



ACADEMIA NEOLONESA
CIENCIAS PENALES A.C

REVISTA DE LA ACADEMIA NEOLONESA DE CIENCIAS PENALES

Año. 01 No. 02. Julio-diciembre 2025

Monterrey, Nuevo León
Julio 2025

La “alteregolidad digital” en el zurcido del daño: Las tecnologías de entornos virtuales inmersivos en la justicia restaurativa contemporánea
The digital alteregolity in the Mending of Harm: Immersive Virtual Environment Technologies in Contemporary Restorative Justice

Juan Carlos Sánchez-Aguirre ¹
ORCID: 0000-0002-3644-117X
Myrna Elia García Barrera ²
ORCID: 0000-0003-4871-8620

Fecha de recibido: 16 de junio de 2025 / Fecha de aprobación: 13 de julio de 2025

Resumen

La justicia restaurativa se ha consolidado como una vía eficaz y humanizadora para resolver de forma auxiliar o alternativa ciertos conflictos penales, con énfasis en la reparación del daño y la reconstrucción del tejido social lacerado. En este sentido, los autores preferimos evocar el concepto de zurcido, entendido como el entrecruzamiento de costuras que busca unir los fragmentos rotos, aun sabiendo que no es posible restituir por completo el estado original. En este escenario, las tecnologías de entornos virtuales inmersivos (IVET), como el metaverso, abren nuevas posibilidades para transformar y actualizar la experiencia de la mediación restaurativa. Este artículo analiza cómo el uso de estas tecnologías permite la construcción de espacios virtuales controlados, seguros y emocionalmente adecuados para las personas involucradas en estos conflictos. Se abordan tres conceptos originales propuestos por los autores (la alteregolidad digital, el histrionismo avatárico digital y la veracidad representativa) que permiten comprender los riesgos y oportunidades éticas de la representación digital (el avatar) en estos procesos. A partir de una investigación mixta (con un enfoque cualitativo-documental y otro cuantitativo basado en datos ordinales derivados de una investigación más amplia) se exploran estudios de casos, evidencia empírica y postulados teóricos que permiten evaluar el impacto de estas tecnologías en la percepción de justicia, la participación eficaz de las partes y la autenticidad de sus interacciones. Finalmente, se proponen principios normativos y éticos que buscan que la aplicación de las IVET en la justicia restaurativa no erosione los valores fundamentales de este modelo, sino que los refuerce.

Palabras Clave:

Justicia restaurativa, tecnologías de entornos virtuales inmersivos, alteregolidad digital, veracidad representativa,

Abstract

Restorative justice has emerged as an effective and humanizing alternative to traditional punitive models, focusing on repairing harm and rebuilding the social fabric. In this context, we introduce the concept of mending, understood as the interweaving of threads that seeks to reconnect what was torn, even when a full restoration is unattainable. Immersive virtual environment technologies (IVET), such as the metaverse, offer new possibilities to transform and update restorative mediation practices. This article explores how these technologies enable the construction of virtual spaces that are emotionally safe, controlled, and meaningful for the parties involved. We present three original concepts (digital alteregolity, digital avatatic histrionism, and representative truthfulness) that help to critically analyze the ethical challenges and opportunities of digital representation through avatars in restorative processes. Drawing from a mixed-methods approach (including qualitative-documentary analysis and a quantitative component based on ordinal data from a broader study) we examine case studies, empirical evidence, and theoretical perspectives that highlight how these technologies affect perceptions of justice, effective participation, and the authenticity of interactions. Finally, we propose normative and ethical principles to ensure that the application of IVET in restorative justice does not erode its foundational values but rather reinforces them.

Key words:

Restorative justice, immersive virtual environment technologies, digital alteregolity, representative truthfulness, digital avatatic histrionism.

¹ Catedrático investigador de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México). Correo: juanka@juanka.com

² Catedrática investigadora de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México). Correo: Myrna.garciabr@uanl.edu.mx



Tabla de contenido

Introducción. Marco teórico y conceptual. *Justicia restaurativa en el contexto penal. Tecnologías inmersivas y mediación restaurativa. Alteregolidad digital, histrionismo avatárico y veracidad representativa.* Fundamentación metodológica. *Enfoque cualitativo. Enfoque cuantitativo. Criterios de selección y articulación teórica.* Hallazgos y discusión. *Experiencias institucionales en justicia restaurativa mediante IVET. Riesgos simbólicos, éticos y normativos. Veracidad representativa en la justicia restaurativa digital: evidencias empíricas desde la triangulación metodológica.* Propuesta de principios normativos. *Voluntariedad adaptada. Debida información simbólica. Transparencia avatarizada. Protección de datos y portabilidad del avatar. Autodeterminación y refugio simbólico: derecho a la protección representacional. Primacía de lo humano.* Conclusiones. **Referencias bibliográficas.**

Introducción

En las décadas recientes, la justicia restaurativa ha ganado un lugar importante dentro del ámbito penal como una propuesta alternativa a los modelos punitivos tradicionales. Su énfasis en el zurcido del tejido original del bien jurídico tutelado (lo que tradicionalmente llamamos *reparación del daño*), el involucramiento activo de las partes y la procura de restauración del epitelio del colectivo la convierten en un procedimiento cada vez más apreciado para el tratamiento de ciertos conflictos, especialmente aquellos con improntas sociales o de afección profunda. En este contexto, los procesos de mediación adquieren una relevancia especial, toda vez que se convierten en espacios de escucha, reconocimiento y compromiso entre víctimas, ofensores y comunidades.

El desarrollo acelerado de tecnologías emergentes ha comenzado a transformar la manera en que estas nuevas técnicas restaurativas pueden ponerse en práctica. El surgimiento de plataformas como el metaverso (la forma de IVET más reconocida), junto con el uso de avatares personalizados y herramientas de simulación, plantea nuevas posibilidades para la mediación restaurativa, tanto en términos logísticos como simbólicos digitales. Sin embargo, junto con estas nuevas oportunidades, emergen también desafíos que exigen una atención crítica: ¿cómo asegurar que la identidad, las emociones y la autenticidad de los participantes no se diluyan en su representación digital? ¿Qué efectos tiene la distancia simbólica entre la persona física y el avatar en la construcción de acuerdos restaurativos genuinos?

