Juzgados de víctimas y ofensores, en el considerando 53 de la Directiva “con objeto de evitar angustia a la víctima en el transcurso del proceso judicial, especialmente como resultado del contacto visual con el delincuente, su familia, sus colaboradores o el público en general”, se insta a facilitar grabar en vídeo las declaraciones de las víctimas y permitiendo su uso en los procesos judiciales. En este sentido, en el artículo 23 de la Directiva, sobre el derecho a la protección durante el proceso penal para víctimas con necesidades especiales, se indica que se deberán poder tener a su disposición medidas para evitar el contacto visual entre la víctima y el infractor, incluso durante la práctica de la prueba, a través de los medios adecuados, incluido el uso de tecnologías de la comunicación. El Estatuto español, en su artículo 20, sólo se refiere a la disposición física de sus dependencias, si bien en los dos primeros apartados de su artículo 25. 2 sí se establecen disposiciones similares a las referidas en la Directiva, respecto de la práctica de la prueba y las actuaciones en la sala de vistas, con una referencia general a los testigos en el artículo 707 LECrim. En el artículo 31. 2 g) del Reglamento de desarrollo del Estatuto también hay una alusión a la fase de enjuiciamiento.

Finalmente, sin mención similar expresa en el Estatuto⁵, sobre cuestiones relativas a la sensibilización y formación, en el artículo 26 de la Directiva se ordena que los Estados miembros tomen las medidas adecuadas, “incluso a través de Internet”, encaminadas a concienciar sobre los derechos establecidos en la Directiva, reducir el riesgo de victimización y minimizar la incidencia negativa de la delincuencia, y los riesgos de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias, centrándose en particular en los grupos de riesgo.

5 Sólo se menciona en su disposición adicional primera que las evaluaciones anuales del cumplimiento del Estatuto se publicarán en la página web del Ministerio de Justicia, como también se indica en el artículo 11. 3 del Real Decreto 1109/2015. A fecha de entrega de este manuscrito sólo se encontraba publicado un informe relativo al año 2017 (Ministerio de Justicia, 2017). En relación con el objeto de dicho artículo, en dicho informe sólo se ha encontrado referencia al uso del teléfono y el correo electrónico, sin alusión alguna a la mediación o a la justicia restaurativa. Tampoco las memorias disponibles de los servicios públicos de mediación o justicia restaurativa de las distintas Comunidades Autónomas hacían alusión específica a las posibilidades de una justicia restaurativa digital.



2.2 Resoluciones del Gobierno de España y de las Comunidades Autónomas sobre la prestación de servicios durante la crisis del COVID-19

En lo que se refiere a las resoluciones del Gobierno de España y de las Comunidades Autónomas sobre la prestación de servicios durante la crisis del COVID-19, en 2020, sin perjuicio de la disparidad de recursos y sistemas informáticos de gestión en las distintas Comunidades Autónomas, así como de los anuncios de futuras reformas para incrementar los medios telemáticos⁶, del análisis de la normativa específica publicada en el portal del Ministerio de Justicia (2020) puede concluirse que tampoco los servicios de mediación o de justicia restaurativa son mencionados, habiéndose suscitado un debate entre sus trabajadores, sobre si se consideraban como actividad esencial. Si consideramos, en particular, la Resolución del Ministro de Justicia de 13 de abril de 2020 por la que se adapta la prestación del servicio público de justicia al Real Decreto 487/2020, de 10 de abril, en ella se insistió en la normal prestación de servicios no esenciales, siempre que lo permitieran los medios materiales, en cumplimiento del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, de estado de alarma cuya determinación de suspensión de plazos procesales no implicó la inhabilidad de los días.

Se subrayó, por tanto, “la llevanza de todos aquellos procedimientos no enmarcados en la categoría de servicios esenciales siempre que lo permitan los medios disponibles”. Asimismo, respecto de la modalidad de teletrabajo se precisó que el personal que dispusiera de dispositivos con accesos seguros a sistemas y aplicaciones de gestión procesal proporcionados por la administración prestacional, o que en su defecto pudiera prestar voluntariamente el servicio en similares condiciones con dispositivos personales, podría realizar sus funciones desde su domicilio, así como el apoyo que se le requiriese para prestar los servicios esenciales. Dentro de esos servicios profesionales, en relación con otros cuerpos profesionales al servicio de la Administración de Justicia, aunque no hay referencia alguna a los servicios de mediación o justicia restaurativa, sí se aludió a las Oficinas de Atención a las Víctimas que debían contar con un funcionario del cuerpo de gestión o tramitación.

6 El Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia no contiene mención alguna a la mediación o a la justicia restaurativa. *Vid.* la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, no contiene menciones a la mediación o a la justicia restaurativa. Según se indicaba en la web del Ministerio de Justicia, en cumplimiento del Real Decreto Ley 16/2020, durante la vigencia del estado de alarma y hasta tres meses después, los actos de juicio, comparencias, declaraciones y vistas, y en general, todos los actos procesales, se realizarán preferentemente mediante vía telemática, siempre y cuando se disponga de los medios técnicos necesarios y se garanticen los presupuestos procesales del procedimiento concreto.



3. Entre presentes extendidos y futuros impensados sobre encuentros a distancia: Descripción de proyectos en marcha

De forma paralela a la llamativa ausencia de referencias a la justicia restaurativa digital en la normativa analizada, en una búsqueda en las bases de datos bibliográficas, utilizando las mismas palabras clave detalladas para el análisis de la normativa en el apartado anterior, sólo podemos destacar, dentro de los trabajos académicos más específicos en la materia, dos capítulos en obras colectivas. Por una parte, el de Emiliano Carretero (2012; 2017), titulado “Mediación online: una posible vía para introducir la justicia restaurativa en los asuntos de violencia de género”. Por otra parte, el capítulo en inglés de Freitas y Palermo (2016), titulado “Justicia restaurativa y tecnología”, ambos ampliamente citados en este apartado y cuyos elementos más relacionados con la justicia restaurativa poseen un carácter más bien prospectivo.

Ante las limitaciones de referencias académicas concretas para este trabajo, se realizó una búsqueda más amplia en Internet de proyectos y comentarios sobre la situación creada por el COVID-19. Para ello se consultaron diferentes páginas de organizaciones, dentro y fuera de España, que llevan a cabo o apoyan proyectos restaurativos. Para poder realizar una clasificación de dichos proyectos y otras propuestas alrededor de ellos, se decidió utilizar el método de los tres mañanas. Así, en relación con la disciplina de la prospectiva, la teoría de los tiempos postnormales⁷ (Van der Sluijs, 2007; Sardar, 2010), definidos por la incertidumbre y la pérdida de confianza en las instituciones, puede ayudarnos a reflexionar sobre posibles alternativas de futuro en relación con la idea de los tres mañanas (Sardar y Sweeney, 2016): el presente extendido (anticipación de tendencias analizando las transformaciones del presente); los futuros familiares (impactos potenciales de tecnologías que ya están en uso con exploraciones de posibilidades poco probables, pero no imposibles); y los futuros impensados (descripción de futuribles alejados de lo considerado concebible respecto de la justicia restaurativa a distancia).

3.1. El presente extendido: de la mediación en línea a una justicia restaurativa digital, al menos parcialmente

Como ya se ha indicado, la idea de un presente extendido supone la anticipación de tendencias estudiando las transformaciones del presente. En este sentido, la importancia de los medios digitales para la intervención y reparación

7 Esta terminología utilizada en disciplinas filosóficas y de prospectiva recuerda a la política de la “nueva normalidad”.



a las víctimas lleva décadas analizándose desde numerosas disciplinas (Claes, Lechkar, Huysmans y Gulinck, 2017). De hecho, antes de que se produjera la crisis del COVID-19, este tema constituía parte fundamental del programa del 17º Simposio Mundial de Victimología de 2021 (WSV, s.f.). Debe recordarse que, desde el origen de la justicia restaurativa, partimos de formas de mediación indirecta (por carta, audio, vídeo, videoconferencia, etc.), reconocidas en la normativa internacional e interna, aunque generalmente se realizan al menos con contacto directo de la persona facilitadora con cada uno de los participantes.

