



Instituto Superior de la Judicatura de Panamá,

Doctor César Augusto Quintero Correa

**Efectividad de la Mediación Penal Virtual durante la COVID-19, en el Centro de
Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro, Panamá, 2020**

**Proyecto Final de Egreso para optar por el Título de Técnico Superior en
Administración Judicial**

Alexis Georget Stonestreet

Directora

Doctora Edita Jiménez de Garibaldi

Panamá, mayo 2023

Título:

**Efectividad de la Mediación Penal Virtual durante la COVID- 19, en el Centro de
Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro, Panamá, 2020.**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de graduación a Dios, porque ha sido mi guía en todo momento. Porque nunca me ha abandonado. Por ser mi fortaleza en cada reto que, como persona y profesional, me he propuesto alcanzar.

A mi madre, **Avelina Stonestreeth**, y a mi hermana, **Elizabeth Georget**. A ellas, que son los pilares de mi vida y quienes me motivan, cada día, a seguir adelante, a pesar de los obstáculos que se presentan.

¡Los amo infinitamente!

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento al Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Doctor César Augusto Quintero Correa; a sus docentes, por su dedicación y esfuerzo en brindar sus conocimientos de forma desmedida. Al equipo técnico, en especial a la Licenciada Miriam Miranda, por la confianza y el aporte brindado para que culminara, con éxito, el Técnico Superior en Administración Judicial.

¡Mil Gracias!

ÍNDICE

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Introducción	11
Capítulo I: El Problema de Investigación	13
1.1. Descripción del Problema	14
1.2. Preguntas del Problema	18
1.2.1. Pregunta General	18
1.2.2. Preguntas Específicas	18
1.3. Objetivos de la Investigación	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos Específicos	19
1.4. Justificación del Estudio	19
1.5. Delimitación y Viabilidad de la Investigación	20
1.5.1. Delimitación	20
1.5.2. Viabilidad	21
Capítulo II: Marco Referencial	22
2.1. Antecedentes del Estudio	23
2.2. La COVID- 19	28
2.2.1. Concepto	28
2.2.2. Síntomas.	30

2.3. La COVID- 19 y su Impacto en la Mediación	31
2.4. La Mediación Virtual Penal	33
2.5. Principios de la Mediación Penal	36
2.6. Sujetos de la Mediación Penal Virtual	41
2.7. Materia Susceptible de la Mediación Penal Virtual en Panamá	44
2.8. Normas que regulan la Mediación Penal Virtual en Panamá.	47
2.8.1. Decreto Ley 5 (1999), establece el régimen general de arbitraje, de la conciliación y de la mediación	47
2.8.2. Código Procesal Penal de la República de Panamá (2008)	49
2.8.3. Acuerdo No. 685 (2015), por medio del cual se unifican los Acuerdos No. 294 de 2001, No. 433 de 2001, No. 433 de 2001, No. 225 de 2000 y No. 252 de 2005.	53
2.9. Procedimientos de la Mediación Penal Virtual en tiempos de COVID- 19.	55
Capítulo III: Aspectos Metodológicos	61
3.1. Diseño y Tipo de Investigación	62
3.2. Población y Muestra	63
3.2.1. Población	63
3.2.2. Muestra	63
3.3. Hipótesis	64
3.3.1. Hipótesis Científica	64
3.3.2. Hipótesis Nula	64
3.4. Variables	64

3.4.1. Variable Independiente	64
3.4.1.1. Definición Conceptual	64
3.4.1.2. Definición Operacional.	65
3.4.2. Variable Dependiente.	65
3.4.2.1. Definición Conceptual	65
3.4.2.2. Definición Operacional	66
3.5. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos	67
3.5.1. Técnicas e Instrumentos	67
3.5.1.1. Análisis Documental	67
3.5.1.2. Encuesta	67
3.5.2. Validez y Confiabilidad del Instrumento	67
3.5.3. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos	69
Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados	71
4.1. Presentación y Análisis de Resultados	72
4.1.1. Resultados de la Encuesta	72
4.1.2. Resultado de la Revisión Documental.	86
Conclusión	91
Recomendación	94
Referencias Bibliográficas	95
Anexos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro No. 15: Mediaciones penales virtuales por año	87
Cuadro No. 16: Mediaciones penales virtuales por tipo de delito	89
Cuadro No. 17: Mediaciones penales virtuales según punto de ubicación de algunas de las partes	90

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No. 1: Género	72
Gráfica No. 2: Edad	73
Gráfica No. 3: Nivel Educativo	74
Gráfica No. 4: Lugar de Trabajo	75
Gráfica No. 5: Cargo que Desempeña	76
Gráfica No. 6: ¿Considera usted que la mediación penal a través de la virtualidad permitió un adecuado acceso a la justicia en tiempo de la COVID- 19?	77
Gráfica No.7: ¿La mediación penal virtual evitó un mayor contagio de COVID-19 entre los usuarios del sistema?	78
Gráfica No. 8: ¿Recibió alguna inducción o capacitación para la realización de la mediación penal virtual?	79
Gráfica No.9: ¿Estaban los usuarios preparados para iniciar un procedimiento como la mediación penal virtual?	80
Gráfica No. 10: ¿Los principios que rigen la mediación penal se mantienen a través de la virtualidad?	81
Gráfica No. 11: ¿Considera que la sala virtual de la mediación penal se encuentra adaptada para garantizar la confidencialidad del procedimiento?	82
Gráfica No. 12: ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentó la mediación penal virtual?	83
Gráfica No. 13: ¿Cuáles son los beneficios que ofrece la mediación penal virtual?	84
Gráfica No. 14: ¿Estás de acuerdo con el uso de la mediación penal virtual?	85

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1: Estructura Jerárquica del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro	101
Anexo No. 2: Encuesta para servidores judiciales	102
Anexo No. 3: Equipo de Mediadores del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro	104
Anexo No. 4: Sala de Mediación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos con medidas de bioseguridad por la COVID-19	105
Anexo No. 5: Equipo tecnológico utilizado para la mediación penal virtual y la sala de mediación con medidas de bioseguridad.	106

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, siempre hemos escuchado que los cambios son radicales y que en muchas ocasiones suceden sin previo aviso, por lo que es necesario mantener un criterio abierto para la adaptación de procesos, cuando las circunstancias así lo permiten. Sin embargo, nunca se está del todo preparado para enfrentar cambios tan radicales como lo planteado con la llegada del COVID- 19.

La mediación penal como mecanismo alternativo de solución de conflicto, siempre se había desarrollado en un ambiente debidamente organizado, para que las partes, con la ayuda del mediador, pudieran encontrar una salida alterna de solución a sus conflictos que fuera viable para todas las partes. No obstante, la capacidad de cambio de paradigma y de reingeniería de procesos, se puso de manifiesto con la llegada de la pandemia del COVID- 19, que, sin previo aviso, pone a prueba las habilidades del mediador en el manejo de la virtualidad, en tiempo de pandemia y, a la vez, provoca un cambio radical en las formas de comunicación.

Con base a tales requerimientos, que trajo consigo la COVID-19, este trabajo de investigación tiene el propósito de identificar los beneficios que ofrece la Mediación Penal Virtual a los usuarios del sistema, en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflicto de la provincia de Bocas del Toro, para el año 2020. Dicho propósito, permitirá valorar la efectividad del proceso de mediación, durante la pandemia.

En este sentido, el contenido de esta investigación se ha estructurado en cuatro capítulos, descritos de la siguiente manera:

El Capítulo Primero, que comprende el Problema de Investigación, se enfoca en aspectos relacionados con la descripción del problema, preguntas de investigación, objetivos de investigación, justificación del estudio y la delimitación y viabilidad de la investigación.

Posteriormente, se presenta el Capítulo Segundo, donde se desarrollan aspectos Conceptuales y Teórica de la Mediación Penal Virtual y la COVID- 19; siendo estas, las principales variables del trabajo de investigación.

En el Capítulo Tercero, se describen los Aspectos Metodológicos de la investigación, que incluye el diseño y tipo de investigación, la población y muestra, la hipótesis científica y nula, las variables dependiente e independiente, así como, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y la confiabilidad del instrumento, así como el plan de recolección de la información.

Seguidamente, el Capítulo Cuarto, hace referencia a la Presentación y Análisis de la Información, obtenida a través de la encuesta aplicada y de la información suministrada por la coordinación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Finalmente, se presentan las Conclusión, las Recomendaciones, las Referencias Bibliográficas, las Recomendaciones y los Anexos de esta investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

La tranquilidad de la humanidad es desplazada por el temor colectivo y la incertidumbre, a finales de diciembre de 2019, cuando en la ciudad China de Wuhan se da el brote de la enfermedad denominada Coronavirus 19 (COVID-19), que rápidamente se extiende alrededor del mundo, cobrando la vida de millones de personas.

World Health Organization (s.f.), señala que:

Los coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. Dada la situación reportada en Wuhan, el Doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, director general de la OMS, el 20 de enero de 2020, declaró el brote del nuevo coronavirus como una emergencia de salud pública de importancia internacional, el nivel más alto de alamar de la OMS.