Este artículo se centra precisamente en esos desafíos, proponiendo una reflexión sobre los elementos éticos, simbólicos y normativos que participan en la aplicación de las IVET en el campo de la justicia restaurativa. Como ya hemos mencionado, se parte de tres conceptos clave propuestos por los autores: la *alteregolidad digital*, el *histrionismo avatárico digital* y la *veracidad representativa*, que permiten interpretar críticamente el uso de avatares digitales en estos contextos. Por medio del enfoque mixto mencionado, este trabajo analiza experiencias, antecedentes normativos, evidencia empírica y opiniones de operadores jurídicos y participantes en procesos de mediación avatarizada, con el propósito de validar críticamente los principios que sustentan la veracidad representativa de las partes en estos procesos.

El objetivo de este trabajo es doble: por un lado, sustentar teóricamente la necesidad de incorporar principios orientadores en el uso de las IVET en mediaciones restaurativas; y por otro, proponer criterios que aseguren que éstas sean un medio de humanización y no de disociación. Para ello, se expondrán hallazgos provenientes del estudio mixto, así como una propuesta de principios normativos adaptados a este nuevo paradigma: voluntariedad adaptada, debida información simbólica, transparencia avatarizada, protección de datos y portabilidad del avatar, autodeterminación y refugio simbólico, primacía de lo humano sobre lo tecnológico.

El texto se organiza en seis apartados. En primer lugar, se presenta la introducción general al tema. Luego, se desarrolla el marco teórico y conceptual que fundamenta los vínculos entre justicia restaurativa, tecnologías inmersivas y representación digital. En tercer lugar, se describe la metodología empleada. El cuarto apartado analiza los hallazgos empíricos obtenidos y su discusión crítica. Posteriormente, se proponen principios normativos aplicables. Por último, se presentan las conclusiones del estudio, así como sus implicaciones para la teoría penal, la ética digital y el diseño de políticas públicas en el ámbito de la justicia restaurativa.

Marco teórico y conceptual

Justicia restaurativa en el contexto penal

El modelo penal tradicional, de corte retributivo y centrado en la sanción del delito, ha sido largamente cuestionado por su incapacidad para reparar el daño causado, así como por su efecto deshumanizador tanto sobre la víctima como sobre el ofensor. Frente a esta lógica punitiva tradicional, la justicia restaurativa se ha convertido en una alternativa que se enfoca en la responsabilidad, la reparación y el diálogo. Su propósito no es sólo resolver el conflicto penal, sino también el zurcido del epitelio del bien jurídico dañado que pretende reparar la confianza, la dignidad y el sentido de pertenencia al colectivo.

Diversos instrumentos han ido incorporando prácticas restaurativas dentro del sistema penal, especialmente en delitos de menor gravedad o en contextos de justicia transicional. En estos espacios, el encuentro entre víctima y ofensor (cuando se da en condiciones de voluntariedad manifiesta, debidamente informadas y respetuosas) se convierte en una praxis de reconocimiento mutuo que busca superar el paradigma tradicional del castigo y abre espacios a procesos de transformación subjetiva y colectiva que están acordes con la visión transformadora de la justicia restaurativa propuesta por Zehr (2010).

La mediación restaurativa es una de las formas más consolidadas de aplicación práctica de este paradigma. En ella, la participación activa de las partes es medular, ya que no se trata sólo de representar unos intereses jurídicos en abstracto, sino también de exponer experiencias, posturas, intereses y necesidades reales, y las posibilidades de lograr algún grado de reparación concreto. La calidad comunicativa de estos encuentros, así como la autenticidad de la expresión emocional de las personas, son elementos fundamentales para la eficacia simbólica del proceso.

Sin embargo, esta práctica enfrenta nuevos desafíos en experiencias donde las nuevas tecnologías digitales median o reemplazan al contacto presencial. La pregunta por la autenticidad de la presencia digital, la fidelidad de la expresión emocional y la representación de la identidad adquieren una importancia medular cuando la mediación ocurre mediante plataformas de tecnologías de entornos virtuales inmersivos (IVET) como, por ejemplo, el metaverso.

Tecnologías inmersivas y mediación restaurativa

Las IVET han sido utilizadas principalmente en ámbitos de entretenimiento, educación, simulación militar y formación médica. No obstante, en años recientes, se ha explorado su potencial en el campo jurídico, particularmente en procesos de mediación y formación en cultura de paz. En esta línea, investigaciones recientes han demostrado que la inmersión en entornos virtuales puede fomentar emociones empáticas, reducir prejuicios y promover actitudes conciliadoras, incluso en situaciones de conflictos violentos, lo que denota un potencial para su aplicación en dinámicas restaurativas y construcción de paz (Hasson et al., 2019).

El metaverso, entendido como un espacio digital tridimensional inmersivo que permite la interacción mediante avatares, representa una de las formas más avanzadas de las IVET según los parámetros tradicionales establecidos por Steuer (1992). Su valor principal no radica sólo en la estética del diseño gráfico digital, sino también en la posibilidad de recrear escenarios simbólicos, seguros y emocionalmente protegidos para la comunicación. Tal y como señalan Lee, Zhou, Braud y Hui (2022), este puede entenderse como la evolución inmersiva del ciberespacio con entornos tridimensionales digitales donde los usuarios interactúan de manera simultánea por medio de avatares. De esta forma, su desarrollo no sólo implica avances tecnológicos, sino también una creciente atención a la experiencia inmersiva de las personas, incluyendo el diseño de entornos personalizados con significación emotiva que amplían sustancialmente las posibilidades de interacción y acceso en diversos ámbitos, como el que estamos estudiando.

Sin embargo, no todo lo inmersivo es necesariamente humanizador. La tecnología también puede generar distancia simbólica, teatralización, ocultamiento de emociones o distorsión de la identidad (el *histrionismo avatárico digital* que veremos más adelante). De ahí la necesidad de comprender cómo estas tecnologías transforman no sólo el canal de comunicación, sino también el modo en que se perciben la presencia, la autenticidad y la verdad (la *veracidad representativa* que analizaremos después).