Desde un punto de vista arquitectónico, contamos con varios análisis sobre la adecuación de los espacios para la realización de la justicia restaurativa dentro y fuera de los Juzgados (Autor, 2020a), así como la utilización del mobiliario adecuado en forma de mesas redondas y ovaladas, y la disposición de las sillas en círculo para modalidades grupales de procesos como las conferencias. En los círculos suele destacarse su aspecto ritual y ceremonial, con el uso de un objeto de palabra. Existe también la posibilidad de colocar un objeto simbólico en el centro del círculo, todo ello con el propósito de crear espacios más acogedores en consonancia con los objetivos de minimizar la victimización secundaria y terciaria, y fomentar la participación. Estas cuestiones simbólicas, de gran importancia, podrían perderse en una justicia restaurativa a distancia, aunque ya existen experiencias en las que se introducen actividades de respiración, con música (Pranis, 2020) o con imágenes de expresiones artísticas o creativas que pueden compartirse en espacios virtuales (Claes, Lechkar, Huysmans y Gulinck, 2017; Schmitt, 2020; Sasson, 2020).

No obstante, la justicia restaurativa digital iría más allá de la mediación indirecta y tampoco podría identificarse con la mediación en línea. Existen numerosos trabajos, particularmente en el contexto anglosajón, sobre la posibilidad de la mediación en línea (Friedman, 1996; Katsch, 1996; Lide, 1996; Goodman, 2003), propuesta principalmente en otros ámbitos jurisdiccionales dentro del movimiento de resolución alternativa de litigios (ADR). Si nos detenemos en estas propuestas, podemos observar que no tienen mucho que ver con los principios de justicia restaurativa (UNODC, 2006). Recogiendo la experiencia de más de cuatro décadas del Departamento de Justicia de Canadá (s.f.), recordemos que entre dichos principios se encuentran el respeto de las garantías jurídicas; la voluntariedad; el diálogo respetuoso; la confidencialidad; la competencia de las personas facilitadoras; la minimización del daño, mediante el reconocimiento del daño causado a las relaciones entre personas concretas; la inclusión y el compromiso de todas las personas afectadas por el delito de forma que se les proporcionen acceso, voz, control y apoyo; la responsabilización frente al daño cometido y sus consecuencias frente a la



víctima y la sociedad; la creación de un espacio seguro y de confianza; y la prevención de conductas dañinas similares, con el horizonte de transformar las condiciones que las hicieron posibles mediante una perspectiva integradora de las personas y su contexto. Aunque en las conclusiones se podrá ver una tabla de contraste entre un proceso digital y presencial, la consideración de los principios mencionados hace que la justicia restaurativa no deba identificarse con la resolución de disputas en línea, sin perjuicio de poder aprender de sus resultados para evitar errores (Alzate, 2008).

En un intento de plantear la aplicación de técnicas de mediación en línea al campo de la justicia restaurativa, Freitas y Palermo (2016) se refieren al trasvase de una dimensión física a otra digital de forma completa o complementaria. Entre las ventajas destacan la adaptabilidad a las necesidades de los participantes y su accesibilidad independientemente de la distancia geográfica o de otros problemas para el desplazamiento, la disponibilidad continua, al menos de forma asincrónica, así como el ahorro de costes de viajes e instalaciones. Algunas de estas características pueden incluso aumentar la sensación de control de los participantes, así como una reflexión más pausada en caso de formas asincrónicas. Asimismo, se posibilita un mayor acceso cuando las personas no pueden o no se sienten preparadas o capaces de un encuentro en persona. Incluso, considerando que los espacios judiciales se viven por algunas víctimas como espacios hostiles, el hecho de realizar la conexión desde casa, quizá con apoyo de algún familiar, puede favorecer la voluntariedad y el sosiego necesarios para llevar a cabo estos procesos. Al mismo tiempo, entre los inconvenientes de las modalidades en línea se citan la falta de accesibilidad y problemas técnicos para algunas personas o contextos (incluyendo los relativos a la persona facilitadora). En relación con ello, podría pensarse que este tipo de programas tendrían más fácil aplicación en la justicia de menores, más habituados a manejarse en el mundo digital, espacio donde, además se suelen producir muchas victimizaciones en estas edades.

Otros problemas generales son la despersonalización que impide considerar correctamente aspectos gestuales y emocionales y las preocupaciones por la seguridad y la confidencialidad. Respecto de este último elemento, las personas participantes podrían temer la asistencia de otras personas o la grabación y no destrucción de la conversación, o del intercambio de mensajes. A ello se suma el hecho de que se suelen utilizar versiones gratuitas de plataformas de conexión de compañías privadas. Para poder salvar estos problemas, Rivani (2013) se refiere a la necesidad de una buena coordinación y trabajo conjunto con los informáticos creadores del *software* específico o que deban mantenerlo o mejorarlo. En este sentido, alude a la necesidad de “una quinta pata” (la tecnológica) para la justicia restaurativa, además de la participación de víctimas, ofensores, facilitador y comunidad.



Freitas y Palermo (2016) reconocen que el desarrollo del comercio electrónico, a partir de la década de los noventa⁸, ha sido la razón principal para impulsar los sistemas en línea de ADR. Aunque se han ido incorporando otros procesos como los de divorcio, fundamentalmente en el ámbito anglosajón (Wahab, Katsh y Rainey, 2012; Maclean y Dijksterhuis, 2019), la cibermediación en justicia penal es prácticamente inexistente. No obstante, y en línea con lo comentado anteriormente, para los autores citados, es posible técnicamente y podría ser adecuada para ciertos delitos, por ejemplo, ciertos ciberdelitos, como los cometidos a través de las redes sociales y, en concreto, el ciberacoso escolar (Das, Macbeth y Elsaesser, 2019). En todo caso, recordemos que esa tecnología debe adaptarse para ponerse al servicio de los principios y objetivos de la justicia restaurativa.

Carretero (2017) destaca que desconoce experiencias previas en el campo penal, fuera de algunos casos limítrofes de mediación familiar que no implicaban violencia de género. En su opinión, es imprescindible realizar una correcta valoración de la adecuación de los casos que podrían derivarse a una justicia restaurativa digital. Además, subraya la posibilidad de utilizar, de forma sincrónica, escritorios compartidos, mensajería instantánea, chats, videoconferencias (Online Dispute Resolution, s.f.) o telefonía; así como de forma asincrónica correos electrónicos, foros, mensajes realizados a través de *postings* (en ocasiones con emoticonos que pueden facilitar o, al contrario, confundir) o pizarras electrónicas que se harían visibles para los participantes a través de un procedimiento de validación. En concreto, sobre el uso de esta modalidad para la violencia de género, sin perjuicio de la prohibición legal actual en el ordenamiento español, Carretero (2017) se decanta por formas asincrónicas. Éstas podrían favorecer la consulta a los letrados y permitiría a las víctimas y ofensores participar en un entorno seguro para poder expresar el daño sufrido y la voluntad de responsabilización, respectivamente. La asincronía también proporciona a la persona facilitadora más tiempo para reformular y reflexionar con el objetivo de prestar a los participantes la mejor ayuda posible.

3.2. Futuros familiares: procesos digitales completos

La crisis provocada por el COVID-19 ha ofrecido, en cierta manera, lo que podríamos denominar como futuros improbables: escenarios donde se podría

8 En el ámbito normativo de la Unión Europea, véase la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Véase también el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.



vencer la resistencia al uso de la tecnología en ciertas áreas de la administración de justicia, algo que se pensaba como cultural y técnicamente poco probable, pero que los planes propuestos por el Consejo General del Poder Judicial, para paliar el parón de los tribunales, han demostrado no ser algo imposible. Dentro de esos escenarios podemos pensar en la extensión de la justicia restaurativa a distancia para llevar a cabo procesos de forma completamente digital.

Debe considerarse el contexto de la crisis por el COVID-19 en cuanto a las condiciones desfavorables ante el impacto psicológico de la pandemia y, en concreto, del confinamiento, con sentimientos y emociones relacionadas con el miedo, la angustia, la ansiedad, el estrés, la tristeza, la soledad o la falta de concentración. Al mismo tiempo, en esas condiciones se despiertan deseos de conectar con los demás y actitudes de solidaridad y humanidad. En este sentido, los expertos de la Organización Mundial de la Salud enfatizaron que, en general, la respuesta a estos desafíos debe ser mostrar afecto y cuidado hacia los demás “tomando en cuenta las recomendaciones de distanciamiento social, y proyectando cercanía a través de una llamada telefónica, una postal o una videoconferencia” (“OMS: el impacto”, 2020).