Para el 11 de marzo de 2020, el rápido aumento del número de casos fuera de China, llevó al director general de la OMS a anunciar que el brote podría caracterizarse como una pandemia. Para entonces, se registraban más de 118,000 casos en 114 países, y 4,291 muertes. Ya para marzo del 2020, la Región de Europa se había convertido en el epicentro de la epidemia con más del 40% de los casos confirmados a nivel mundial. (p. 1).

Mohan y Nambiar (2020), nos indican que: “El virus se originó en los murciélagos, y la transmisión humana ocurre principalmente a través del contacto directo o cercano

con personas infectadas como secreciones, saliva o gotita respiratorias que se expulsan cuando una persona infectada tose, estornuda o habla”. (p. 5).

En Panamá, a pesar de las medidas y protocolos establecidos para mantener el debido distanciamiento y evitar actividades que involucraba aglomeración de personas, el 8 de marzo del 2020, la Ministra de Salud, Rosario Turner, pone de conocimiento a toda la población la confirmación del primer caso de la COVID- 19 en el país, creando un ambiente de alarma e incertidumbre en la población en general.

Era un hecho que nos encontrábamos frente a una situación de pandemia, algo que veíamos tan lejos, pero que llegó más rápido de lo esperado a nuestro país. Los contagios y el reporte diario de casos que eran televisados a través de conferencia de prensas, a cargo de los titulares del Ministerio de Salud, se volvió preocupante; es así como el Pleno de la Corte Suprema de Justicia, mediante el Acuerdo 146, de 13 de marzo de 2020, procedió a decretar la suspensión de los términos judiciales, por dos semanas, prorrogables, a partir del pasado lunes 16 de marzo de 2020, a nivel nacional.

A través del Decreto Ejecutivo No. 489 (2020):

Se aprueban medidas sanitarias adicionales, para reducir, mitigar y controlar la propagación de la Pandemia, por la enfermedad de la COVID-19, en todo el país, que incluía cierres temporal de locales deportivos y de esparcimiento, limitación para los residentes de edificios, racionalización del agua, la colocación de retenes

sanitarios, vigilancia en las comunidades, medidas para supermercados, restaurantes, farmacias y bancos, medidas para el sector privado, y establecía las sanciones en caso de incumplimiento. (pp. 1-4).

No obstante, era necesario iniciar, de forma paulatina, la normalidad de los procesos, pese a la presencia de la COVID- 19, que, entre otros, exigía mantener el distanciamiento entre los usuarios que demandaban el acceso a la justicia, en pleno cumplimiento de la Constitución de Panamá (2004), que en su artículo 201 señala: “La administración de justicia es gratuita, expedita e ininterrumpida. La gestión y actuación de todo proceso se surtirá en papel simple y no estará sujeta a impuesto alguno”.

En este contexto, el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro, comenzó las adecuaciones de los recintos, reestructurando el espacio físico establecido para la mediación, se eliminó temporalmente la mesa redonda, el mediador atendía los procesos desde un escritorio debidamente sellado con material plástico, como barrera de protección.

Según los Lineamientos para el retorno de la normalidad de las empresas Post COVID- 19 en Panamá – MINSA (2020):

Se establece las medidas sanitarias para las operaciones de empresas – COVID- 19, entre las que se establece como medidas de prevención y controles generales para los trabajadores, empleadores, proveedores y visitante: Higiene de manos frecuente,

uso de mascarilla, distanciamiento físico de, por lo menos, dos metros entre personas en sitios públicos y laborales, equipo de protección personal según actividad de los puestos de trabajo y riesgos inherentes, limpieza y desinfección de áreas y superficies frecuentes y manejo adecuado de los desechos. (p. 4).

Sin embargo, los casos seguían en aumento, lo que representaba una mayor cantidad de fallecidos por COVID- 19, lo que motivó al Gobierno Nacional a emitir la Resolución 492 de 2020, que limitaba la salida de la ciudadanía por sexo y por número final de la cédula; además, el transporte público de Changuinola – Chiriquí fue suspendido, así como el transporte marítimo, lo que impulsó la implementación de la utilización de la virtualidad para llevar a cabo las mediaciones penales.

Con la llegada de la virtualidad para la mediación penal, surgen grandes problemas, entre los que podemos destacar: la mala calidad del servicio del internet en la provincia de Bocas del Toro, la fluctuación constante del fluido eléctrico, el desconocimiento de la plataforma Microsoft Team, por parte de los mediadores, abogados y usuarios; la necesidad de mantener la confidencialidad y la falta de una normativa legal que formalizara la implementación de la mediación penal virtual.

La mediación penal virtual se presentó como un verdadero desafío para los mediadores, quienes tuvieron que poner a prueba sus conocimientos tecnológicos y poder desarrollarse de forma proactiva, a fin de llevar a cabo las sesiones y atender, de esta manera, la necesidad de los usuarios en tiempo donde la conexión digital se presentaba como la alternativa más viable para evitar los contagios.

No obstante, en una provincia donde una gran parte de la población no tiene acceso a los servicios de internet y desconoce en gran medida el uso de la tecnología, el reto de la virtualidad se hizo presente en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de la provincia de Bocas del Toro.

1.2. Preguntas del Problema

1.2.1. Pregunta General

- ¿Cuál ha sido la efectividad en la implementación de la Mediación Penal Virtual a consecuencia de la COVID- 19, en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro, Panamá, ¿2020?

1.2.2. Preguntas Específicas

- ¿Cuáles son los parámetros y elementos que caracterizan la Mediación Penal Virtual en la provincia de Bocas del Toro, 2020?
- ¿Cuál es la opinión del usuario sobre la COVID- 19, en la provincia de Bocas del Toro, 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Analizar los beneficios obtenidos de la Mediación Penal Virtual en tiempo de la COVID- 19, en el Centro de Métodos Alternos de

Resolución de Conflictos de la Provincia de Bocas del Toro, en el año 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar los parámetros y elementos que caracterizan la Mediación Pernal Virtual.
- Conocer la opinión del usuario sobre la COVID-19, en la provincia de Bocas del Toro, 2020.

1.4. Justificación del Estudio

Con la COVID 19, la forma tradicional de llevar a cabo los procesos cambió de forma radical, dando paso a un escenario dominado por la tecnología y la interacción en línea. A esta realidad, no escapa el sistema de justicia, quienes, a través de la implementación de la mediación penal, tuvieron que hacer uso de la tecnología disponible, para seguir adelante y cumplir con el precepto constitucional de acceso a la justicia de forma ininterrumpida.

En el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro, la mediación virtual significó un verdadero desafío en el perfil y competencia del mediador, quienes tuvieron que moverse hacia el uso de la conectividad, para seguir garantizando las mediaciones penales, pero ahora desde la virtualidad.

De lo anterior, resulta necesario comprender cómo se llevó a cabo la implementación de la Mediación Penal Virtual, y si su efectividad en el alcance de acuerdos, se mantuvo en comparación con la presencialidad; además, resulta necesario escudriñar si, a través de la virtualidad, resulta más viable la realización de mediaciones, sobre todo, cuando los usuarios se encuentran distante de la provincia.

En este sentido, esta investigación tiene la finalidad de describir los Procedimientos de la Mediación Penal Virtual y la valoración de su efectividad, ante un escenario relativamente nuevo, donde se pone a prueba las competencias y la formación del mediador.

1.5. Delimitación y Viabilidad de la Investigación

1.5.1. Delimitación

El tema de este proyecto titulado: Efectividad de la Mediación Penal Virtual durante la COVID- 19, en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro, Panamá, 2020. Su problemática está enfocada a determinar el nivel de efectividad en la implementación de la Mediación Penal Virtual, a consecuencia de la COVID- 19.

Para ello la Población de Estudio se centrará en: Mediadores, abogados defensores y abogados de víctima, que han participado en las mediaciones virtuales, en tiempo de la COVID- 19, en el Centro de Métodos Alternos de

Resolución de Conflictos de la Provincia de Bocas del Toro, durante el año 2020.

1.5.2. Viabilidad

Este trabajo de investigación es viable, debido a que en la actualidad se manejan datos estadísticos referente a la cantidad de mediaciones virtuales realizadas durante el año 2020; además, se mantienen en sus puestos de trabajos los abogados defensores, abogados de víctimas, usuarios y mediadores. Por tanto, es posible obtener información de gran interés para la realización de la investigación.

En momentos en que la COVID- 19, aún se encuentra vigente, es posible obtener datos relevantes sobre los beneficios que ofrece la Mediación Penal Virtual.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes del Estudio

El año 2020, el mundo se paralizó con la expansión de la COVID- 19, que sigue cobrando, a la fecha, miles de vidas humanas. En momentos donde era necesario el distanciamiento social y evitar, a toda costa, el aglomeramiento de personas, el Órgano Judicial, a través del Decreto 146 (2020), se vio en la necesidad de suspender los términos judiciales a nivel nacional, como una medida para salvaguardar la vida de los servidores judiciales.

Debido a la necesidad de continuar con los procesos judiciales, se lleva a cabo las reuniones a lo interno del Órgano Judicial de Panamá, para implementar las audiencias virtuales y, por ende, las Mediaciones Virtuales Penales. Para tales efectos, se habilitan plataformas virtuales; no obstante, la falta de presupuesto limitó el adecuado equipamiento de las salas de mediación, para poder brindar, adecuadamente, el servicio de la mediación penal en línea.