En los entornos inmersivos, el uso de avatares es obligatorio: no hay forma de ingresar a estos espacios sin construir una representación digital de sí mismo (la *alteregolidad digital* que explicaremos). Este dato no es menor, ya que implica una transformación radical en la lógica del apersonamiento de las partes en estos procesos que estamos estudiando. En lugar de presentarse con el cuerpo propio, la persona lo hace mediante un *otro yo* (un *alter ego* digital) diseñado, estilizado, reducido o exagerado según diversas variables simbólicas, técnicas o culturales. Esta representación no sólo media la presencia, sino que también puede llegar a ser percibida como una extensión del cuerpo propio mencionado. Estudios recientes han

demostrado que, al proyectarse sobre el avatar, algunos usuarios pueden desarrollar una sensación de propiedad corporal sobre esa figura digital, llegando incluso a experimentar al avatar como una prolongación de su identidad física y afectiva (Beaufils & Berland, 2022). Es en este punto donde la mediación penal inmersiva plantea dilemas no antes vistos: ¿cómo se garantiza la integridad representativa de las partes cuando su presencia está mediada por un avatar?

Alterealidad digital, histrionismo avatárico y veracidad representativa

La *alterealidad digital* es un concepto original nuestro y trata sobre el fenómeno por el cual una persona construye y utiliza un avatar como representación de su identidad en un entorno virtual inmersivo. Este *alter ego* digital puede acercarse a su yo real, distanciarse de él o incluso contradecirlo radicalmente. No se trata de un simple recurso gráfico, sino de una figura que porta valores emocionales, éticos, culturales y relacionales con las demás personas. El estudio de esta proyección representativa no es precisamente reciente, Yee & Bailenson (2007) describieron cómo los usuarios tienden a proyectar en el avatar no sólo aspectos de su identidad física, sino también sus aspiraciones, temores o deseos reprimidos.

Cuando la representación de aquel *yo digital* se aleja deliberadamente del yo real, se produce lo que nosotros hemos denominado *histrionismo avatárico digital*. Esto puede ocurrir por estrategia simbólica y puede presentarse como teatralización, exageración y simulación o por un ocultamiento que puede llevar a lo que Shen (2022) ha llamado “encapullamiento” (*cocooning* por su acepción en inglés). Todo esto puede afectar la dinámica restaurativa, generando desconfianza o dificultando el reconocimiento emocional mutuo entre las partes. En procesos donde la credibilidad, la sinceridad y la empatía son claves, la posibilidad de manipulación del avatar plantea un problema serio desde el punto de vista ético y procedimental.

Frente a este riesgo, nosotros proponemos el principio de la *veracidad representativa*, entendido como el deber ser ético y normativo de asegurar que el avatar refleje con la mayor fidelidad posible la identidad, la emocionalidad y las posturas, intenciones y necesidades reales de la persona a la que representa. No se trata de prohibir la creatividad ni de exigir una copia exacta del cuerpo físico, sino de garantizar que la representación digital no rompa con los valores fundamentales del proceso restaurativo: transparencia, honestidad y reconocimiento.

Por lo anterior, la veracidad representativa requiere condiciones técnicas, informativas y normativas. Esto implica no sólo permitir que las partes diseñen su avatar de forma libre y consciente, sino también que cuenten con información adecuada sobre los efectos simbólicos de su representación, los derechos que conservan en ese entorno y las garantías de autenticidad del proceso. Como logramos observar en nuestro apartado cualitativo (que explicaremos más adelante), la voz es el canal más confiable para la expresión emocional en entornos avatarizados, y esto debe de ser informado a las partes para que comprendan la extensión y las limitaciones de su alterealidad digital en estos ejercicios restaurativos.

De acuerdo con lo analizado, podemos decir en este punto que la justicia restaurativa mediante las IVET no puede limitarse a una transposición tecnológica

La “alteregolidad digital” en el zurcido del daño: Las tecnologías de entornos virtuales inmersivos en la justicia restaurativa contemporánea

del proceso presencial. Requiere una reconfiguración conceptual y normativa que reconozca a la alteregolidad digital como una condición estructural, al histrionismo avatárico como un riesgo simbólico, y a la veracidad representativa como un deber ser necesario para la expresión auténtica y el zurcido del daño en entornos digitalmente mediados — salvo en los casos en los cuales las víctimas necesiten poder refugiarse en el avatar para no quedar expuestas ante sus agresores (que veremos más adelante).

Fundamentación metodológica

Este trabajo adopta un enfoque metodológico mixto que combina instrumentos cualitativos y cuantitativos para comprender con mayor profundidad los efectos simbólicos, éticos y representacionales del uso de las IVET en procesos de mediación. La decisión de utilizar ambos enfoques respondió a la necesidad de estudiar aspectos subjetivos, como la percepción de autenticidad en la representación digital a la vez que se obtuvieron elementos cuantificables que permitieron validar las dimensiones propuestas.

Enfoque cualitativo

En la dimensión cualitativa, se recurrió a entrevistas semiestructuradas dirigidas a operadores jurídicos con experiencia directa en el uso de las IVET en procesos de mediación. La selección de los participantes se enfocó en la búsqueda de personas con experiencia en el uso de plataformas avatarizadas, conocimiento jurídico y reflexión crítica sobre los impactos simbólicos del entorno digital.

Las entrevistas permitieron identificar aspectos relacionados con la alteración de la identidad, la expresión emocional en estos entornos digitalizados y la percepción de veracidad en la interacción mediante avatares. La riqueza de estos testimonios permitió analizar las condiciones en las que los principios de participación (voluntariedad, transparencia y debida información) pueden verse afectados por la mediación mediante estas tecnologías, y evidenció (como se mencionó anteriormente) el papel central que desempeña la voz como canal de autenticidad emocional, incluso por encima del diseño visual del avatar. Esto reafirma lo que algunos investigadores han señalado sobre cómo la realidad virtual transforma la percepción y abre espacios a nuevas formas de interacción (Mogrovejo-Zambrano et al., 2024)

Enfoque cuantitativo

La estrategia cuantitativa se implementó mediante la aplicación de un cuestionario tipo Likert distribuido en cuatro dimensiones: voluntariedad, debida información, transparencia y veracidad representativa. La escala de cinco puntos osciló entre “nada importante” y “muy importante”, y fue respondida por participantes con formación jurídica y conocimiento de las IVET.