Desde la irrupción de la crisis del COVID-19 diversas organizaciones que promueven y realizan procesos restaurativos, han debatido cómo poder continuarlos en las condiciones de confinamiento y distanciamiento, llevando a cabo debates y propuestas que entrarían dentro de lo que hemos descrito como futuros familiares. Así, desde una organización no gubernamental británica *Why me?* (2020), especializada en el desarrollo de la justicia restaurativa desde una perspectiva victimológica, se insiste en la necesidad de seguir desarrollando todas las actividades posibles, aunque sea de manera digital. Aquí se incluirían la recepción de nuevos casos, las conversaciones iniciales e informativas con los participantes, la información sobre el estado del proceso restaurativo en casos abiertos y el desarrollo de los mismos. Para esta organización, si se utiliza la tecnología de forma apropiada y con sensibilidad, puede ser una forma de desahogar la carga de los juzgados, aumentada con la parálisis de la crisis, particularmente en casos menores que pueden ser archivados o que no necesitan llegar a la fase de enjuiciamiento. Ese desahogo no debe buscarse simplemente por motivos sistémicos o profesionales, sino también por el impacto material y psíquico negativo que el atasco de casos produce, de manera desigual en distintos segmentos de la población, en las personas afectadas (víctimas, ofensores, testigos y sus familias).

El Foro Europeo para la Justicia Restaurativa (EFRJ) también se ha interesado por estas cuestiones. Así se ha hecho eco en su web de los resultados de un seminario, facilitado por el profesor Ian Marder (2020) y realizado en abril de 2020 con treinta expertos de doce países, sobre cómo promover la justicia



restaurativa durante la crisis del COVID-19. La iniciativa partió del gobierno estonio, país considerado líder en materia digital. En dicho seminario, para favorecer la derivación de casos, se insistió en dar a conocer las posibilidades de la justicia restaurativa por medio de las redes sociales. Partiendo de las propias experiencias de los facilitadores participantes, también procedentes de España, se destacó el uso de la aplicación *Zoom*⁹, aunque, en ocasiones, la conectividad no fuera buena. En algunas experiencias contrastadas se aludió al uso de la justicia restaurativa como alternativa o complemento a las sanciones, penales o administrativas, impuestas por violar la normativa relativa al confinamiento, particularmente por parte de personas jóvenes. Además, se indicó que en Cataluña se habían realizado círculos digitales de diálogo con personal sanitario y con familiares de las personas fallecidas por la enfermedad. Por otra parte, se hizo hincapié en que en la justicia restaurativa no existe un ánimo lucrativo como sí sucede en formas de mediación en línea.

En los Estados Unidos, personal del Centro Nacional de Resolución de Conflictos (National Conflict Resolution Center, 2020) han facilitado círculos comunitarios virtuales (mediante *Zoom*) para reunir a personas diversas, como por ejemplo vecinos de San Diego en situaciones conflictivas, de forma que se facilita la comunicación y la empatía. Este centro ha enfatizado la incorrección de utilizar el término de “distancia social” ya que estamos hablando realmente de una distancia física, siendo perfectamente posible mantener una cercanía relacional con la utilización de la tecnología. También desde el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas se han abordado las posibilidades de la justicia restaurativa digital señalando potencialidades en línea con lo referido en párrafos anteriores (Abrams y Wachter, 2020).

Respecto de posibles avances tecnológicos, ya utilizados en nuestro país en áreas de trabajo con víctimas para superar el trauma así como con condenados por violencia de género para crear empatía con las víctimas, considerando estudios neurológicos y de la llamada ciberpsicología, Ivanovitch (2017) describe las posibilidades de la realidad aumentada, incrustando realidad virtual en espacios reales, quizá para visualizar en un mismo espacio el encuentro entre varias personas y fomentar la empatía y las actitudes prosociales.

En España, servicios públicos de mediación penal, como el del Gobierno de Navarra, gestionado por la Asociación ANAME (s.f.), han apostado por este sistema de justicia restaurativa digital para continuar con su actividad. Así,

9 Se aludió al uso de las videollamadas de *Whatsapp* (con un máximo de ocho participantes desde finales de abril de 2020), *Google Hangouts*, *Skype*, *GoToMeeting*, *Jit.si* y la plataforma profesional para círculos virtuales en www.circl.es. En algunas aplicaciones, se permite visualizar a las personas participantes en círculo. Véase una comparativa de los sistemas disponibles en Rubio (2020).



el 20 de abril de 2020, tenían 32 expedientes abiertos de manera telemática, de los que 23 habían sido derivados durante el confinamiento. Un objetivo que se plantea es que la firma del acuerdo también se pueda realizar electrónicamente.

Fuera de la justicia penal puede mencionarse el programa de mediación gratuito, mediante reuniones telemáticas, creado por la Conselleria de Justicia de la Generalitat¹⁰ “dirigido a personas inmersas en un conflicto durante la pandemia y hasta seis meses después del fin del estado de alarma” y, en especial, en casos relacionados con la infancia, las personas con discapacidad y otros colectivos desfavorecidos. Entre otras cuestiones, este programa se justifica por las limitaciones de la vía judicial, la parálisis de sus plazos procesales, y el incremento de conflictos de carácter familiar, vecinal, laboral o contractual derivados de las consecuencias de la pandemia. Por su parte, la Fundación Baketik (2020) ofreció en el País Vasco un servicio gratuito de asesoramiento y mediación de conflictos para resolver problemas de convivencia de familias, vecinos y personas que compartan espacios durante el confinamiento. Para ello se utilizarían, se entiende a distancia, sesiones individuales y una sesión conjunta.

Finalmente, respecto del tipo de casos derivados a programas de justicia restaurativa digitales, tanto en menores como en adultos, en estudios referenciados por la Red de Justicia Juvenil estadounidense (National Juvenile Justice Network, 2018) se destaca que las conferencias restaurativas parecen resultar más eficaces al emplearse con delitos graves. Surge así la pregunta de si, en el desarrollo digital de conferencias en este tipo de delitos, se podrán mantener los estándares restaurativos. En principio, no debería ser imposible si se toman medidas adecuadas para su garantía, entre las que se encontrarían las siguientes (UNODC, 2006; Zehr y Mika, 2003): el enfoque en el daño realizado a las víctimas, posibilitando su propia voz, para fomentar su reparación, entendida en sentido amplio, y evitar de la victimización secundaria; el entendimiento de que un proceso de justicia restaurativa es un paso complementario a otras intervenciones para ayudar en el cambio de la situación provocada por el delito; la involucración de todas las personas afectadas, desde un prisma individual pero también social, con una perspectiva participativa y de diálogo para abarcar los derechos, necesidades e intereses de reinserción, reparación y justicia a corto, medio y largo plazo; y el trabajo coordinado con diferentes profesionales y con la comunidad afectada para asegurar un cambio de las condiciones que favorecieron la victimización.

10 Véase la Resolución JUS/848/2020, de 1 de abril, del Departamento de Justicia de la Generalitat por la que se acuerda la continuación de los procedimientos que instruye el Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña y la iniciación de un programa de mediación gratuita durante el estado de alarma declarado como consecuencia de la pandemia internacional de COVID-19.



3.3. Futuros impensados: realidad virtual e inteligencia artificial

Aquí nos referiremos a futuribles alejados de lo considerado concebible, y quizá deseable en cuanto que sólo obedezca a razones económicas o la fascinación tecnológica, en relación con una justicia restaurativa digital futura con menos intervención humana e, incluso, sin la ayuda de facilitadores u otros operadores jurídicos.

La inteligencia artificial se define como una disciplina científica que se ocupa de crear programas informáticos que ejecutan operaciones comparables a las que realiza la mente humana, como el aprendizaje o el razonamiento lógico. El aprendizaje profundo o *machine learning* permite la adaptación de ciertos algoritmos con la entrada de nuevos datos en su sistema. En este sentido se ha planteado la utilización de la inteligencia artificial en la administración de justicia y, en concreto, en la justicia penal (Rigano (2020). Freitas y Palermo (2016) se refieren también a la existencia de portales de cybermediación donde la labor del facilitador se realiza mediante algoritmos de forma automática. En China y en Estonia ya existen plataformas en los tribunales en las que, sin intervención humana, las partes cargan los datos del conflicto a resolver y, mediante mecanismos de inteligencia artificial, se busca jurisprudencia, se contrastan pruebas y se redacta una resolución (Berchi, 2020). Aquí se destaca el ahorro de costes y la disponibilidad atemporal del servicio.