En momentos donde los tribunales de justicia necesitaban seguir apoyándose en la Mediación Penal Virtual, para continuar con el descongestionamiento de los mismos, la falta de una adecuada capacitación a los mediadores, con protocolos claros, sobre cómo llevar a cabo este tipo de mediación, garantizando elementos tan fundamentales como la confidencialidad, constituyó uno de los principales desafíos.

La Mediación Virtual Penal, se ha utilizado cada vez más como una herramienta para resolver disputas, en medio de las medidas de bloqueo por la COVID- 19, sin

necesidad de esperar hasta que mermaran los casos, permitiendo la disminución y acumulación de los casos derivados a los Centros de Mediación.

Para Rooney (2020), el impacto global de la COVID- 19, en la resolución alternativa de conflictos se observa de la siguiente manera:

Australia autorizó la utilización de plataformas como Zoom y Microsoft Team para facilitar la mediación remota, logrando promulgar hasta 800 leyes, órdenes, instrucciones y reglamentaciones. En China el sistema judicial reaccionó de manera eficiente y rápida al contratar proveedores de servicios técnicos externos para ofrecer plataformas de litigio y mediaciones en línea. En India la necesidad de cambiar a sesiones virtuales de mediación, vino con sus desafíos en forma de una gran acumulación de casos, falta de infraestructura para videoconferencias, desconocimiento del nuevo sistema y falta de reglas y pautas para regir las audiencias virtuales.

En Portugal, se han creado nuevos canales desmaterializados en línea para beneficiar a toda la sociedad, trabajando durante los periodos de confinamiento; en Polonia, desde el 2020 los ciudadanos pueden utilizar la mediación virtual gratuita desde los puntos de asistencia jurídica gratuita. En Inglaterra la Oficina de Gabinete emitió una guía para alentar a las partes a negociar o recurrir a la mediación para evitar procedimientos más formales en tiempo de pandemia. (p.10).

En el mundo virtual, las dinámicas de persuasión, discusión, confrontación y, por ende, mediación se han visto alteradas por la necesidad de comunicación virtual.

Donde las principales limitantes, sobre la mediación virtual, consisten en lograr la empatía a distancia; por ende, las señales que son visibles y audibles se tornan fundamentales.

Para Clifford (2020), nos señala que:

La mediación penal se ha beneficiado de la prestación de servicios en línea, por ejemplo, los mediadores canadienses y mexicanos están realizando mediaciones a través de Zoom; En Colombia la mediación se ha mantenido abierto de forma remota o en línea para seguir. Chile es el único país de América Latina que mantiene sus propias reglas de Disputas Boards, logrando realizar mil mediaciones gratuitas en línea. (p. 5).

En América Latina, encontrar una tecnología adecuada para llevar a cabo las mediaciones virtuales en materia penal, sigue siendo un problema. Por su parte, en Panamá, se mantiene vigente el Decreto Ejecutivo No. 5 del 8 de Julio de 1999, por el cual se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación. Sin embargo, hasta antes de la pandemia, las mediaciones se llevaban a cabo de manera presencial.

Pese a la situación pandémica que inicio en el 2020, aún no existe una legislación formal sobre el uso de plataformas para la realización de mediaciones virtuales en el

país, dando signo, de que las mismas no cuentan con un aval legal que permita su realización dentro del marco de la ley.

Con la llegada de la COVID- 19, el Órgano Judicial, se vio en la necesidad de acelerar la implementación de quipos tecnológicos para realizar de manera virtual las audiencias y, por ende, facilitar por estos medios la mediación virtual, que según la página del Órgano Judicial en abril de 2020, se realizó con la Oficina de Implementación del Sistema Penal Acusatorio, con autorización de la Magistrada María Eugenia López Arias, se dispone la coordinación de equipos tecnológicos para llevar a cabo las audiencias virtuales.

La página web del Órgano Judicial continúa informando que, en mayo de 2020, se lleva a cabo la realización de reuniones de coordinación virtual con la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, para poder continuar con las derivaciones de casos penales en tiempo de pandemia.

En la provincia de Bocas del Toro, el servicio del fluido eléctrico ha sido fuertemente cuestionado por muchos años, debido al servicio deficiente, producto de un sistema de abastecimiento obsoleto, que produce fluctuaciones y constante corte de los servicios, afectando de manera directa el servicio de Mediación Virtual que se ofrece en el Centro de Métodos Alternos de la Provincia de Bocas del Toro.

Con la llegada de la COVID- 19, los servicios de Mediaciones Penales Virtuales se ofrecieron a través de la plataforma de Microsoft Team; sin embargo, se notó la ausencia de una capacitación a los mediadores, que pudiera crear una base en el manejo de la virtualidad.

Con una población mayormente indígena, el manejo de la plataforma virtual se volvió un desafío, aunado a la falta de salas disponibles para llevar a cabo las Mediaciones Penales Virtuales, como mecanismo para mantener el distanciamiento entre las partes. En una provincia donde los cortes constantes del fluido eléctrico y, con ello, el sistema Wifi, las Mediaciones Penales Virtuales se ven interrumpidas y con la necesidad de ser reprogramadas.

Situación observada en el lugar de estudio.

- Falta de conocimiento sobre el manejo de las herramientas virtuales.
- Falta de sala informática, debidamente equipada para que los usuarios pudieran manejar sus sesiones con la confidencialidad que exige la mediación.
- Usuarios que no disponían de dispositivos adecuados para el manejo de la plataforma Microsoft Team.
- Al inicio de la pandemia, el Centro de Métodos Alternos de la provincia de Bocas del Toro, solo disponía de una cámara para las sesiones virtuales penales.

- Muchos usuarios no disponían de correos electrónicos, ni sistema Wifi para la conexión adecuada.
- Interrupción constante del servicio eléctrico.
- Caída constante del sistema Wifi.

2.2. La COVID- 19

2.2.1 Concepto.

De acuerdo al Scholarly Community Encyclopedia (2020), nos indica que:

Los coronavirus (CoV) son un grupo de virus comunes entre muchos animales e incluso en humanos, que pueden causar enfermedades respiratorias en humanos y gastrointestinales en animales. Bajo el microscopio electrónico, los viriones del CoV tienen grandes peplómeros que los hacen parecer una corona, de ahí el nombre corona. No obstante, antes de 2003, los Coronavirus humanos no se consideraban un virus mortal. Las cepas circulantes causaban síntomas leves en personas inmunocompetentes. Por lo general, los síntomas del coronavirus incluían secreción nasal, tos, dolor de garganta, dolor de cabeza y fiebre que duraban varios días. Sin embargo, en pacientes inmunocomprometidos, existía la posibilidad de que el virus causara una enfermedad de las vías respiratorias inferiores, como neumonía y bronquitis. (p. 13).

Continúa el Scholarly Community Encyclopedia señalando que, en 2003, el mundo se vio conmocionado por la primera pandemia del siglo XXI; el coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS – CoV) surgió en

Guangdong, China, lo que resultó en 774 muertes y más de 8000 pacientes. Nueve años después, una cepa de CoV evolucionó, en Arabia Saudita para causar el coronavirus del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS – CoV), donde se confirmaría más de 2500 casos que incluyen 61 muertes, manteniendo una letalidad del 34.4%. (p. 20).

Shereen, et al. (2020), señala que:

A finales de 2019, Wuhan, un centro comercial emergente de China experimentó un brote de un nuevo coronavirus que mató a más de mil ochocientas personas e infectó a más de setenta mil personas en los primeros cincuenta días de la pandemia. Se trata de un virus miembro del grupo β de coronavirus y que fue nombrado coronavirus de Wuhan o nuevo coronavirus del 2019 (2019 - CoV) por los investigadores chinos. El Comité Internacional de Taxonomía de Virus (ICTV) nombró al virus como SRAS – CoV – 2, y a la enfermedad como COVID – 19, con una mayor capacidad de transmisión. (p. 11).

Por tanto, podemos señalar que los coronavirus pertenecen a una gran familia de virus capaces de causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En el caso de los seres humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias, que según el portal Magneto Imágenes C.A. (2021): “Van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como el Síndrome Respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el Síndrome Agudo Severo (SARS). (p. 1)”. No obstante, el COVID 19, es la enfermedad infecciosa causada por el más reciente

descubierto coronavirus, se trata de un nuevo virus que causan esta enfermedad que eran desconocidos antes de que comenzara el brote en Wuhan.

2.2.2 Síntomas

El portal Mayo Clinic (s.f.), establece que:

Los signos y síntomas de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID 2019) pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición. Este tiempo después de la exposición y antes de tener síntomas se llama período de incubación. Todavía puede propagar la COVID 19, antes de tener síntomas. Los síntomas más comunes se pueden incluir: Fiebre, tos, cansancio, pérdida de gusto y olfato. Otros síntomas pueden incluir (p. 6):

- Falta de aire o dificultad para respirar
- Dolores musculares
- Escalofríos
- Dolores de garganta
- Nariz que moquea
- Dolor de cabeza
- Dolor de pecho
- Ojo rosado
- Náuseas
- Vómitos
- Diarrea
- Salpullido

Podemos indicar que la gravedad de los síntomas de la COVID 19, puede variar de muy leve a grave. Algunas personas pueden tener sólo unos pocos síntomas, otras personas pueden incluso no presentar síntomas, pero tienen la capacidad de transmitir la enfermedad.