Esta parte del estudio permitió obtener datos estadísticos sobre la importancia dada por los participantes a las IVET en la mediación, y exploró las correlaciones internas entre los principios que rigen la participación y la percepción de autenticidad representativa cuando las personas actúan de forma distinta a como lo harían en la

vida real y adquieren lo que Cheong (2022) describe como nuevas formas autoexpresión en el entorno digital.

Criterios de selección y articulación teórica

Los criterios de inclusión en ambos enfoques fueron la experiencia directa con las IVET, el conocimiento práctico de procesos de mediación, el manejo técnico de estas plataformas digitales y el conocimiento de los principios jurídicos de la materia. se excluyó a quienes no tenían experiencia en mediaciones digitalizadas o sin formación jurídica mínima.

Ambos enfoques fueron aplicados bajo una lógica descriptiva y analítica, sin intención experimental ni intervención directa, pero con el propósito de validar empíricamente los elementos teóricos propuestos: *la alteregolidad digital, el histrionismo avatárico y la veracidad representativa*. De este modo, se buscó vincular el marco conceptual con evidencia concreta que permitiera formular principios normativos acordes con los desafíos simbólicos de la mediación mediante IVET.

Hallazgos y discusión

Experiencias institucionales en justicia restaurativa mediante IVET

Aunque el uso de estas tecnologías inmersivas en estos procesos sigue siendo incipiente, ya comienzan a consolidarse algunas experiencias que permiten evaluar su viabilidad, sus límites simbólicos y su impacto en las mediaciones. Estas iniciativas no constituyen una simple digitalización del proceso de mediación, sino que devienen en una transformación profunda en la forma de asistir, interactuar y construir acuerdos dentro de entornos digitalmente mediados. A continuación, se analizan algunos casos relevantes desde una perspectiva crítica, enfocada en los elementos simbólicos, emocionales y representativos involucrados.

Uno de los antecedentes más destacados en América Latina es el de la Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino (UNSTA) en Argentina. Este centro ha incorporado el uso del metaverso como espacio alternativo para el desarrollo de procesos de mediación. En dichos espacios, las personas participantes interactúan mediante avatares diseñados por sí mismas en entornos tridimensionales seguros, con dispositivos que simulan presencia espacial. Lo más relevante de esta experiencia es que los operadores han diseñado protocolos que no sólo informan técnicamente sobre el uso del entorno, sino que también preparan a las partes respecto del valor simbólico de su representación. La mediación no comienza hasta que las personas entienden y consienten expresamente su forma de aparecer, escuchar y ser vistas. Esta práctica anticipa algunos de los principios propuestos en este artículo, especialmente los de debida información y veracidad representativa (Noble, Rossi, & Orellana, 2024).

Otro caso significativo es el del proyecto piloto desarrollado por la Universidad Católica de Cuenca en Ecuador, conocido como *Mediaverso*. Este fue diseñado como una herramienta educativa para estudiantes de Derecho, simulando procesos de mediación en entornos inmersivos. Aunque no ha sido implementada en procesos reales, su diseño permite explorar cómo los avatares pueden enriquecer la

formación mediante una recreación realista de escenarios de conflicto. Si bien el estudio no evaluó explícitamente actitudes emocionales, sí abre una vía para investigar cómo la exposición simbólica controlada a través de avatares podría influir en la expresión emocional y la toma de decisiones dentro de procesos de mediación (Gordillo-Chuchuca et al., 2023).

En el contexto internacional, destaca la experiencia del Centro de Solución de Controversias del Abu Dhabi Global Market (ADGM), en Emiratos Árabes Unidos. Este centro ha incorporado a las IVET y a la tecnología Web3³ para ofrecer servicios de mediación y arbitraje, facilitando la interacción avatarizada entre partes ubicadas en distintas zonas geográficas. Si bien su enfoque está orientado a disputas comerciales, la experiencia demuestra la viabilidad técnica y jurídica de procesos remotos realizados íntegramente mediante estas tecnologías inmersivas. Aunque la trazabilidad del procedimiento y la formalización digital de los acuerdos no se detallan en su información pública, la experiencia sí aporta elementos útiles, tales como el que sí se logra fomentar vínculos más profundos y una conexión emocional entre los participantes, aspectos que son fundamentales para la mediación restaurativa (Porter, 2022).

En conjunto, estas experiencias muestran que el uso de las IVET en contextos de mediación no constituye una proyección futura, sino una realidad en desarrollo que plantea desafíos éticos, técnicos y normativos. Su implementación debe estar guiada por principios que garanticen la autonomía, la comprensión simbólica, la protección emocional y la autenticidad de las partes involucradas. En este marco, los aportes conceptuales desarrollados en este artículo ofrecen claves interpretativas para evaluar críticamente estas prácticas y orientar su evolución futura. Como señala Sapoznik (2023), la incorporación de las IVET en estos procesos representa una oportunidad para rediseñar la experiencia de la mediación, pero exige también una reflexión cuidadosa sobre sus implicancias legales, tecnológicas y humanas.

Riesgos simbólicos, éticos y normativos

La incorporación de las IVET en procesos de justicia restaurativa abre nuevas posibilidades, pero también plantea riesgos que no pueden ser ignorados. El entorno digital no es neutro ni inocuo: su arquitectura tecnológica, su sistema simbólico y su lógica interactiva tienen efectos sobre la manera en que los sujetos se representan, se expresan y se relacionan. Por ello, el uso de estas tecnologías en procesos restaurativos debe ser abordado no sólo como un reto desde el punto de vista de las tecnologías, sino también como un fenómeno con implicaciones profundas en el plano simbólico, ético y normativo. Como señalan Maloney, Freeman y Robb (2021), estos entornos transforman las formas de comunicación, autorrepresentación y construcción del vínculo social, planteando desafíos éticos relacionados con la privacidad, el consentimiento y la integridad de estas experiencias virtuales.

Uno de los primeros riesgos identificados es el de la fragmentación de la subjetividad. Si bien las personas pueden diseñar su avatar pretendiendo que este se

³ Web3 se refiere a una evolución de internet basada en tecnologías descentralizadas como la cadena de bloques (*blockchain*), que permite a los usuarios interactuar, almacenar datos y realizar transacciones sin intermediarios centralizados, promoviendo mayor control, transparencia y seguridad.

parezca a ellas, este no deja de ser una representación digital separada (el *alter ego* digital). Este desdoblamiento puede producir efectos de distanciamiento emocional o de disociación entre la vivencia real y su expresión avatarizada. En esta línea, Nachez y Schmoll (2022) observaron que las personas pueden llegar a experimentar emociones que no reconocen como propias, sino como pertenecientes al avatar, lo que genera una ambigüedad que recuerda los procesos de disociación psíquica o de desdoblamiento identitario.