Más allá de la justicia penal, Corvalán (2018) y Miró (2018) aluden al sistema informático llamado *Prometea*, creado por el Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, y por el cual se ha interesado el Ministerio de Justicia español. Este sistema utilizado por la administración de justicia argentina se dirige a la resolución de casos menores, incluyendo accidentes de tráfico. Sus creadores insisten en que su programación algorítmica es abierta, auditable y trazable, con base en el historial de casos resueltos por los jueces del país. Este sistema también se utiliza en Colombia para algunos casos.

En el ámbito concreto de la justicia penal resulta paradigmático el programa *Compas* (*Correctional Offender Management Profiling for Alternative Sanctions*), en marcha desde 1998. Se trata de un *software* estadounidense, desarrollado por una empresa privada, en el que sistema algorítmico utilizado no ha sido revelado. Se emplea para analizar el pronóstico de reincidencia, de cara a aplicar alternativas a la prisión, mediante un cuestionario a la persona condenada donde, entre otras cuestiones, se consideran sus antecedentes penales (Garrett, 2020).

Para algunos expertos el uso de la inteligencia artificial no sólo es más rápido y barato, sino más fiable porque no incluiría subjetividades (Bigas, 2019). Sin embargo, desde una perspectiva de la ética del uso de los algoritmos, se



señala que los patrones que estos construyen no permiten considerar perfiles individuales y, en general, descartan la singularidad del ser humano, con la posibilidad de los llamados falsos positivos o negativos. Al mismo tiempo, la utilización de esos algoritmos se hace con base en datos masivos, producidos y recopilados por seres humanos que sí tienen prejuicios. De ahí que se insista en que la aplicación de este tipo de sistemas termina provocando acciones y actitudes discriminatorias contra las minorías étnicas más castigadas por el control jurídico-penal (Varona, 2020b). En ese sentido, Završnik (2020) concluye que abandonar la posibilidad de discreción humana supone una espada de doble filo porque, quizá, ello podría reducir ciertos sesgos humanos, pero también podría exacerbar las injusticias cometidas históricamente y producir otras nuevas. En relación con ello, nunca deben olvidarse los elementos necesarios para que la justicia restaurativa sea realmente preventiva y transformadora (National Juvenile Justice Network, 2018), lo que, fundamentalmente, implica tener en cuenta la interdependencia de los aspectos individuales, interpersonales y sociales. Ello conlleva considerar también elementos éticos.

4. Aplicación de la teoría de la resonancia a formas de justicia restaurativa telemática: una Victimología encarnada y contrastada con diversas experiencias profesionales

En este último apartado, queremos integrar las consideraciones anteriores en relación con la teoría de la resonancia del sociólogo alemán Hartmut Rosa (2019) y la idea de la importancia de los sentidos corporales en lo que podemos llamar una Victimología encarnada (Spencer, 2015; Quintana, 2020). Ambas perspectivas subrayan la importancia de la empatía y la corporeidad para que cualquier intento de conexión con los otros y con el mundo constituya una experiencia significativa y no una mera vivencia acumulada en tiempos de aceleración (Reyes Mate, 2013: 27).

Estas ideas aparentemente abstractas se contrastarán con el análisis de contenido de los cuestionarios llevados a cabo con cuatro trabajadores, dos hombres y dos mujeres, de los servicios públicos de justicia restaurativa o mediación penal, con adultos, en Cataluña, País Vasco y Navarra. Dentro de una metodología cualitativa exploratoria, estos cuestionarios se desarrollaron en el mes de abril de 2020, mediante correo electrónico. Para seleccionar a las personas contactadas se utilizó la técnica de bola de nieve. En el cuestionario se les plantearon seis preguntas abiertas: (1) sobre la valoración de la experiencia acumulada para poder desarrollar una justicia restaurativa digital; (2) sobre propuestas nuevas ante las condiciones de distanciamiento físico; (3) sobre su



justificación; (4) sobre la consideración del contexto e impacto de la pandemia en relación con las condiciones en que se desarrollan los programas de justicia restaurativa digital; (5) sobre proyectos futuros en esta línea; y (6) sobre aspectos personales y profesionales que deban destacarse. El análisis de contenido se ha realizado manualmente considerando como ejes interpretativos la relevancia dada a la corporeidad, con todos sus sentidos, frente a las posibilidades de desarrollo de la empatía a distancia, donde prima lo auditivo y visual.

Partiendo de la teoría social crítica y proponiendo un concepto positivo para avanzar más allá de la crítica, Hartmut sostiene que la calidad de la vida tiene que ver con una relación “no acelerada”, o no alienada, que permita establecer conexiones con los demás y con el mundo. La voluntad de una relación de resonancia implica afecto, emoción y transformación como algo que sólo puede hacerse con la cooperación de todos los sujetos afectados. En el ámbito que nos ocupa, en el contexto del delito y los daños producidos, estaríamos hablando de las víctimas, los ofensores y las comunidades. Según Hartmut, la resonancia no puede suceder individualmente de forma aislada.

Asimismo, desde lo que podemos denominar Victimología encarnada o realismo victimológico sensorial (Spencer, 2015; Mcclanahan y South, 2020) se pide considerar el cuerpo, su presencia física, como continente de la razón y la intimidad, recordando el concepto de “inteligencia sentiente” de Zubiri, para no rechazar la riqueza de la corporalidad y el papel de los sentidos. La cita del filósofo donostiarra procede de Conill (2019) quien, desde posiciones de biohermenéutica, llama a evitar un reduccionismo biológico o neurológico. En sentido similar, Gonzalez-Arnal, Lennon y Jagger (2012) destacan la importancia de lo corporal en la construcción de subjetividades, siempre dentro de la interacción social.

Todo ello, como comentan las personas facilitadoras entrevistadas, no implica negar las ventajas de la justicia restaurativa remota o a distancia:

“[...] la comunicación telemática facilita los tiempos para hacer las reuniones compatibles con el trabajo, el ocio o incluso el descanso. También para poder comunicar desde la distancia, con personas que residen en diferentes lugares (este método ha sido empleado por el equipo desde hace muchos años por este motivo). Por último... la videollamada puede ser, en muchos casos, más económica que el desplazarse al lugar de reunión, siendo esto más evidente desde que *Whatsapp*, al alcance de casi todos con un simple móvil, nos da esta opción” (C-1).

“También pienso que pueden darse situaciones en que la comunicación sólo mediante la voz pueda provocar que una persona en un momento dado se abra más emocionalmente expresando aspectos que en un encuentro directo le serían más difícil, al sentirse más protegida por la distancia percibida” (C-3).



“Creo que las personas están más concienciadas en respetar el turno de palabra. Además, está la posibilidad de utilizar la escritura en casa y poder elaborar lo sucedido con más detenimiento y riqueza” (C-4).

Estas ventajas, con sus limitaciones, justifican que se esté utilizando por los servicios públicos de justicia restaurativa durante el desarrollo de la pandemia:

“Nosotros llevamos ya tres semanas empleando este sistema de manera única... Creemos que la videollamada para las mediaciones individuales y para las conjuntas está dando muy buenos resultados... El único límite está en la voluntad de las partes, deben de querer usar este sistema, no puede imponérseles. Los ciudadanos tienen que tener el derecho en la vía penal de compartir con el otro el proceso de resolución. A partir de ahí es la técnica de intervención del mediador la que debe de adaptarse al nuevo medio. Tal vez se corre el riesgo de ser más directivos, pero es la profesionalidad del mediador y su formación la que debe de superar las dificultades de este nuevo proceso. Se plantea también la cuestión de la conveniencia o no de la comediación en cuanto los dos compañeros puedan no estar en la misma sala durante la sesión y pisarse en la intervención o no ser tan ágiles como en la mediación presencial” (C-1).

“Pienso que todavía es una incógnita cómo va a afectar a nuestra labor esta pandemia, ya que de alguna manera nosotros nos dedicamos a posibilitar que las personas se acerquen entre sí, incluso físicamente, y esta situación va justo en sentido contrario, aislando a las personas. Veremos cómo se va dando la paulatina vuelta a la normalidad. En esta coyuntura sería importante saber cuánto tiempo va a durar ese proceso hasta la normalización, y si se prevé que va a ser largo, esta tecnología puede ser un medio adecuado para seguir posibilitando espacios restaurativos, aunque no sean los ideales” (C-3).