Por tanto, el virus que causa la COVID 19, se propaga fácilmente entre las personas, a través del contacto cercano, por medio de gotitas respiratorias liberadas cuando alguien con el virus tose, estornuda, canta o habla. Estas gotitas se pueden inhalar o caer en la boca, la nariz o los ojos de una persona cercana y ahí se produce la transmisión.

2.3. La COVID- 19 y su Impacto en la Mediación

El brote de la COVID- 19 afectó a la profesión legal junto con otras industrias importantes de manera sin precedentes. Los confinamientos y las medidas de distanciamiento social requirieron el cierre de juzgados a medida que la pandemia avanzaba y se mantenía un alto nivel de desconocimiento sobre esta nueva variedad de coronavirus.

Esta situación dejó en evidencia la necesidad que tenían los juzgados de modernizar la forma de justicia, a través de alternativas virtuales, que permitieran la utilización de soluciones creativas para hacer frente a los retrasos acumulados por el cierre de

despachos, lo que originó la necesidad de aprovechar las soluciones basadas en tecnología, para mantener la justicia en movimiento.

Es así como la profesión de la mediación empezó a experimentar el impacto de la COVID 19, lo que generó cierto nivel de escepticismo, sobre todo, porque una mediación exitosa depende, en gran medida, de las habilidades del mediador, para establecer una buena relación y confianza con cada una de las partes; por tanto, es fundamental que el mediador pueda leer la sala en términos de intereses, química y ambiente.

Las mediaciones virtuales demandan una mayor flexibilidad de los actores frente a los cambios radicales que conlleva la gestión de impactos en los casos susceptibles de mediación; principalmente, en aquellos referentes a la firma del convenio de confidencialidad, la legitimación y la forma de tramitar la firmas en caso de acuerdos.

Definitivamente que las habilidades en el uso de formas más tradicionales de la mediación, basado en un entorno físico, debieron ser adaptadas en la medida en que apareció la digitalización, como nueva oportunidad, donde el conocimiento sobre cómo opera la tecnología y el desarrollo de sistemas resultan fundamentales en la realización de mediaciones virtuales.

En tiempos donde la COVID-19 amenazaba con paralizar las actividades judiciales, la elección de la plataforma que permitiera el uso de video de forma adecuada y con la claridad necesaria se tornó fundamental, es así que aparece Microsoft Teams, que

presentaba un sistema equipado, con una funcionalidad adecuada, para llevar a cabo las Mediaciones Virtuales en materia Penal; principalmente, porque las mediaciones requieren de sesiones individuales y grupales con las partes, por lo que la función de una sala virtual que se amoldara a estas necesidades, era clave.

Además, los términos de confidencialidad y seguridad, recobran mayor importancia a través de las Mediaciones Virtuales Penales, donde es necesario considerar elementos como el cifrado y manejo de los links y las políticas de protección de datos, por tanto el mediador, debe tener claro el tipo de datos que pretende recopilar, así como el propósito y la forma de administrar la información que va surgiendo dentro de las mediaciones virtuales, donde resulta necesario el apoyo del equipo de informática, que garantice que la plataforma se acople a los criterios de seguridad.

2.4. La Mediación Virtual Penal

La transición de interacciones cara a cara a interacciones a través de posibilidades multimedia se ha acentuado en los últimos años a raíz de la COVID- 19, en general, un cambio que involucra medios digitales que impactan en el procedimiento de la mediación.

El portal Arbitration Resolution Service Inc. (2021), nos indica que:

La mediación virtual es un proceso mediante el cual las partes pueden resolver sus disputas en línea, sin necesidad de comparencias en persona. Las reuniones se llevan a cabo por video o teleconferencia, y cualquier forma de envío de documento

se facilita a través de una plataforma encriptada, basada en la nube accesible a través de Internet. Ninguna de las partes está obligada a llegar a un acuerdo vinculante creado por un mediador. El mediador alienta a las partes a llegar a un acuerdo de beneficio mutuo que satisfaga a todos. (p. 4).

Por su parte el portal ADR Point (2020), considera que:

La mediación virtual es una práctica que ha iniciado a extenderse por todo el mundo y que tiene la forma de una mediación cara a cara estándar, solo que está asistida por la tecnología y la comunicación en línea entre el mediador y las partes. De esta forma, la mediación virtual logra traspasar fronteras, creando ventajas significativas para las partes que residen o están establecidas en diferentes lugares. (p. 3).

De las definiciones citadas podemos señalar que el uso de la tecnología en la mediación puede cambiar la dinámica, incluso, agregar estructura o alterar el tono de la discusión en la mediación, pues, además de las partes, se debe considerar la suma de la tecnología en el procedimiento de la mediación. La suma de estos elementos, conlleva al desarrollo de habilidades y competencia por parte del mediador, en cuanto al uso técnico de programas y el manejo de los efectos provocados por la distancia. Por tanto, la tecnología afecta la forma en que los mediadores construyen una relación y confianza con las partes; así como, la forma en que los mediadores y las partes se comunican durante todo el proceso de mediación.

Gorjón y Sánchez (2015), nos indica:

La mediación penal aparece como un mecanismo de apoyo que no desvirtúa el monopolio estatal en la aplicación de la sanción penal, siendo más bien un reconocimiento del Estado de que en muchos casos es más importante restablecer los intereses del ofendido o de la víctima, que recurrir a la pena como vía de solución del conflicto. Ante todo, este mecanismo encuentra funcionabilidad al eliminar la posibilidad del error judicial, pues al término de una mediación penal se repara el daño, pero no existen culpables, ya que esa calidad se adquiere solo mediante la resolución del juez. (pp. 113 – 114).

Según el Manual de Programas de Justicia Restaurativa de la ONU (2016), considera que: “La mediación penal tiene como objetivo crear un espacio comunicativo no adversarial, ni amenazante donde los intereses y las necesidades de la víctima, de la persona ofensora, la comunidad y la sociedad puedan satisfacerse” (p. 27).

Gorjón et al. (2013), consideran que:

La mediación penal es muy clara, ya que los elementos que incorpora a la definición tradicional son la víctima y victimario, es por ello que se define como un procedimiento mediante el cual víctima e infractor voluntariamente se reconocen para participar activamente en la resolución de un conflicto penal, gracias a la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. (p. 18).

Por consiguiente, podemos señalar que la Mediación Virtual Penal es el procedimiento mediante el cual las partes de un delito susceptible de mediación penal, es decir el victimario y la víctima, asistidos por sus respectivos abogados, hacen frente a la búsqueda de soluciones que permitan la reparación del daño moral, psicológico y material causado por la comisión de un delito, apoyados por un especialista en mediación, a través de la utilización de una plataforma virtual, que permita a las partes una conexión en tiempo real, desde el lugar donde se encuentre.

2.5. Principios de la Mediación Penal

Es fundamental tomar en cuenta que la mediación se rige con base a los principios que constituyen el pilar sobre el cual el mediador debe actuar, a fin de mantener en todo el procedimiento, la esencia de este Método Alternativo de Solución de Conflicto que, a su vez, le permite diferenciarse de los demás métodos alternos existentes.

De acuerdo con Cervelló (s.f.) nos indica que:

La mediación penal sirve al principio de subsidiariedad y última ratio del Derecho Penal que exige limitar la intervención penal a los casos estrictamente necesario y una vez en su seno, optar por vías alternativas que permitan evitar los efectos nocivos del proceso y la sanción. Por tanto, estas premisas son fundamentales en la incorporación de la mediación penal y establecen las pautas en la delimitación del ámbito de aplicación de la mediación penal que veremos a continuación. (p. 38).

- **Principio de Legalidad.** Ayuda a defender la necesidad de la provisión legal de los delitos susceptibles de mediación. Sin embargo, ello constreñiría en exceso las posibilidades de diálogo, teniendo en cuenta que nos encontramos ante una figura con una naturaleza muy compleja que no debe confundirse con categorías estrictamente jurídicas, como la conformidad, so pena de confundirse ambas, perdiendo la autonomía e idiosincrasia de la mediación. Ello, sin embargo, no obsta a que sea necesaria la provisión legal de la mediación como una figura que debe encuadrarse en el proceso penal, y que debe recoger en el Código Penal sus consecuencias y efectos en la pena y en sus alternativas, todo en un marco de garantías y límites respetuoso con los principios penales.
- **Principio de Ofensividad.** Continúa Cervelló señalando que se trata de la selección de delitos penales mediables y de víctimas aptas para la mediación penal, tiene un indiscutible y prioritario carácter criminológico que deben sentar las reglas de qué tipo de hechos se prestan a la posibilidad de alcanzar acuerdos satisfactorios para las dos partes, y qué tipo de víctimas son más propicias a los mismos o, por el contrario, es más desaconsejable que participen en el diálogo por no ser adecuado a su estado psicológico, su posición respecto al agresor o su vulnerabilidad. Este principio sirve para comprobar si la lesión o puesta en peligro de todo bien jurídico protegido, puede ser suficientemente protegido, con la solución a la que se llegue en el acuerdo mediador o, por el contrario, si algunos delitos por su gravedad o afección a determinados bienes, merecen la máxima protección.