Otro riesgo asociado a las IVET en estos procesos es lo que podría entenderse como una sobreactuación emocional mediante el avatar (lo que los autores denominamos *histrionismo avatárico digital*). De acuerdo con algunos estudios, la posibilidad de disociar la identidad real del comportamiento virtual facilita que los usuarios adopten actitudes estratégicamente exageradas o emocionalmente disonantes, al verse liberados de las limitaciones del contacto cara a cara y la comunicación no verbal (González-Padilla et al., 2025). Esta dinámica, lejos de permitir una comunicación auténtica, puede transformar la interacción entre las partes en una simulación identitaria, donde las verdaderas posturas, intereses y necesidades quedan diluidos o distorsionados. Si este tipo de actuación no es identificado y canalizado adecuadamente, puede erosionar la confianza, dificultar el reconocimiento mutuo y comprometer la legitimidad de procesos restaurativos.

Asimismo, deben considerarse los riesgos de la manipulación del entorno digital. La posibilidad de alterar el espacio inmersivo, de insertar elementos distractores o de modificar la apariencia del avatar de forma deliberada plantea dilemas sobre la neutralidad, la igualdad de condiciones y la transparencia del proceso. A diferencia del espacio físico, donde las reglas están expuestas a la naturaleza de la presencialidad, el entorno inmersivo digital puede ser alterado sin que todas las partes lo perciban. Esta opacidad podría ser usada para influir en la percepción, la conducta o incluso las decisiones de los participantes. Tales manipulaciones afectan la equidad del proceso y atentan contra la confianza mínima que debe regir todo procedimiento restaurativo. En línea con estas preocupaciones, Gündüz y Sincar (2024) advierten que, en entornos educativos del metaverso, el uso de avatares personalizados y espacios virtuales maleables pueden derivar en dilemas éticos significativos, especialmente cuando las modificaciones del entorno o de los avatares se utilizan para influir en el comportamiento o la percepción de otros. La capacidad de ocultar identidades reales o alterar elementos del entorno digital sin el conocimiento de todos los participantes compromete la equidad, la transparencia y la integridad del proceso.

Finalmente, debe advertirse sobre el riesgo de reducir al avatar a una simple interfaz técnica y sin darle la debida importancia a su dimensión simbólica. Si las reglas instructivas de la mediación restaurativa no hacen ver que el avatar no es un simple elemento gráfico representacional, sino un espacio de presencia, proyección e identidad, se corre el riesgo de deshumanizar el proceso. Esto es especialmente grave en el caso de las víctimas, quienes pueden experimentar una suerte de invisibilización si su avatar no refleja su estado emocional o si no se respeta su derecho a controlar su forma de representación. En ciertos casos, como ya se ha planteado, el uso del avatar como refugio simbólico puede ser legítimo y necesario, pero ello no exime de

La “alteregolidad digital” en el zurcido del daño: Las tecnologías de entornos virtuales inmersivos en la justicia restaurativa contemporánea

construir protocolos que garanticen su integridad semiótica en función del ejercicio restaurativo.

En síntesis, los riesgos aquí descritos exigen una respuesta normativa adecuada y ética. El uso de las IVET en mediaciones restaurativas sólo puede ser aceptable si se acompaña de principios que tutelen la identidad, la emocionalidad, la transparencia y la autodeterminación simbólica de las partes. Estos principios se desarrollarán en el siguiente apartado.

Veracidad representativa en la justicia restaurativa digital: evidencias empíricas desde la triangulación metodológica

Los conceptos de veracidad representativa, alteregolidad digital e histrionismo avatárico digital, propuestos por los autores, no son meras” formulaciones teóricas, sino que han sido validados empíricamente mediante la investigación de enfoque mixto antes mencionada. En el estudio que sirve de base a este trabajo, se triangularon los datos cualitativos y cuantitativos descrito, permitiendo identificar patrones consistentes en torno al impacto de la representación avatarizada en procesos de mediación.

El análisis muestra que la veracidad representativa es altamente valorada por quienes participan en estos procesos. Tanto desde la perspectiva subjetiva como desde los datos cuantificables, sobresale que la autenticidad percibida en la comunicación impacta directamente en la credibilidad, la empatía y la disposición a resolver el conflicto.

Como ya ha sido dicho, a nivel cualitativo se identificó que los participantes valoran la voz como un canal de expresión emocional confiable, por encima de los gestos digitalizados del avatar. Asimismo, se reportaron preocupaciones por la coherencia entre el avatar y la identidad real, ya que las representaciones exageradas o de ocultamiento generan desconfianza.

Por su parte, los resultados cuantitativos respaldan estas percepciones. Los ítems relacionados con autenticidad comunicativa (R2 - *Las partes deben comunicarse de manera veraz* y R3 - *Las partes deben tener una actitud honesta, diáfana y transparente*) obtuvieron medias altas de 4.7288 y 4.7966, respectivamente, con desviaciones estándar bajas (0.51963 y 0.44643), lo que muestra consenso y fuerte valoración. La dimensión emocional, expresada en la claridad para comunicar posturas, necesidades e intereses (R4, media 4.7458 y R5, media 4.6441), también fue destacada por las personas participantes. Además, la transparencia del entorno, particularmente en relación con la estabilidad del mediador (R6, media 4.7119) y la importancia de la debida información (R7, media 4.7119), refuerzan la relevancia de las condiciones técnicas estables y comprensibles. Finalmente, el ítem R8 (relación entre veracidad y transparencia) también mostró una media elevada (4.6780), lo cual consolidó la importancia de este principio como base de la representación auténtica.