“Tener cercanía no siempre pasa por vernos directamente. Yo he realizado llamadas de seguimiento de procesos restaurativos con personas que no podían acudir al juzgado por dificultades físicas que han sido un regalo. Y lo han sido por la cercanía y la escucha que se han conseguido y, creo, que el hecho de que fuera imposible vernos hacía que cuidáramos todavía más las llamadas... Me parece interesante pensar como los facilitadores y los participantes partimos de una situación similar: el confinamiento y sus consecuencias. Creo que es una oportunidad para acercarnos y generar un vínculo más humano y cercano ya que todos estamos afectados, en mayor o menor medida, por el mismo hecho. Aquí, cada facilitador/a, con su estilo propio, aprovechará esta situación tan humana para extraer fortalezas de los participantes y para el proceso restaurativo” (C-4).

En definitiva, a pesar del distanciamiento físico, integrando las tesis de la teoría de la resonancia y las perspectivas encarnadas, puede afirmarse que el reto de la justicia restaurativa digital o a distancia reside en crear una conexión física y psíquica, fundamentalmente mediante la palabra. Lo más importante en este formato sigue siendo el sentido del oído y no tanto de la vista u otros, sin perjuicio de su relevancia. Es el habla y la escucha las que permiten salvar los elementos más importantes de la justicia restaurativa para asegurar una



conexión que posibilite simultáneamente la responsabilización y la reparación activas. Evidentemente, esa comunicación va a depender no sólo de la distancia, sino también, como ocurre presencialmente, de quiénes sean los participantes, la relación entre ellos, o en qué contextos y sociedad viven. En todo caso, si se asegura el intercambio y la reciprocidad entre las partes en la comunicación, ambas formas de justicia restaurativa (digital o no) seguirán siendo una forma de oralidad primaria (Le Guin, 2018: 252; 259) porque la voz, que suministra entendimiento y emoción, amplificándolos, crea una esfera íntima. En este sentido, siguiendo a la autora citada, el habla es un acontecimiento más auditivo que visual. Por eso podemos ser ciegos o cerrar los ojos y seguir escuchando, o incluso escuchar mejor. Además, la vista no es integradora, mientras que la audición sí lo es: “La audición es un sentido directo, íntimo, no tan próximo como el tacto, el olfato, el sabor o la propiocepción, pero sí mucho más íntimo que la vista” (Le Guin, 2018: 260). Por tanto, aun mediada por la tecnología, el habla nunca es un mero paisaje, sino un acontecimiento recíproco (Le Guin, 2018: 261) que, en los proyectos de justicia restaurativa digital, puede crear el vínculo necesario para su desarrollo.

Ese acontecimiento puede ser capacitador, empoderador y creativo, a escala individual y social, no sólo para las personas afectadas, sino también para los familiares que conviven con ellas:

“Es preciso, por salud mental, hacer todo lo posible para que el usuario se centre en lo que realmente importa y que el conflicto penal, si es posible por sus circunstancias, deje de ser un factor de preocupación. Reciben además una imagen de apoyo de la administración y una esperanza respecto a que la justicia continua pese al miedo que, desde los medios. Se está produciendo por un futuro incierto. Es importante, creemos, que la ciudadanía, que va a vivir en un conflicto casi permanente, económico, laboral y social, cuando se salga de este confinamiento, vea desde ya que la justicia restaurativa es y será una solución rápida, eficaz y real a los conflictos interpersonales. Por último, creo que, como sociedad, solo podremos reconstruir desde el dialogo y el trabajo en común, siendo nosotros mismos protagonistas de la resolución de nuestros problemas y eso se debe empezar a mostrar ya” (C-1).

“Será más fácil que el círculo de apoyo tanto de la víctima como del victimario (cuando pienso en familiares y/o pareja) estén presentes o cerca cuando se realice una videoconferencia Las personas dado que están en sus casas pueden tener a mano ciertas comodidades que nunca tendrían en el juzgado. Además, los participantes pueden mostrar objetos, fotos o cualquier otro elemento que sea importante para ellos y traerlo al proceso. Podemos utilizar recursos nuevos: me imagino terminando una sesión escuchando alguna música significativa para las partes, o un verso, poema, etc. O me imagino al facilitador utilizando imágenes o videos que nos ayuden a explicar las fases y normas que inspiran un proceso restaurativo, por ejemplo” (C-4).



Si bien, se señala que la justicia restaurativa digital no podría estar justificada sólo por el *ethos* de la agilización, ni podría trabajar sola sin otro tipo de intervenciones sociales:

“La presión de descongestión podría presionar el desarrollo acelerado de los procesos, forzar el tiempo de las personas y desvirtuar el proceso de diálogo. En cuanto a prevenir los conflictos de grupos de personas confinadas en el mismo espacio en ambientes conflictivos, creo que el recurso a la justicia restaurativa puede ser un aliado de abordaje, siempre y cuando se esté pudiendo atender otras problemáticas presentes en la conflictiva (drogodependencia, alcoholismo, trastornos psiquiátricos, etc.” (C-2).

“Creo que la justificación ‘antigua’ de desatascos judiciales no ayuda en nada a comprender las bondades ni las potencialidades de un proceso de justicia restaurativa, cuando es viable. Creo que los operadores jurídicos, abogados, medios de comunicación y sociedad, en general, deberían conocer el paradigma de justicia restaurativa desde los propios principios que la inspiran y no contemplar la mediación penal como recurso para desatascar. Esos principios son los de verdad, ética del cuidado, justicia, diálogo, autonomía y responsabilidad personal activa de las personas participantes, respeto a la dignidad de toda persona afectada por un daño o delito, prioridad a la atención a las necesidades de las personas participantes (reparación y reinserción social), fortalecimiento de la capacidad comunicativa de pensamientos y sentimientos de forma abierta y honesta mediante un encuentro, imparcialidad y confidencialidad, voluntariedad, confidencialidad, transparencia, respeto a las garantías jurídicas, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, debate contradictorio, inmediatez, buena fe, colaboración y mantenimiento del respeto entre las partes” (C-4).

“Me preocupa que esta situación de confinamiento se convierta en otra oportunidad fallida para entender realmente los procesos restaurativos, la mediación penal y la mediación en general. Puede que, a la vuelta del confinamiento, nos inunden de casos leves tipificados, por ejemplo, los delitos de estafa por impago de gasolineras, *wallapops*, etc. y que vuelvan a utilizarse los programas de justicia restaurativa como “cajón de sastre” de la justicia penal para desatascar los juzgados...” (C-4).

Además, algunas personas facilitadoras no tienen tan claro que pueda salvarse la ausencia de encuentro físico, si bien se puede matizar esta postura si pensamos en el uso de la imagen en videollamadas de justicia restaurativa y no tanto en mediaciones indirectas donde sólo se utilice la voz que, en cualquier caso, tiene también sus ventajas:

“Creo que la imagen es básica a la hora de tener una comunicación plena. Es evidente que la voz y el contenido de la conversación, el tono, el acento... son cuestiones muy importantes, pero la plenitud del mensaje nos llega usando la imagen. Por lo tanto, usando solo la voz corremos el riesgo de no interpretar bien al emisor y también de no ver correctamente la reacción del receptor. Por lo tanto, creo que usar solo la voz es un obstáculo, no impeditivo, pero obstáculo” (C-1).



“Sin menospreciar la capacidad comunicativa de la voz, el lenguaje no verbal contextualiza el significado de las palabras. Prescindir de él, en mi opinión, resta capacidad comunicativa al proceso y puede favorecer malentendidos. La voz sin imagen puede resultar de utilidad como recurso inicial, de manera diferida, para transmitir mensajes que permitirían superar ideas preconcebidas de la otra persona que estuvieran disuadiendo la participación. En mi opinión, garantizaría, en todo caso, la comunicación verbal directa entre las personas participantes y descartaría la transmisión de mensajes, aunque fueran verbales, a través de las personas facilitadoras por el alto riesgo existente a la manipulación... La comunicación verbal no presencial de voz sin imagen permite superar los temores a represalias de aquellas víctimas sin relación previa con las agresoras, en el sentido de no sentir identificada su imagen.” (C-2).

“Establecer el vínculo inicial con las personas participantes va a requerir más tiempo y esfuerzo por parte de los facilitadores. Desde mi humilde experiencia en videoconferencias, me encuentro menos ágil para intervenir en formular preguntas porque no dispongo del cuerpo para “dirigir” la comunicación. A veces, con el cuerpo y con mis gestos, doy a entender que necesito formular una pregunta, o que necesito que vayan más despacio en la explicación. No se dispone de un espacio íntimo para tratar temas dolorosos... Los silencios, las miradas, la respiración, la energía que se genera en los encuentros personales no se darán de la misma manera ni con la misma intensidad” (C-4).