- **Principio de Culpabilidad.** Para Cervelló se trata como un aspecto general y como un mecanismo de protección de la presunción de inocencia, en los procesos de mediación se exige el reconocimiento de los hechos o, al menos, su responsabilidad respecto a los mismos, ya que es un elemento que contribuye a conseguir el equilibrio entre las partes, pero siempre garantizando que la declaración de culpabilidad obtenida en las sesiones de mediación, que finalmente, no consigan alcanzar el acuerdo, no deban ser tenida en cuenta por el juez en el curso del proceso y deben ser protegidas por la obligación de su carácter confidencial.
- **Principio de Proporcionalidad.** Cervelló continúa describiendo que para que los acuerdos sean respetuosos con el principio de proporcionalidad, se debe exigir que el diálogo haya alcanzado beneficios para ambas partes, especialmente para la víctima, porque tiene la posibilidad de expresar el impacto que ha producido en ella el delito, lo que facilita su solución y, con ello, que el grado de satisfacción sea mayor al que hubiera alcanzado en el proceso, pero también para el delincuente, porque facilita la asunción de la responsabilidad por el hecho y las posibilidades de su reparación. Por ende, es necesario tener en cuenta que la mediación no es un mecanismo que favorece al agresor, por el contrario, busca establecer compromisos y obligaciones de reparación del agresor hacia la víctima.
- **Principio de Igualdad.** Este principio destaca, según Cervelló, por un lado, la igualdad entre las partes, es decir, el mediador debe garantizar el equilibrio entre ambas partes y, en segundo lugar, la igualdad entre los acuerdos

tomados por partes diferentes se trata de que sin duda se darán soluciones distintas por delitos iguales o similares en función de la disposición de las partes.

- **Principio de Reinserción Social.** Cervelló considera que este principio implica que todo delito que sea susceptible de mediación, sea en atención a las mejores posibilidades de reinserción, sobre la sanción meramente punitiva, siempre que el sujeto se avenga a reconocer su responsabilidad sobre los hechos y, a aceptar, la compensación del daño a la víctima.

Por su parte Soler (2017), nos ilustra afirmando que: “Los principios que rigen la mediación, pueden ser desarrollados en la mediación penal; pero aplicándolo o interpretándolo, con los elementos que rigen esta, estos principios se detallan a continuación”. (pp. 318-324).

- **Voluntariedad.** Soler nos indica que tanto la víctima como el ofensor, se le consulta de ir o no a un encuentro de mediación entre ambos, en el cual se le explican las ventajas y desventajas de la mediación penal, y los efectos de una posible solución al conflicto planteado.

Dicho ofrecimiento, que se le hace tanto a la víctima como al imputado, debe realizarse, ya sea, por la defensa, fiscalía y el Tribunal, que deben efectuarlo de la forma más sencilla posible, sin presión, coacción o amenaza, de manera tal que se mantengan un equilibrio entre las partes.

- **Imparcialidad.** Para Soler, este principio es un elemento de gran importancia e interés, que indica que el mediador no debe ni puede tomar postura hacia alguna de las partes. Por ende, el mediador no puede influir con sus creencias y emociones dentro del proceso de mediación penal, para ello es fundamental que: el mediador esté fuera de prejuicios respecto a la persona que tiene al frente.
- **Confidencialidad.** Constituye el secreto profesional que tiene el mediador, de no divulgar los conceptos emitidos en el encuentro de mediación por parte de los mediados y de sus apoderados judiciales. Señala Soler, que en el tema penal este principio indica que, el mediador no puede ser llamado por la fiscalía, defensa o tribunal, para que le informe o le diga qué pasó en la sesión de mediación.
- **Gratuidad.** Al ser el derecho penal un derecho público, señala Soler, la intervención del derecho penal debe ser gratuito.
- **Oficialidad.** Soler expresa que este principio, trata de la remisión a los Centros Alternos de Resolución de Conflictos, le corresponde al Juez de Garantía, a través de la Oficina Judicial, previa solicitud emanada de la Fiscalía, Defensa, Imputado o Víctima
- **Flexibilidad.** La mediación penal permite un tiempo de un mes para que las partes, con la ayuda del mediador, puedan explorar y alcanzar un acuerdo que sea satisfactorio para ambas partes, continúa Soler expresando que, la normativa penal vigente, también permite la prórroga de un mes más, de ser necesario.

- **Bilateralidad.** En torno a este concepto, Soler manifiesta que la mediación se basa en el diálogo consensuado entre las partes, con la ayuda del mediador, a través de una comunicación abierta y franca sobre lo sucedido, donde se permite aflorar las emociones y pretensiones, con la finalidad de que se pueda encontrar la alternativa que permita la reparación del daño causado a la víctima y, que al mismo tiempo, se logre, una vez cumplido el acuerdo, el archivo del expediente y por ende la extensión de la acción penal.

Ante lo expuesto, podemos destacar que los principios que rigen la Mediación Penal Virtual constituyen el pilar y la brújula que dirige todo el procedimiento y sobre los cuales se debe actuar en todo momento, ya que son la base fundamental sobre el cual se determina la naturaleza y éxito del procedimiento.

2.6. Sujetos de la Mediación Penal Virtual

Como se ha podido comprender, la Mediación Penal Virtual es un servicio gratuito, donde las partes de un delito pueden hacer frente a los daños psicológicos y materiales causados por el delito a la víctima, y trata su indemnización a través de un mediador imparcial. Considerando, en todo momento, que la Mediación Penal Virtual es siempre voluntaria y ambas partes tienen derecho a cancelar su consentimiento en cualquier momento.

- **Víctima.** Según lo señala el Código Procesal Penal (2008), en su artículo 79:
 - Numeral 1: Se considera víctima del delito a la persona ofendida directamente por el delito.
 - Numeral 2: El conyugue, el conviviente en unión de hecho, los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad y los herederos de la persona ofendida.
 - Numeral 3: Los socios, en relación con los delitos que afecten a una sociedad, cometidos por quienes la dirigen, administran, gerencia o controlan.
 - Numeral 4: Las asociaciones reconocidas por el Estado, en los delitos que afecten intereses colectivos o difusos, conlleven graves perjuicios patrimoniales para el Estado o afecten servicios públicos, siempre que el objeto de la asociación se relacione directamente con esos intereses.
 - Numeral 5: Las instituciones y entes públicos afectados en los casos de delitos contra la Administración Pública y contra el patrimonio económico, o cuando por cualquier circunstancia se encuentren afectados sus bienes.
 - Numeral 6: Es decir, toda persona que de forma individual o colectivamente haya sufrido daños y/o lesiones físicas, mentales o emocionales, incluyendo la pérdida financiera o el menoscabo sustancial de sus derechos, como consecuencia de acciones que violen la legislación penal vigente.

- **Victimario.** El victimario o persona imputada de acuerdo al artículo 92 se define como: “Imputada es la persona a quien se le han formulado cargos por parte del Ministerio Público ante el Juez de Garantías. Formalizada la acusación penal en su contra, pasa a denominarse acusado” (p. 203)
- **Abogados.** Se conoce como abogado al profesional del derecho con idoneidad para ejercer la profesión de la abogacía, que en materia penal puede defender los intereses de las víctimas o de los imputados según corresponda. Es decir, el papel del abogado en la mediación es la de ayudar a las partes, brindando asesoramiento práctico y legal sobre el procedimiento, así como de los problemas y alternativas planteados ayudando a las partes a lograr acercamientos que conlleven al alcance de un acuerdo satisfactorio para las partes.

En cuanto a la función del abogado podemos señalar que el Código Procesal Penal (2008), establece en su artículo 98 que: “La defensa técnica es irrenunciable e inviolable. En consecuencia, toda persona tiene derecho a nombrar un abogado que la represente desde el momento en que la señalen en cualquier acto de investigación o acto procesal como posible autora o partícipe, con los mismos derechos que el imputado, aunque no se utilice este calificativo” (p. 203).

- **Mediador.** **Álvarez y Ramírez (2015)** lo definen como: “Aquella persona imparcial frente a las personas y al conflicto que interviene en la mediación facilitando la comunicación entre los mediados a través de la aplicación de las técnicas adecuadas”. (p. 102).

Según Soler (2017), lo define como: “Un artista que a través de su trabajo procurará que las partes depongan sus intereses y lleguen a un arreglo satisfactorio” (p. 304).

Es decir, los mediadores ayudan a que la víctima y el victimario puedan entablar una conversación entre ellos de una manera segura y respetuosa, pero debe procurar no brindar asesoramiento legal, ni decidir por las partes respecto a la solución del conflicto, por ende, se debe limitar a facilitar un acuerdo voluntario entre las partes en los casos penales susceptibles de mediación, ayudando a las partes a identificar los problemas, reducir malentendidos, explorar opciones y discutir áreas de convergencia de interés que ayuden a encontrar puntos de solución.