Tabla 1. Triangulación empírica sobre veracidad representativa en entornos mediados mediante las IVET

| Dimensión | Sustento Cualitativo | Sustento Cuantitativo | Relación con la representación |
|---|--|--|---|
| Correspondencia física entre avatar y persona real | Algunos participantes destacaron que los avatares guardaban semejanza en aspectos como el rostro o color de piel, pero no todos lograron este nivel de correspondencia | Ítem R2 ("Las partes deben de comunicarse de manera veraz en la mediación en las IVET") — Media: 4.7288 / DE: 0.51963 | Una imagen fiel facilita la identificación y puede mejorar la confianza mutua. |
| Reconocimiento emocional mediante el avatar | Las emociones como el enojo o la alegría eran parcialmente percibidas mediante el tono de voz o los gestos limitados del avatar. | Ítem R3 ("Las partes deben tener una actitud honesta, diáfana y transparente durante la mediación") — Media: 4.7966 / DE: 0.44643 | Reflejar emociones ayuda a validar intenciones y a sostener el principio de veracidad. |
| Detección de señales fisiológicas (temblores, sudoración, respiración) | No fue posible captar estas señales en las plataformas utilizadas; se mencionó como una limitación emocional significativa. | Dimensión abordada indirectamente en los resultados cualitativos; sin ítem específico. | Estas señales refuerzan la autenticidad, pero su ausencia deja vacíos en la percepción. |
| Restricciones tecnológicas en la expresividad | Las plataformas no permitían un nivel expresivo suficiente para representar completamente las emociones e intereses. | Ítem R5 ("Las partes deben poder comunicar de manera clara sus intereses") — Media: 4.6441 / DE: 0.54969 | Limitaciones tecnológicas pueden comprometer la autenticidad en la comunicación. |
| Distanciamiento entre identidad digital y real | Algunos participantes admitieron modificar su | Relacionada con los datos cualitativos; no evaluada | El histrionismo avatárico puede afectar la veracidad |

La “alteregolidad digital” en el zurcido del daño: Las tecnologías de entornos virtuales inmersivos en la justicia restaurativa contemporánea

| | |
|--|---|
| | avatar por directamente en los si se exagera o estrategia o ítems del disfrazo la comodidad instrumento. identidad. emocional. |
| Comprensión emocional como del herramienta del mediador | Los mediadores indicaron dificultades para interpretar emociones, lo cual afecta su intervención. Ítem R4 (“Las partes deben poder comunicar de manera clara sus necesidades”) — Media: 4.7458 / DE: no especificada La falta de expresividad complica el trabajo del mediador y puede obstaculizar la empatía. |

Fuente: elaboración propia

Estos resultados refuerzan la idea de que la veracidad representativa no sólo es un ideal conductual, sino un componente estructural de legitimidad simbólica en la mediación. La posibilidad de expresarse con claridad, ser percibido con autenticidad y mantener una coherencia entre la persona real y el avatar incide directamente en la percepción de justicia del proceso restaurativo.

De esta manera, el principio de veracidad representativa debe ser considerado como una norma de conducta mínima en contextos avatarizados, no sólo por razones éticas, sino como condición para el reconocimiento mutuo y la solución dialógica de conflictos; salvo en los casos en los que el avatar se convierta en un refugio digital legítimo que veremos más adelante.

Propuesta de principios normativos

La incorporación de las IVET en contextos restaurativos no debe ser vista como una simple extensión tecnológica de los mecanismos tradicionales. El uso de avatares, entornos inmersivos y simulación de presencia digitalizada implica una transformación profunda del espacio simbólico donde se resuelve el conflicto y se construye la reparación. Por ello, se hace imprescindible una propuesta normativa que regule no sólo el uso de estas tecnologías, sino también los apartados éticos y representativos de estos procesos.

A partir de los hallazgos empíricos mencionados y del marco teórico utilizado, se propone la adopción de seis principios rectores que tutelen el carácter humanizador, seguro y auténtico de la mediación restaurativa mediante el uso de las IVET. Como se verá, estos no constituyen una normativa taxativa cerrada, sino una base mínima para la elaboración de protocolos, guías y estándares aplicables en procesos restaurativos avatarizados.

Voluntariedad adaptada

El principio de voluntariedad, fundamental en cualquier ejercicio de mediación, debe ser reconfigurado para los entornos inmersivos. La libre decisión de participar no sólo debe aplicarse a la mediación misma, sino también al modo en que ésta se desarrolla mediante el uso de estas tecnologías. Las personas deben tener el

derecho a aceptar o rechazar el uso de las IVET como espacio de praxis restaurativa, sin que ello implique una desventaja procesal o una forma de exclusión.

Asimismo, el consentimiento informado no puede limitarse a aceptar una reunión virtual, sino que debe incluir también el entendimiento de lo que implica la alteregolidad digital (ser representado por un avatar), las limitaciones expresivas del entorno digital y las consecuencias simbólicas de esta inmersión. Así las cosas, la voluntariedad adaptada exige evitar toda forma de coerción tecnológica, simbólica o institucional que obligue a las personas a participar en una experiencia mediante el uso de estas nuevas tecnologías sin una reflexión previa adecuada.

Debida información simbólica

En estos contextos virtuales, la información sobre el uso de las nuevas tecnologías no basta. De esta manera, el principio de debida información debe extenderse a los aspectos simbólicos y emocionales que afectan la identidad digital de las personas. Entonces, informar adecuadamente implica no sólo explicar cómo funciona un casco de realidad virtual o los controles de mano, sino también advertir qué significa *ser un avatar*, cómo se interpreta la expresión facial y corporal, cuál es la diferencia entre el cuerpo físico y el cuerpo digital, y qué implicaciones tiene esa representación en el proceso restaurativo.

Este principio readaptado requiere que los mediadores, facilitadores y diseñadores institucionales incluyan guías, protocolos explicativos y espacios de preparación emocional antes de cada sesión. La información debe ser clara, empática y accesible para todos los perfiles técnicos, culturales, etarios y socioeconómicos.

Transparencia avatarizada

En este contexto, la transparencia no puede reducirse sólo al deber ser de diafanidad del proceso tradicional. Cuando se utilizan las IVET, es necesario asegurar la trazabilidad del procedimiento, la visibilidad de los roles y la estabilidad simbólica del entorno. Concretamente, hablamos de que el avatar del mediador no cambie de forma durante el proceso restaurativo, que las reglas del entorno digital no se alteren sin conocimiento previo de las partes, y que toda acción relevante quede registrada y disponible para consulta si así lo requieren los participantes — siempre y cuando esto último no implique una violación al principio de confidencialidad.