Sí hay un acuerdo en que se requiere una inversión tecnológica para facilitar los trámites meramente administrativos de cara a futuros desarrollos:

“Además será preciso adaptar los diferentes protocolos de intervención y necesitara de un apoyo institucional para facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes recursos técnicos... en el ámbito penal va a necesitar de una adaptación legal, en especial en lo procesal, para facilitar estos procesos y las consecuencias de los mismos, como la retirada de denuncia por medio telemático. En el horizonte de los deseos estaría la generalización de la firma digital” (C-1).

Junto a ello, también se destaca la necesidad de mayor formación, supervisión y estudios específicos, compartiendo los resultados:

“[...] es preciso que todos los agentes jurídicos se impliquen en procesos de justicia restaurativa como facilitadores-derivadores con objeto también de implementar medidas para descongestionar los juzgados... Creo que la seguridad del facilitador, en este y en otros casos, viene del apoyo grupal, no entiendo los procesos restaurativos en soledad, es el grupo el que va solventar las dificultades de cada uno... Es preciso escribir, leer, compartir. Creo además que sería positivo hacer estudios de valoración con los usuarios sobre las ventajas y los inconvenientes observados en la experiencia telemática, pues es su visión lo realmente importante y, desde ella, podremos sacar las conclusiones que permitan desarrollarnos mejor como profesionales” (C-1).

“Si en el desarrollo de toda actividad profesional es imprescindible la formación, considero que estas modalidades de desarrollo remoto requieren aun mayor formación por parte de las personas facilitadoras. La experiencia com-



parada demuestra que, a menor formación de las personas facilitadoras, mayor actividad intervencionista por su parte y menor libertad de las personas participantes para ser protagonistas de su propio proceso. Las presiones sistémicas de la administración de justicia y de las administraciones responsables de los servicios de justicia restaurativa refuerzan ese riesgo intervencionista en la consecución de acuerdos en el menor tiempo posible, no respetándose las necesidades de las personas ni sus intereses... generando confusión sobre el objeto del proceso que no debe ser otro que el propio diálogo, con independencia de la consecución o no de acuerdo” (C-2).

“Pienso que para ello sería bueno que se instaurase una supervisión de manera permanente y periódica” (C-3).

“Realizar formaciones específicas y muy prácticas relacionadas con este tema. También es importante el cuidado personal y tener en cuenta las condiciones familiares y personales de los facilitadores” (C-4).

Respecto de la confidencialidad, aspecto que, en general, no se ha destacado en los cuestionarios, quizá por entenderse que resulta principalmente competencia de las autoridades que deban asegurar un *software* adecuado, se subrayan:

“Las reticencias de las personas denunciadas/investigadas/condenadas relativas a la confidencialidad de lo que allí se está tratando al no poder verificar, con seguridad, quién se encuentra en la sala. Estas dificultades son palpables en las entrevistas por videoconferencia mantenidas por los servicios de justicia restaurativa con personas presas, por mucho que se encuentren solas en la sala” (C-2).

5. Conclusiones

En un juego de palabras, que resumiría la idea central de este artículo, puede decirse que una de las principales asunciones de la mediación es la necesidad de inmediatez, entendida aquí como proximidad presencial de las personas participantes. No obstante, la justicia restaurativa es algo más que la técnica de la mediación y, como en otros ámbitos de la administración de justicia (Nieto, 2020), las condiciones creadas por el COVID-19 están obligando a las personas que llevan los programas a reinventarse, a pesar de la sorprendente ausencia de referencias normativas al respecto en comparación con otros campos de la administración de justicia.

Por todo ello, debe valorarse la puesta en marcha de diversos proyectos de justicia restaurativa digital (Fattah, 2020), dentro y fuera de nuestro país, como oportunidad de accesibilidad y minimización de daños que, en todo caso, pone de relieve las carencias previas existentes respecto del papel real de la justicia restaurativa en el sistema penal (Tamarit, 2012; Armenta, 2018; Faget y Olalde, 2019). En relación con las nociones de resonancia y de Victimología encarnada o sensorial, existen diferentes opiniones por parte de las personas facilitadoras



contactadas para el cuestionario, si bien se aprecia un acuerdo común en el valor insustituible de la presencia. Debe destacarse el papel innovador y comprometido de la Asociación ANAME y del Gobierno de Navarra, así como de personas facilitadoras de otros servicios públicos. Por tanto, partiendo de los presentes extendidos de la justicia restaurativa a través de encuentros indirectos, es posible un futuro familiar de justicia restaurativa desarrollada digitalmente, siempre que se respeten sus principios, algo que nunca será posible en ese futuro impensado de una justicia restaurativa digital desarrollada totalmente mediante inteligencia artificial, potencialmente deshumanizadora.

Todas las respuestas analizadas recalcan las posibilidades, aún imperfectas, de establecer una conexión reparadora mediante programas de justicia restaurativa digital porque finamente implican afecto, emoción y transformación mediante la cooperación, es decir, los elementos que se definen en la teoría de la resonancia. Asimismo se apunta la relevancia de paliar la falta de unos sentidos corporales con otros, en línea con las tesis de una Victimología encarnada.

A modo de resumen, mediante la siguiente tabla, remarcamos los beneficios, inconvenientes y cuestiones críticas, ya aludidos e implícitos, que deben considerarse para garantizar el cumplimiento de estándares internacionales en materia de justicia restaurativa (UNDOC, 2006), según se han ido exponiendo en las páginas anteriores.



Tabla 2: Resumen de los beneficios, inconvenientes y elementos críticos identificados en el desarrollo de procesos restaurativos digitales.

| Criterios considerados | Beneficios | Inconvenientes | Elementos críticos a introducir para cumplir con los estándares internacionales |
|---|---|---|---|
| Existencia o no de vínculos creados presencialmente con la persona facilitadora | Lazos de confianza ya creados y mejor conocimiento de las necesidades de los participantes. | Si no existen esos vínculos, falta de confianza inicial por parte de los participantes y dificultades para valorar sus necesidades por parte de las personas facilitadoras. | -R. realizar más entrevistas previas individuales con mayor profundidad. Utilizar diferentes vías de comunicación (teléfono, correos electrónicos y remisión a webs con información clara y sencilla). -Asegurar el uso de páginas oficiales y de documentos con membretes. |
| Espacio judicial | Mayor tranquilidad y control para las personas participantes frente a opción de acudir a un Juzgado. | Pérdida de un mínimo ritual de autoridad en los programas realizados dentro de un proceso penal. | -Compatibilizar formas sincrónicas y diacrónicas de comunicación, es decir, el intercambio inmediato y los intervalos de tiempo. -Atender a posibles desequilibrios de poder o capacidades para participar. |
| Tiempos | Posibilidad de agilizar los procesos y tiempos más pausados para la reflexión (para víctimas, ofensores y facilitadores) si se utilizan formas escritas diferidas de comunicación (mensajes de correo electrónico o respuestas en chats protegidos) o formatos asincrónicos. | La agilización puede causar presión a los participantes. Las formas escritas son formas menos adecuadas para este tipo de comunicación, algunas personas son más torpes para comunicarse por escrito y también pueden dar lugar a malentendidos. | -Utilización complementaria de procesos digitales y no digitales. -Fomentar elementos de plena presencia, aunque sea en formato digital. -Colaborar con familiares o profesionales que apoyen a las personas participantes. |
| Accesibilidad y adaptabilidad | Mayor accesibilidad y adaptabilidad a las necesidades de cada caso. Posibilidad de evitar el contacto físico no deseado por las personas participantes o que les presenta graves dificultades. Posibilidad de evitar escaladas verbales de agresividad impulsiva. Evitación de costes de desplazamiento y transporte. | Dificultad para no convertir el proceso en algo frío e impersonal que no atiende a las emociones, lenguaje no verbal, etcétera. Problemas derivados de la edad o de diversidades funcionales en cuanto al uso de la tecnología. | |