2.7. Materias Susceptibles a la Mediación Penal Virtual

El Título IV del Código Procesal Penal (2008), que desarrolla los Procedimientos Alternos de Resolución de Conflictos señala, en su Capítulo I, las condiciones para que se dé el desistimiento de la pretensión punitiva, definiendo en su artículo 201, lo siguiente:

Ante del juicio oral se podrá desistir de la pretensión punitiva en los siguientes delitos:

- Homicidio culposo, lesiones personales y lesiones culposas.
- Hurto, apropiación indebida, estafa y otros fraudes, usurpación, daños y delitos cometidos con cheque.
- Incumplimientos de deberes familiares y actos libidinosos cuando la víctima sea mayor de edad.
- Evasión de cuotas o retención indebida, siempre que no afecten bienes del Estado.
- Contra la propiedad intelectual que no causen peligro a la salud pública.
- Calumnia e injuria.
- Inviolabilidad del domicilio e inviolabilidad del secreto.
- Falsificación de documentos en perjuicio de particulares.

De igual forma el artículo 202, de la citada norma jurídica, señala que: las condiciones para que se dé la admisión del desistimiento son las siguientes:

- Que se haya acordado el resarcimiento de los daños y perjuicios
- Qué, tratándose de violación de domicilio, no debe haber sido ejecutada con violencia sobre las personas, con armas o por dos o más personas.

Que, en los casos de homicidio culposo, no procede el desistimiento cuando el imputado estaba bajo los efectos de bebidas embriagantes, de droga o sustancias que produzcan dependencia física o síquica o cuando el agente abandone, sin justa causa, el lugar de la comisión de los hechos.

En los delitos relativos a los derechos laborales, el desistimiento procede cuando la persona imputada haya remitido las cuotas empleado – empleador, o los descuentos voluntarios a la entidad correspondiente antes del juicio oral.

Como se puede apreciar, la norma jurídica penal crea las bases para determinar la factibilidad de usar la mediación para resolver disputas penales; creando, de esta manera, un cambio de paradigma orientado a la disminución de acumulación de casos penales en tribunales, considerando que la mediación es un procedimiento rápido, barato y simple, que permite a las partes obtener justicia, fortalecer y maximizar la función de los tribunales en la resolución de disputas. Por tanto, es un instrumento de justicia restaurativa.

A través de la Mediación Penal Virtual se espera que las víctimas y los victimarios busquen y logren una solución, así como la mejor alternativa para resolver el caso, a través de una reparación acordada y negociada entre ellos, con la ayuda del mediador, con una visión filosófica de ganar – ganar. Además de que las partes tienen la oportunidad de resolver su conflicto, este Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflicto, también brinda la oportunidad que entre la víctima y el victimario pueda existir cabida para el perdón y, por lo tanto, puedan las víctimas olvidar el delito, que una vez le sucedió; y el victimario, pueda darse cuenta de la responsabilidad de los delitos cometidos.

2.8. Normas que regulan la Mediación Penal en Panamá

2.8.1. Decreto Ley 5 (1999), establece el régimen general de arbitraje de la Conciliación y de la Mediación

Artículo 52: Se instituye la mediación como método alternativo para la solución de conflictos de manera no adversarial, cuyo objeto es buscar y facilitar la comunicación entre las partes, mediante la intervención de un tercero idóneo, llamado mediador, con miras al logro de un acuerdo proveniente de éstas, que ponga fin al conflicto o controversia.

Artículo 53: La mediación se orienta en los principios de la autonomía de la voluntad de las partes, equidad, neutralidad, confidencialidad, economía y eficacia.

Artículo 54: La mediación puede ser pública o privada, dependiendo de si la misma se lleva a cabo por un mediador o mediadores al servicio del Estado o a nivel privado. Puede ser institucional o independiente, atendiendo a la procedencia del mediador o mediadores de centros, organismos o instituciones establecidos mediante las exigencias que la ley ordene, o ejercidas por mediadores independientes.

Artículo 55: Podrán someterse al trámite de la mediación las materias susceptibles de transacción, desistimiento y negociación y demás que sean reglamentadas.

Artículo 56: Al iniciarse la mediación, el mediador y las partes deberán suscribir previamente un convenio de confidencialidad que garantice lo siguiente:

- Que el contenido de las actividades preparatorias, conversaciones y convenios parciales del acuerdo sean absolutamente confidenciales. En este sentido, el mediador, no podrá revelar el contenido de las discusiones ni de los acuerdos parciales de estas partes y, en consecuencia, al mediador le asiste el secreto profesional.
- Que las partes no puedan relevar al mediador de su deber de confidencialidad, ni tendrá valor probatorio el testimonio o la confesión de ellas ni de los mediadores, sobre lo ocurrido o expresado en la audiencia.

El principio de confidencialidad establecido en este artículo, se aplicará sin perjuicio de las excepciones establecidas en la ley.

En caso de que las partes lleguen a un acuerdo, éste se hará constar por escrito mediante un acta. Dicho documento prestará mérito ejecutivo a partir de la discusión y firma por los interesados y el mediador.

Artículo 57: La mediación puede tener lugar judicial o extrajudicialmente.

Cuando sea ante un conflicto planteado judicialmente, la mediación puede darse en cualquier momento o etapa procesal.

Como se puede apreciar el Decreto Ley 5 (1999), establece una serie de elementos de gran importancia para el desarrollo de la mediación en nuestro país, donde se describe el procedimiento llevado a cabo a través del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflicto, ya que al estar adscrito al Órgano Judicial constituye una

forma de mediación pública e institucional que atiende casos extrajudiciales y judicial es entre los que destaca las mediaciones penales.

2.8.2. Código Procesal Penal de la República de Panamá (2008)

Artículo 204: Reglas generales. La investigación o el proceso pueden terminar a través de las formas alternativas de resolución de conflictos, las cuales se rigen por las siguientes reglas:

1. Dominio de la autonomía de la voluntad de las partes, rectitud, honradez, equidad, imparcialidad, confidencialidad, economía, eficacia, neutralidad, prontitud y buena fe.
2. Procede en los delitos que permiten desistimiento de la pretensión punitiva.
3. Es necesaria la manifestación de la voluntad de la víctima o del imputado, según el caso, de solicitar al Fiscal o Juez de Garantías la derivación de la causa a los Centros Alternos de Resolución de Conflictos, sí procede.
4. No es permitido introducir como medio de prueba al proceso ni como prueba de admisión de culpabilidad en contra del imputado, los antecedentes relacionados con la proposición, aceptación o rechazo de las propuestas formuladas en la sesión de mediación o conciliación.
5. El incumplimiento del acuerdo no es causal para dictar sentencia condenatoria en contra ni es considerado como circunstancia agravante de la pena.

6. La participación del Fiscal o Juez de Garantías en la remisión a los Centros Alternos de Resolución de Conflictos no es causal de impedimento ni recusación.
7. Para alcanzar acuerdos no se empleará coacción, violencia ni engaño a la víctima ni al imputado.
8. No se podrá inducir a las partes a una solución o a acuerdos obtenidos por medios desleales.

Artículo 207: Periodo para derivar el conflicto. Hasta antes de la apertura a juicio, las partes pueden solicitar al Fiscal o Juez de Garantías la derivación del conflicto penal a los Centros Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial o del Ministerio Público, o a los centros de mediación privada, legalmente reconocidos, a elección de las partes.

Artículo 208: El Fiscal o Juez de Garantías evaluará el conflicto y si este es de los que admite acuerdo y disposición de las partes remitirá la petición, sin más trámite, a los Centros Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial o del Ministerio Público e informará las partes sobre sus derechos y garantías y sobre la naturaleza y las ventajas de los métodos alternos de resolución de conflictos.

La derivación se hará mediante un Protocolo de Atención, previa coordinación con los Centros.

Artículo 209: Suspensión. El Juez de Garantía decretará la suspensión provisional de la tramitación de la causa hasta el término de un mes para las sesiones de mediación.

A petición de las partes, cuando se trate de la incorporación de criterios objetivos para la cuantificación del resarcimiento de los daños, el término podrá prorrogarse hasta por un mes más.

Artículo 210: Devolución. Finalizada la sesión de mediación, el Centro remitirá al Despacho Judicial respectivo el resultado del procedimiento de mediación.

Si no se llega a un acuerdo, se continuará con el proceso penal en la fase que corresponda y si se llega a un acuerdo, se dispondrá la suspensión condicional del proceso penal por el término de un año para su cumplimiento.

Artículo 211: Seguimiento. Transcurrido el término señalado en el artículo anterior, se ordenará el archivo del expediente, salvo que a petición de parte se haya solicitado la reactivación del proceso penal por incumplimiento del acuerdo. En este caso, corresponderá al Juez de Garantías ordenar la continuación del trámite del proceso penal respectivo.

La suspensión el proceso interrumpe el término de prescripción de la acción penal.

El Código Procesal Penal de Panamá que entró en vigencia en el año 2008, y que contempla varias forma alternas de solución de conflictos, en los que destaca la mediación penal, detalla aquellos delitos que pueden ser susceptibles de mediación penal, no obstante, pese a que una de las principales reglas que rige el procedimiento se da a través de la autonomía de la voluntad de las partes, la norma permite que la reparación del daño que puede ser moral y/o económico, en éste último caso se le otorga hasta un año al victimario para poder cumplir con el acuerdo tiempo en que la víctima podrá solicitar la reactivación en caso de incumplimiento del proceso penal.