La transparencia avatarizada también exige que las condiciones simbólicas del entorno (diseño, luz, color, distancias, entorno sonoro, etc.) no generen ventajas ocultas o escenarios que afecten a la neutralidad. En este sentido, la estética del entorno no es sólo un detalle técnico, sino un elemento formal que debe tener el proceso.

Protección de datos y portabilidad del avatar

El uso de las IVET en estos procesos restaurativos trae consigo la recolección de datos sensibles, tanto técnicos (movimientos, voz, dirección de mirada, etc.) como emocionales (tono de voz, gestualidad, pausas, ademanes, etc.). Esta información debe estar protegida no sólo bajo los principios generales de la privacidad, sino también bajo una perspectiva simbólica digital, de manera que cada persona debe

tener el derecho a ejercer su alteregolidad digital de manera libre para poder decidir cómo quiere ser representada, qué parte de sí misma quiere mostrar, y qué elementos desea mantener ocultos (tema que se aborda en el siguiente subapartado sobre la autodeterminación simbólica).

Por lo anterior y debido a que tenemos claro que el ejercicio de la alteregolidad digital debe ser tutelado por los principios que protegen los datos personales, el diseño del avatar debe estar protegido por los derechos ARCO⁴, de manera que permita a la persona ejercer control para diseñarlo, corregir imprecisiones, oponerse a un diseño impuesto o solicitar la eliminación de su *yo digital*. Todo esto debe de ser ejercido siguiendo las normas de transparencia y debida información de modo que todas las personas involucradas estén informadas, y esto no represente un obstáculo para el proceso o una violación a las normas que deben primar.

Derivado de lo anterior, nosotros proponemos que el avatar sea protegido por las normas de la portabilidad de los datos personales, de manera que las partes puedan utilizarlo en otros procesos y en otras plataformas, siempre y cuando el nivel de neutralidad tecnológica⁵ de los sistemas utilizados lo permita.

Autodeterminación y refugio simbólico: derecho a la protección representacional

El tema de este subapartado lo hemos venido mencionando a lo largo de este artículo y dijimos que merece de una particular atención. La aplicación del principio de la veracidad representativa en entornos inmersivos digitales parte del supuesto de que las personas deben expresarse de manera auténtica, clara y emocionalmente honesta por medio de su avatar. Sin embargo, esta exigencia no puede imponerse de manera uniforme ni ciega a las condiciones de vulnerabilidad que atraviesan ciertos participantes que deben tener el derecho a ejercer una autodeterminación simbólica digital especial, toda vez que se trata de proteger a personas que, por una condición especial y extraordinaria, merecen una tutela particular permitiéndoles la participación sin revictimización.

Se trata de casos como personas víctimas de violencia doméstica, violencia sexual o de género, menores de edad en procesos de mediación penal o familiar, damnificados de conflictos armados y otros casos especiales como personas con diagnósticos clínicos relacionados con traumas complejos.

Respecto al último punto del párrafo anterior, nos referimos a casos como el síndrome de *hikikomori*, que padecen personas cuya relación con el mundo exterior ha sido severamente alterada por condiciones de sufrimiento psíquico, presión social o desarraigo. En estos casos, la representación digital puede actuar no como evasión patológica, sino como una estrategia de resguardo, reconstrucción identitaria o refugio digital legítimo que requiere de comprensión y protección (De la Calle Real & Muñoz Algar, 2020).

⁴ Los derechos ARCO son los derechos que tienen las personas para acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales

⁵ El principio de neutralidad tecnológica establece que las leyes y regulaciones deben aplicarse sin favorecer o discriminar el uso de una tecnología específica, permitiendo la innovación y libre elección de herramientas, sistemas y plataformas.

Primacía de lo humano

Finalmente, todo marco normativo sobre las IVET en la justicia restaurativa debe reconocer que la tecnología es una herramienta, no un sustituto del vínculo humano. El principio de primacía de lo humano exige que el diseño y la aplicación de tecnologías inmersivas estén siempre subordinados a la dignidad, la autenticidad y la dimensión emocional de las personas involucradas (Sánchez-Aguirre, 2020).

Este principio se opone a toda forma de automatización despersonalizante, a todo fetichismo técnico y a toda lógica algorítmica que busque eficiencia por encima de la experiencia emocional restaurativa. Por ello, las tecnologías deben acompañar y no sustituir a la palabra, la escucha y la mirada humana, incluso cuando estas se expresan a través de un avatar.

Conclusiones

En este trabajo se ha propuesto un marco teórico, empírico y normativo para comprender los desafíos y posibilidades relacionados con el uso de las tecnologías de entornos virtuales inmersivos (IVET) en los procesos que buscan el zurcido del epitelio que pretende recomponer la justicia restaurativa. A partir del desarrollo de tres conceptos propios (*la alteregolidad digital, el histrionismo avatárico digital y la veracidad representativa*), se sustentó que la mediación avatarizada no puede abordarse como una simple opción tecnológica, sino como un fenómeno profundamente simbólico que redefine la forma en que las personas se presentan, se expresan y se vinculan en estos procesos mediados mediante estas nuevas tecnologías.

Los hallazgos empíricos, contruidos a partir de la metodología mixta empleada, confirmaron la relevancia de dimensiones como la voluntariedad sin presiones, la debida información simbólica y la transparencia en la representación. El análisis de las entrevistas y las encuestas puso de manifiesto que el vínculo entre el *yo real* y el avatar no es neutro, y que una representación no tutelada puede generar disociación y producir distorsiones, silenciamientos o simulaciones emocionales que afectan la autenticidad del proceso restaurativo. Al mismo tiempo, emergió con fuerza la necesidad de reconocer y tutelar aquellas situaciones en las cuales el avatar puede actuar como un refugio digital y simbólico legítimo, particularmente en casos de violencia o vulnerabilidad, donde la exposición emocional directa podría revictimizar a las personas.