| Criterios considerados | Beneficios | Inconvenientes | Elementos críticos a introducir para cumplir con los estándares internacionales |
|-------------------------------|--|--|---|
| Otro tipo de costes | Evitación de gastos derivados del uso de instalaciones físicas. | Dificultad para encontrar un espacio adecuado, tranquilo y privado en los hogares, así como medios técnicos y buenas condiciones para la conexión, en su caso. | <ul style="list-style-type: none"> -Posibilidad de utilizar instalaciones públicas con privacidad. -Evitar una visión reduccionista de los costes, así como la ampliación de la red de control social si sólo se consideraran delitos menores. -Utilización complementaria de procesos digitales y no digitales. |
| Formas de comunicación | Necesidad de explicarse mejor o más profundamente, al confiar principalmente en las palabras. | Dificultad para mantener los aspectos ceremoniales de los círculos y conferencias restaurativos. | <ul style="list-style-type: none"> -Utilización complementaria de procesos digitales y no digitales, así como de imágenes, música y silencio. |
| Confidencialidad | Como es más difícil controlar su quietud por parte de algún participante, ello puede traer consigo, paradójicamente, un trabajo más sólido para la consecución de un espacio de mayor confianza y honestidad, lo que puede suponer un valor en sí mismo. | Dificultades técnicas para garantizar la confidencialidad. | <ul style="list-style-type: none"> -Inversión en programas propios, formación específica y supervisión externa. |
| Software | El <i>software</i> empleado puede ayudar en las tareas de la persona facilitadora. | Necesidad de mayor inversión y colaboración en la creación, uso, mejora y mantenimiento del <i>software</i> utilizado. | <ul style="list-style-type: none"> -Reuniones periódicas con los responsables del <i>software</i> empleado para solventar las dificultades y mejorar las aplicaciones, por ejemplo, individualizando algunas herramientas y permitiendo el uso de imágenes y audio, y no sólo texto. |



Dentro del periodo del confinamiento consecuencia de la crisis del COVID-19, en una carta a la directora de un periódico, un profesor de Barcelona escribía las dificultades de dar clase a través de Internet ya que se priva de esa “secreta comunión” para que “se produzca el pequeño milagro del conocimiento; penetrar la mente esponjosa de un alumno y sembrar una idea, plantear una duda o suscitar una pregunta” (Vila-Sivill, 2020: 11). Añadiría que esa conexión se produce de forma bidireccional y mi propia experiencia docente es que sólo funciona cuando el profesor también aprende con sus alumnos, abandonando aquél su prepotencia, denominada también como síndrome de *hubris* (González García, 2019). En todo caso, las palabras del profesor citado ilustran la necesidad de experiencias corporales, que impliquen todos los sentidos, no sólo la vista y el oído junto a una pantalla. Lo mismo ocurre en esta crisis con el sector de la cultura que, además de ser una actividad económica, es también una fuente de placer y un derecho básico reconocido en los estándares internacionales de derechos humanos. La cultura, que sin duda constituye una forma de conocimiento más allá de lo científico, supone igualmente experiencias que requieren de reunión de cuerpos y mentes para compartir un espacio público de tiempo suspendido (Amat, 2020).

Los encuentros restaurativos, como espacios de palabras, gestos y silencios se encuentran asimismo en ese rango de experiencias compartidas que surgen de la interacción de los sentidos corporales con la mente, en una comunicación a modo de danza, sincronizando ritmo y movimientos en muchas dimensiones sutiles (Le Guin, 2018: 258). Precisamente por este motivo, aunque pueda parecer contradictorio en una primera observación, el uso de los medios telemáticos representa una buena opción ante la nada o la parálisis tras la irrupción del COVID-19. Además, la experiencia adquirida con el desarrollo de innovaciones técnicas y procedimentales al respecto podría resultar útil por su aplicación en el futuro para posibilitar un mayor acceso a la justicia restaurativa.

No obstante, incluso si en un futuro familiar unos cascos o unas gafas consiguen llevarnos a vivencias de inmersión, nunca podrán sustituir al encuentro en persona que, según todos los estudios empíricos realizados hasta el momento, es mejor valorado por las personas participantes que un encuentro indirecto (Zehr y Mika, 2003), máxime cuando ni siquiera la persona facilitadora puede estar junto a los participantes. Por ello debemos reconocer la importante labor que realizan las personas facilitadoras de los programas restaurativos: ellas facilitan una realidad que necesitamos que sea más humana, no más aumentada con inteligencia artificial, en un futuro impensado.

Por sus principios humanistas y su contribución a la convivencia pacífica, sin caer en imprudencias y exageraciones, la justicia restaurativa, como la enseñanza y la cultura, resulta una actividad esencial en nuestra administración



de justicia y en la sociedad, y lo será probablemente aún más en la sociedad post-COVID-19. En todo caso, en relación con la cita introductoria utilizada en este artículo, la voluntad y las condiciones individuales, interpersonales y sociales de todos los participantes y de los operadores jurídicos de los servicios de justicia restaurativa marcarán las posibilidades de estar plenamente presente tanto en espacios digitales como en los espacios físicos judiciales. Fuera de esos espacios sigue habiendo trabajo restaurativo, para realizar de forma complementaria digital o presencialmente, con víctimas de delitos prescritos, sin autor (conocido, detenido, condenado o vivo) o que, sencillamente, no deseen denunciar su caso o comunicarse con el autor en ese momento de sus vidas. En este sentido, el debate sobre el desarrollo de la justicia restaurativa digital se beneficiaría al ampliarse a otros servicios de cooperación con la justicia, y de mediación comunitaria en general, para compartir los resultados de evaluaciones de proyectos piloto.

Referencias bibliográficas

- Abrams, G. B. y Wachtel, J. (2020). During the COVID-19 crisis, restorative practices can help, *IIRP News*, 24 de marzo. Recuperado de <https://www.iirp.edu/news/during-the-covid-19-crisis-restorative-practices-can-help>.
- Alzate, R. (2008). Mediación en línea. *Revista de Mediación*, 1(1), 6-15.
- Amat, F. (2020). La cultura despojada, *El País*, 20 de abril de 2020, p. 34.
- ANAME (2020). Asociación Navarra de Mediación - Nafarroako Tartekaritza Elkarte. Recuperado de <https://www.mediacion-aname.org/mediacion-penal>.
- Armenta, T. (2018). Justicia restaurativa, mediación penal y víctima: vinculación europea y análisis crítico. *Revista General de Derecho Europeo*, 44, 204-243.
- Baketik (2020). Baketik ofrece un servicio de asesoramiento y mediación de conflictos gratuito durante el confinamiento causado por el COVID19. Recuperado de <http://baketik.org/>.
- Berchi, M. (2020). La inteligencia artificial se asoma a la justicia pero despierta dudas éticas, *Revista Retina*, 4 de marzo. Recuperado de https://retina.elpais.com/retina/2020/03/03/innovacion/1583236735_793682.html.



- Bigas, N. (2019). Llega el juez artificial: imparcial, eficiente y rápido. Universidad Oberta de Catalunya News. Recuperado de <https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2019/260-juez-artificial-jornada.html>.
- Carretero, E. (2012). Mediación online: una posible vía para introducir la justicia restaurativa en los asuntos de violencia de género. En Garcandía, P. y Soletto, H. (Dirs.), *Sobre la mediación penal. Posibilidades y límites en un entorno de reforma del proceso penal español* (pp. 211-241). Pamplona: Aranzadi-Thomson.
- Carretero, E. (2017). La utilidad de los ODR en los casos de violencia de género. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, 18(1), 209-235
- Claes, E., Lechkar, I., Huysmans, M. y Gulinck, N. (2017). Digital stories and restorative justice in Brussels. En Aertsen, I. y Pali, B. (Eds.). *Critical restorative justice* (pp. 211-240). Oxford: Hart.
- Conill, J. (2019). *Intimidación corporal y persona humana*. Madrid: Tecnos.
- Corvalán, J. G. (2018). Inteligencia artificial: retos, desafíos y oportunidades—Prometea: la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia. *Revista de Investigações Constitucionais*, 5(1), 295-316.
- Das, A., Macbeth, J. y Elsaesser, C. (2019). Online school conflicts: expanding the scope of restorative practices with a virtual peace room. *Contemporary Justice Review*, 22(4), 351-370.
- Departamento de Justicia de Canadá (s.f.). Restorative justice. Recuperado de <https://www.justice.gc.ca/eng/cj-jp/rj-jr/index.html>.
- Faget, J. y Olalde, A. J. (2019). Introducción. La institucionalización de la mediación: potencialidades y riesgos. *Oñati Socio-Legal Series*, 9(4), 423-428.
- Fattah, E. A. (2020). A social scientist's look at a global crisis - Reflections on the likely positive impact of the corona virus. *Special Paper*, School of Criminology, Simon Fraser University, Burnaby, BC, Canada, April 30, 2020.
- Freitas, P. M. y Palermo, P. G. (2016). Restorative justice and technology. En P. Novais y D. Carnero (Eds.) *Interdisciplinary perspectives on contemporary conflict resolution* (pp. 80-94). Hershey, PA: IGI Global.
- Friedman, G. (1996). Alternative dispute resolution and emerging online technologies: Challenges and opportunities. *Hastings Communications and Entertainment Law Journal*, 19, 695-718.