Lo contrastante respecto al principio de la autonomía de la voluntad, radica en que las partes pueden acordar el pago antes del año, sin embargo, en caso de incumplimiento, los jueces se rigen por lo que establece la ley, es decir, el término del año para que la víctima pueda ejercer la solicitud de la reactivación del proceso por incumplimiento del acuerdo penal, lo que incluso pone en manifiesto la sana discusión sobre este precepto basado en la autonomía de la voluntad de las partes.

2.8.3. Acuerdo No. 685 (2015), Por medio del cual se unifican los Acuerdos No. 294 de 2001, No. 433 de 2001, No. 225 de 2003 y No. 252 de 2005

Artículo 21: Naturaleza de los servicios prestados en los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Los servicios que prestan los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, es público y gratuito. Además, podrán atender procesos judiciales y extrajudiciales.

Artículo 22: Presupuestos necesarios para la prestación del servicio. La prestación del servicio de mediación y de conciliación, se hará en aquellos casos o controversias que sean susceptibles de: Negociación, transacción y desistimiento.

No son admisibles o susceptibles de la pretensión del servicio de mediación en los siguientes casos:

- Los negocios criminales que no admiten desistimiento de la acción penal;
- Aquellos asuntos que no sean susceptibles de negociación, transacción o desistimiento;
- Los casos que impliquen una reclamación de derechos fundamentales no disponibles o de orden público; y
- Los casos en que una o ambas partes no sean capaces de proteger efectivamente sus intereses durante el proceso;
- Los casos de violencia doméstica.

Tampoco serán objeto de mediación aquellos casos, que, en atención a su especial naturaleza y circunstancias, sean considerados como no mediables para el coordinador del centro o por el mediador o conciliador asignado al caso. En este último el mediador o conciliador informará a las partes y al coordinador del Centro la decisión de no someter el conflicto o controversia al proceso de mediación o de conciliación.

Como se puede apreciar, el Acuerdo citado, hace énfasis en que no se puede mediar sobre aquellos casos que no permiten el desistimiento de la acción penal, por lo que el mediador debe tener claridad cuando reciba mediaciones con calificativos como violencia de género o de acoso sexual.

Al respecto, el Acuerdo 327 (2014), que adopta el protocolo de actuación judicial para casos de violencia de género contra las mujeres, señala que:

Durante la tramitación del proceso penal para determinar la responsabilidad del denunciado, está prohibido cerrar un caso por conciliación de la víctima con el denunciado o acta de Mediación celebrada ante cualquier funcionario. Tampoco es permitido archivar un caso o suspender la investigación por aplicación de otras medidas tales como el criterio de oportunidad. (p. 23).

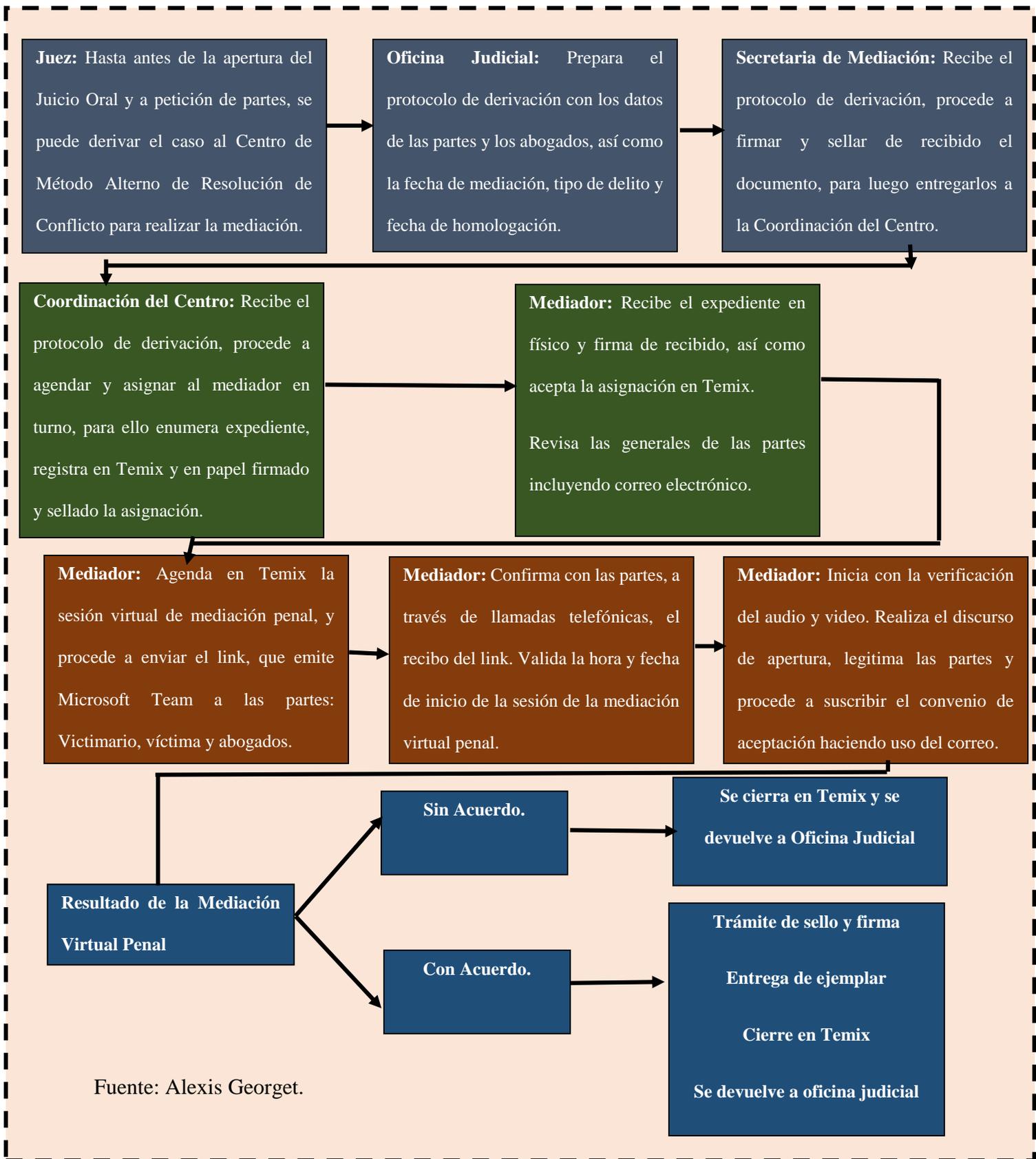
De lo anterior, podemos señalar que a pesar de que exista un protocolo de derivación de casos que ha sido enviado por un Juez, a petición de partes, el mediador debe tener la capacidad de poder determinar si el caso, es susceptible de mediar.

La mediación debe llevarse a cabo, incluyendo la suscripción del convenio de confidencialidad. Acto seguido, el mediador debe informar a las partes que el caso no es susceptible de mediar. Posteriormente, citar o referencias las normas penales que respalden dicho criterio. Y finalmente, cerrar la mediación como no mediable.

2.9. Procedimientos de la Mediación Penal Virtual en tiempo de COVID- 19

Con la pandemia de la COVID- 19 se puso a prueba la habilidad y capacidad de las diferentes instituciones para hacer frente a los desafíos de la comunicación. En el caso del Órgano Judicial, el derecho al acceso a la justicia, en el marco de la administración ininterrumpida y expedita, obligó a reinventarnos y hacer uso efectivo de la tecnología, como una de las grandes aliadas en la comunicación virtual, cambiando la forma tradicional de la mediación presencial.

Es importante aclarar que no existe un procedimiento establecido sobre la mediación virtual; sin embargo, basado en la experiencia y el manejo que se le dio, procedo a presentar el siguiente flujograma.



Fuente: Alexis Georget.

- El Código Procesal Penal (2022), señala claramente que, a petición de partes, al Fiscal o al Juez de Garantías, se puede realizar la solicitud de derivación de la causa al Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, es aquí donde inicia el procedimiento de derivación.
- La Oficina Judicial se encarga de confeccionar el protocolo de derivación de la causa, a solicitud de las partes, el Fiscal o Juez de Garantía, este protocolo debe contener el número de carpeta, fecha de audiencia para la remisión a mediación, fecha y hora para la Mediación Penal Virtual, periodo de suspensión, identificación de las partes, número de teléfonos, correos electrónicos, tipo de delitos, nombre del Juez que autoriza la derivación, fecha y hora para la audiencia de homologación, en caso de lograr acuerdos.
- Completado el protocolo de derivación, se entrega a la Secretaría del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, donde la secretaria se encarga de sellar y firmar de recibido y de pasar en reloj, y entrega el documento a la Coordinadora del Centro.
- La Coordinadora del Centro, asigna el número de expediente de control y al mediador en turno; para ello, completa la hoja de asignación en papel, y procede a digitar el mismo en el sistema TEMIX. Finalmente procede a agendar y entregar el expediente al mediador para que firme de recibido.