Ante este panorama, se propusieron seis principios que pretenden orientar el diseño ético de los espacios de las mediaciones mediante el uso de las IVET: la voluntariedad adaptada, la debida información simbólica, la transparencia avatarizada, la protección de datos y portabilidad del avatar, el derecho a la autodeterminación simbólica, y la primacía de lo humano sobre lo tecnológico. Estos principios no buscan ser únicos en la tutela de una debida aplicación de estos sistemas en las mediaciones de marras, sino buscan establecer garantías mínimas que aseguren que la virtualidad no diluya los derechos, las identidades ni las emociones de las personas.

El artículo concluye que las IVET, lejos de ser una amenaza intrínseca a la justicia restaurativa tradicional, pueden representar una oportunidad de

transformación positiva si son reguladas bajo principios que prioricen la dignidad humana en todas las partes del proceso. De esta manera, se debe tener claro que la mediación avatarizada debe entenderse como un espacio de representación simbólica compleja, que requiere de un debido cuidado de su dimensión ética, de comprensión narrativa y de un diseño inclusivo para todas las personas. De este modo, el lazo humano será siempre el núcleo de toda justicia que se pueda alcanzar.

Referencias bibliográficas

- Beaufils, K., & Berland, A. (2022). Avatar embodiment: From cognitive self-representation to digital body ownership. *Hybrid - Revue des arts et médiations humaines*. doi:<https://doi.org/10.4000/hybrid.2664>
- Castronova, E. (febrero de 2003). Theory of the Avatar. doi:<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.385103>
- Cheong, B. C. (2022). Avatars in the metaverse: Potential legal issues and remedies. *Cybersecurity Law Review*, 467-494. doi:<https://doi.org/10.1365/s43439-022-00056-9>
- De la Calle Real, M., & Muñoz Algar, M. J. (2020). Hikikomori: el síndrome de aislamiento social juvenil. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 115-129. doi:[10.4321/S0211-57352018000100006](https://doi.org/10.4321/S0211-57352018000100006)
- González-Padilla, P., Hernández-Tamurejo, Á., & Debasa, F. (2025). The dissociation of user identity and behaviour in the real world versus the virtual world: A review. *Economics and Business Journal*. doi:<https://doi.org/10.7200/esicm.56.399>
- Gordillo-Chuchuca, B. R., Quevedo-Sacoto, A. S., & Gaona-Pineda, J. S. (2023). MEDIAVERSO: Implementación del proceso de mediación en el metaverso. *Revista Iberoamericana de Resolución de Conflictos*, 45-67. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/3513/7783/16948>
- Gündüz, N., & Sincar, M. (2024). Ethical challenges with personalized avatars in higher education of the metaverse era. *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 74–96. doi:<https://doi.org/10.46423/izujed.1378968>
- Hasson, Y., Schori-Eya, N., Landau, D., Hasler, S. B., Levy, J., Friedman, D., & Halperin, E. (2019). The enemy's gaze: Immersive virtual environments enhance peace-promoting attitudes and emotions in violent intergroup conflicts. *Plus One*. doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0222342>
- Lee, L.-H., Yuan Zhou, P., Braud, T., & Hui, P. (Junio de 2022). What is the Metaverse? An Immersive Cyberspace and Open Challenges. doi:<http://dx.doi.org/10.48550/arXiv.2206.03018>
- Maloney, D., Freeman, G., & Robb, A. (2021). Social virtual reality: Ethical considerations and future directions for an emerging research space. Obtenido de Arxiv: <https://arxiv.org/pdf/2104.05030>
- Mogrovejo-Zambrano, J., & Montalván-Vélez, C. L. (2024). Fenomenología de la realidad virtual: Explorando la experiencia humana en entornos digitales inmersivos. *Journal of Economic and Social Science Research*, 149–159. doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n1/88>
- Nachez, M., & Schmoll, P. (2022). Avatars, characters, multiple identities: Observations on dissociative processes. *Hybrid, Revue des arts et médiations humaines*. doi:<https://doi.org/10.4000/hybrid.2607>
- Noble, I., Rossi, M., & Orellana, F. J. (2024). *Metaverso y resolución de conflictos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Albremática S.A.
- Porter, J. (7 de Diciembre de 2022). *Metaverse Mediation – The Web3 Way Forward*. Griffin Law. Obtenido de [https://www.griffin.law/metaverse-mediation-the-web3-way-forward/#:~:text=The%20Abu%20Dhabi%20Global%20Market%20\(%E2%80%9](https://www.griffin.law/metaverse-mediation-the-web3-way-forward/#:~:text=The%20Abu%20Dhabi%20Global%20Market%20(%E2%80%9)

- CADGM%E2%80%9D)%20Arbitration,service%20that%20offers%20mediation%20in%20the%20metaverse.&text=By%20using%20the%20latest%20Web3%20tech
- Sánchez-Aguirre, J. (11 de noviembre de 2020). El derecho a convivir con seres humanos ante la incursión de la robótica y la inteligencia artificial en la cotidianidad. Heredia, Heredia, Costa Rica: Instituto de Estudios Latinoamericanos - Universidad Nacional.
- Sapoznik, M. (29 de abril de 2023). Mediation in the Metaverse: The Future of Online Dispute Resolution? Obtenido de Cardozo Law: <https://larc.cardozo.yu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1059&context=cjcr-blog>
- Shen, X. (2022). Metaverse: The latest sign of human existence. *Metaverse*, 3(1), 1-10. doi:10.54517/met.v3i1.1794
- Steuer, J. (1992). Defining virtual reality: Dimensions determining telepresence. *Journal of Communication. Journal of Communication*, 73-93. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1992.tb00812.x>
- Tamaki, S. (2013). *Hikikomori: Adolescence without end*. Minneapolis: University of Minnesota Press. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35565452/Angles_introduction_to_Saito_Hikikomori-libre.pdf
- UNSTA. (28 de noviembre de 2022). UNSTA: se realizó la primera simulación en el NOA de una mediación en el metaverso. San Miguel, Tucumán, Argentina. Obtenido de <https://www.unsta.edu.ar/unsta-se-realizo-la-primera-simulacion-en-el-noa-de-una-mediacion-en-el-metaverso/>
- Yee, N., & Bailenson, J. (2007). The Proteus Effect: The Effect of Transformed Self-Representation on Behavior. *Human Communication Research*, 33(3), 271-290. doi:doi:10.1111/j.1468-2958.2007.00299.x
- Zehr, H. (2010). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el_pequeno_libro_de_las_justicia_restaurativa.pdf