- Garrett, B. L. (2020). Justice in Forensic Algorithms. *Harvard Data Science Review*, 2(1).
- Gonzalez-Arnal, S., Lennon, K. y Jagger, G. (Eds.), (2012). *Embodied selves*. Londres: Palgrave Macmillan.
- González García, J. (2019). Síndrome de *hubris* en neurocirugía. *Revista de Neurología*, 68(8), 346-353.
- Goodman, J. (2003). The pros and cons of online dispute resolution: An assessment of cyber-mediation websites. *Duke Law and Technology Review*, 2(1), 1-16.
- Hartmut, R. (2019). *Resonancia. Una sociología de la relación con el mundo*. Móstoles: Katz.
- Inside the distance (s.f.). Recuperado de <http://insidethedistance.net/>.
- Ivanovitch, A. (2017). Virtual reality: The frontier of peacemaking. *Center for Empathy in International Affairs*. Recuperado de <https://www.centerforempathy.org/virtual-reality-the-frontier-of-peacemaking/>.
- Katsh, E. (1996). Dispute resolution in cyberspace. *Connecticut Law Review*, 28, 953-980.
- Le Guin, U. K. (2018). *Contar es escuchar. Sobre la escritura, la lectura, la imaginación*. Madrid: Círculo de Tiza.
- Lide, C. (1996). ADR and cyberspace: The role of Alternative Dispute Resolution in online commerce, intellectual property and defamation. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 12, 192-222.
- Macleay, M. y Dijksterhuis, B. (Eds.). (2019). *Digital family justice: From Alternative Dispute Resolution to Online Dispute Resolution?* Oxford: Hart.
- Marder, I. (2020). Restorative justice and COVID-19: Responding restoratively during/ to crisis. European Forum for Restorative Justice. Recuperado de <https://www.euforumtj.org/en/restorative-justice-and-covid-19-responding-restoratively-duringto-crisis>.
- McClanahan, B., & South, N. (2020). 'All knowledge begins with the senses': Towards a sensory Criminology. *The British Journal of Criminology*, 60(1), 3-23.
- Ministerio de Justicia (2017). I Informe sobre la evaluación periódica del sistema de atención a las víctimas del delito. Recuperado de https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/oficinas-asistencia-victimas#id_1288805872702.



- Ministerio de Justicia (2020). Servicios esenciales justicia / COVID-19. Recuperado de <https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/ciudadanos/servicios-esenciales-justicia>.
- Miró, F. (2018). Inteligencia artificial y justicia penal: más allá de los resultados lesivos causados por robots. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, (20), 87-130.
- National Conflict Resolution Center (2020). Community restorative circles. Recuperado de <https://www.ncrconline.com/communitycircles>.
- National Juvenile Justice Network (2018). *Making restorative justice transformative: Ten key questions*. Washington: National Juvenile Justice Network.
- Nieto, A. J. (2020). Gestión de la afectividad en prisión en tiempos de Coronavirus, *Diario La Ley*, 9.622, 1-5.
- OMS (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/detail/08-04-2020-who-timeline---covid-19>.
- OMS: el impacto psicológico del COVID-19 en la sociedad no debe ser ignorado (2020, 26 de marzo), *La Vanguardia*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/vida/20200326/48104048120/oms-el-impacto-psicologico-del-covid-19-en-la-sociedad-no-debe-ser-ignorado.html>.
- Online Dispute Resolution Europe (s.f.). Online Mediation. Recuperado de <http://www.odreurope.com/odr-services/online-mediation>.
- Pali, B. (2014). Art for social change: exploring restorative justice through the new media documentary 'Inside the distance'. *Restorative Justice*, 2(1), 85-94.
- Pranis, K. (2020). Online Support Circles in Response to Social Distancing. Recuperado de [http://www.livingjusticepress.org/vertical/sites/%7B4A259EDB-E3E8-47CD-8728-0553C080A1B0%7D/uploads/Circles_Social_Distancing_4-6-20\(1\).pdf](http://www.livingjusticepress.org/vertical/sites/%7B4A259EDB-E3E8-47CD-8728-0553C080A1B0%7D/uploads/Circles_Social_Distancing_4-6-20(1).pdf).
- Quintana, L. (2020). *Política de los cuerpos: Emancipaciones desde y más allá de Jacques Rancière*. Barcelona: Herder.
- Reyes Mate, M. (2013). *La piedra desechada*. Madrid: Trotta.
- Rigano, C. (2019). Using artificial intelligence to address criminal justice needs. *National Institute of Justice Journal*, 280, 1-10.
- Rivani, N. (2013). Online mediation: If the shoe fits. *Online Dispute Resolution*. Recuperado de <https://www.onlinedisputeresolution.com/article.cfm?zfn=RivaniN1.cfm>.



- Rubio, I. (2020). ¿Cuál es el mejor servicio para hacer videollamadas?, *El País*, 30 de abril de 2020. Recuperado de <https://elpais.com/tecnologia/2020-04-29/cual-es-el-mejor-servicio-para-hacer-videollamadas.html>.
- Sardar, Z. (ed.) (2007). *The postnormal times reader*. Londres: The Centre for Post-normal Policy and Futures Studies.
- Sardar, Z. y Sweeney, J.A. (2016). The three tomorrows of postnormal times. *Futures*, 75, 1-13.
- Sasson, E. (2020). Restorative justice, COVID-19 and ‘virtual circles’, *The Crime Report* (<https://thecrimereport.org/2020/05/05/restorative-justice-covid-and-virtual-circles/>).
- Schmitt, J. (2020). ¿Círculo restaurativo virtual?, *Diario de Mediación*, <https://www.diariodemediacion.es/circulo-restaurativo-virtual/>.
- Spencer, D. C. (2015). Corporeal realism and victimology. *International review of victimology*, 21(1), 31-44.
- Tamarit, J. M. (Coord.) (2012). *La justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones*. Granada: Comares.
- UNODC (2006). *Manual sobre programas de justicia restaurativa*. Viena: UNODC.
- Van der Sluijs, J. (2007): “Post Normal Science, working deliberately within imperfections”, conferencia en la Universidad de Wageningen. Recuperado de <http://wurtv.wur.nl/wurtv/viewer.html?path=roadkit3/2007/03/21/1/>.
- Varona, G. (Dir.) (2020a). *Caminando restaurativamente: Pasos para diseñar proyectos transformadores alrededor de la justicia penal*. Madrid: Dykinson.
- Varona, G. (2020b). The relevance of error margins in the trend towards algorithmic Victimology: Some remarks on the future of theory and risk assessment from the Spanish periphery. En *An international perspective on contemporary developments in Victimology: A Festschrift in Honor of Marc Groenhuijsen*. Nueva York: Springer.
- Vila-Sivill, J.V. (2020). El profesor ante la cuarentena, *El País*, 20 de abril de 2020, p. 11.
- Wahab, M. S. A., Katsh, E. y Rainey, D. (Eds.) (2012). *Online Dispute Resolution: Theory and practice A treatise on technology and ODR*. La Haya: Eleven International Publishing.



Why me? (2020). Why me?'s response to COVID-19. Recuperado de <https://why-me.org/why-mes-response-to-covid-19/>.

WSV (s.f.). 17th International Symposium of Victimology. Recuperado de <https://www.uik.eus/es/17th-international-symposium-world-society-victimology-2021-victimisation-digital-world-responding>.

Završnik, A. (2020). Criminal justice, artificial intelligence systems, and human rights, *ERA Forum*, 20(4), 567-583).

Zehr, H. y Mika, H. (2003). Fundamental concepts of restorative justice. En McLaughlin, E., Fergusson, Hughes, G. y Westmarland, L. (Eds.) *Restorative justice: Critical issues* (pp. 40-43). Londres: Sage.