- El mediador procede a firmar la asignación del expediente penal y concluye la tarea de asignación en el sistema TEMIX. Seguidamente, crea el canal para la sesión virtual en Microsoft Team; para ello, debe asegurarse de copiar correctamente los correos electrónicos de las partes, verifica que la sesión ha sido agendada adecuadamente en el sistema y confirma con las partes que el link, para la sesión, esté disponible en sus bandejas de correo electrónico, se les informa a las partes que ocupan tener acceso al programa Microsoft Team, ya sea, por computadora o celular, y también acceso a impresora.
- Llegado el día y la hora de la mediación, el mediador debe, previamente, asegurarse que dispone de un adecuado audio, video y de una buena conexión a Internet. Posteriormente, autoriza el ingreso a la sala virtual a las partes. El mediador debe iniciar brindando su discurso y dejando claro las reglas de la mediación, procede a legitimar a las partes, y dando gran importancia a la firma del convenio de aceptación del servicio de la Mediación Penal Virtual, que se envía por correo, para que las partes las firmen y las devuelvan por el mismo canal de comunicación.
- Firmado el convenio de aceptación del servicio de la Mediación Penal Virtual, el mediador hace uso de la caja de herramientas a fin de buscar alternativas que permitan la suscripción del acuerdo;

para ello, debe tener dominio del programa Microsoft Team, haciendo las intervenciones adecuadas, respetando en todo momento el papel de la confidencialidad del procedimiento, y haciendo un uso adecuado en el manejo de las cámaras y el audio, dando el poder de empoderamiento a las partes para encontrar alternativas de solución.

- Terminada la sesión de mediación se puede obtener dos resultados: el primero de ello, es que no se logre acuerdo. En este caso, el mediador hace el cierre de las tareas en el sistema TEMIX, como: sin acuerdo. Posteriormente, devuelve el expediente a la secretaria para que proceda a devolver el resultado a Oficina Judicial.

El segundo caso, es que se cierre la sesión de mediación con acuerdo y para ello pueden suceder dos escenarios:

- Que todas las partes se encuentren dentro de la provincia y se proceda a coordinar para que se acerquen al Centro de Mediación, para la firma del Acuerdo y posterior entrega del ejemplar. Se devuelve el expediente a la secretaria, quien hace el trámite de devolución a la Oficina Judicial, y el mediador concluye el cierre en TEMIX.
- Que una o más partes se encuentren fuera de la provincia, en este caso, el Coordinador Distrital realiza el enlace con el Coordinador del Centro de Mediación que le quede más cerca o viable a las partes. Una vez identificado el Centro de Métodos Alternos, se organiza con el Coordinador del

Centro, para enviar por correo o por valija, a fin de que puedan tramitar la firma de la persona que se encuentra fuera de la provincia. Una vez firmado el acuerdo, se procede a entregar el ejemplar a las partes, previa coordinación de retiro en el Centro, y se les indica que deben estar presente para la audiencia de homologación. Finalmente se devuelve el expediente, con el acuerdo, a la secretaria, para que lo devuelva a la Oficina Judicial; y así, el mediador concluye el cierre en TEMIX.

CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Diseño y Tipo de Investigación

Este trabajo de investigación mantiene un diseño cuantitativo, que según el portal QuestionPro (2020), indica que: “Se trata de una investigación sistemática de fenómenos, mediante la recopilación de datos cuantificables y la realización de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales, que permite descubrir cuántas personas, actúan o sienten de una manera específica”. (p. 1).

Se escoge este diseño, ya que este trabajo de investigación permite conocer y evaluar, a partir de la experiencia de la Mediación Penal Virtual, en tiempo de pandemia de la COVID-19, los hechos relevantes y concretos de las partes involucradas en este procedimiento, a fin de interpretar y concluir desde la base de la recopilación de datos estadísticos y numéricos.

Nuestro trabajo de investigación mantiene un tipo de investigación causal - comparativa, que según el portal Harappa (2021), considera que: “es un método utilizado para identificar la relación entre una variable dependiente e independiente. Se trata de un tipo de estudio de causa y efecto”. (p. 3).

El tipo de investigación, causal – comparativa, la seleccionamos, teniendo en cuenta que la Mediación Penal Virtual, se desarrolló en tiempo de la COVID-19; por ende, es necesario comprender cómo la variable dependiente influye de forma directa, sobre la variable independiente, lo que permite identificar las causas de ciertas ocurrencias, examinando la relación entre las variables.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estará constituida por los mediadores, abogados defensores, abogados de víctima, y usuarios que utilizaron los servicios de la Mediación Penal Virtual en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflicto, en tiempos de pandemia del COVID-19, para el año 2020.

3.2.2. Muestra

Se emplea un total de aleatoria considerando un total de cuatro abogados que actúan como defensores de víctimas, doce abogados defensores, cuatro mediadores que hicieron uso de la mediación penal virtual.

El muestreo aleatorio permitirá considerar la experiencia de los abogados públicos y mediadores en la utilización de la Mediación Penal Virtual en tiempo de la COVID-19, para el año 2020, destacando aquellos beneficios que se obtuvieron en tiempos donde era necesario continuar con la labor constitucional de impartir justicia.

Recordemos que la muestra aleatoria, es una técnica donde cada muestra tiene la misma probabilidad de ser elegida.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis Científicas

H₁ La Mediación Penal Virtual beneficia en tiempo de la COVID- 19, al Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de la Provincia de Bocas del Toro, 2020.

3.3.2. Hipótesis Nula

H₀: La Mediación Penal Virtual no beneficia en tiempo de la COVID- 19, al Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de la Provincia de Bocas del Toro, 2020.

3.4. Variables

3.4.1. Variable Independiente

🚩 Pandemia COVID- 19, en la provincia de Bocas del Toro.

3.4.1.1. Definición Conceptual

Cennino (2021) señala que:

La enfermedad por Coronavirus 2019 (Covid 19), se define como una enfermedad causada por un nuevo coronavirus que ahora es conocido como síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 (SARS – CoV – 2) que se identificó por primera vez en medio de un brote de casos de enfermedades respiratorias en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China. El 20 de enero la Organización

Mundial de la Salud declaró el brote de COVID 19, como una pandemia global. (p. 35).

Se trata de una la aparición de una nueva forma de virus, con capacidad de evolucionar con rapidez, que se volvió muy agresivo y cobró millones de vida alrededor del mundo, y que en sus inicios representó un verdadero reto, ya que cambio la forma tradicional de comunicación entre las personas, donde el pánico colectivo se tornó cada vez mayor.

3.4.1.2. Definición Operacional

Utilización de datos estadísticos referente a los casos de COVID-19, que se han dado en la provincia de Bocas del Toro, y la forma en que esta pandemia impactó a los servidores judiciales dentro del Centro de Métodos Alternos, de la provincia de Bocas del Toro.

3.4.2. Variable Dependiente

 Mediación Penal Virtual.

3.4.2.1. Definición Conceptual

Gorjón, et al. (2013), nos indica que:

El concepto de mediación penal es muy claro, ya que los elementos que incorpora a la definición tradicional son a la víctima y victimario, es por ello, que se define como un procedimiento mediante el cual víctima e infractor, voluntariamente, se

reconocen para participar activamente en la resolución de un conflicto penal, gracias, a la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. (p. 18).

Para Terekhov (2019) considera que: “La mediación virtual es capaz de utilizar toda la gama de tecnología disponible, basada en la web: desde la comunicación a través de correos electrónicos y mensajería, hasta videoconferencias y procedimientos que involucran algoritmo avanzados”. (p. 10).

La Mediación Penal Virtual, es aquel procedimiento basado en la comunicación colaborativa de las partes, pero asistidas o a través del uso de recursos tecnológicos, que permiten la conexión, y donde el tercero imparcial, llamado mediador, debe tener como parte de su competencia, el dominio de los aparatos tecnológicos, a fin de garantizar un ambiente virtual, acorde a los principios que rigen la mediación penal.

3.4.2.2. Definición Operacional

Se procederá a utilizar los datos estadísticos de la cantidad de mediaciones penales en modalidad virtual, realizada en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en la provincia de Bocas del Toro.

3.5. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

3.5.1. Técnicas e Instrumentos

3.5.1.1. Análisis Documental

Se procederá a analizar la información estadística disponible en la página web, de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, respecto a las Mediaciones Penales Virtuales realizada en la provincia de Bocas del Toro, así como la incidencia de la COVID- 19, en el año 2020.

3.5.1.2. Encuesta

Se aplicará una encuesta de diez (10) preguntas cerradas, dirigida a mediadores, abogados defensores, y abogados de víctimas, a fin de valorar, desde sus experiencias los beneficios de la Mediación Penal Virtual en tiempo de la COVID- 19, en la provincia de Bocas del Toro, para el año 2020.

3.5.2. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Coelio y Rodríguez (2014) señala que: “La validez se refiere al grado en que un instrumento mide con precisión lo que pretende medir. Por su parte la confiabilidad, se refiere al grado en que el instrumento produce resultados consistentes” (p. 3).

- **Validez interna y externa.** Para garantizar que las preguntas planteadas fueran comprendidas, adecuadamente, por los encuestados, se procede a realizar una pre-encuesta, a cinco profesionales: Dos mediadores y tres abogados. Este procedimiento permitió mejorar algunas preguntas sobre la Mediación Penal Virtual y la COVID- 19, en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en Bocas del Toro.
- **Validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo.** Se realizaron mejoras al cuestionario de acuerdo a los resultados obtenidos en la pre-encuesta, lo que permitió fraccionarla en dos partes. La primera: aborda los datos generales, que consta de cinco preguntas, cuyo tiempo de contestar, no dura más de un minuto. La segunda: se enfoca en datos específicos, compuesta de nueve preguntas cerradas, con una duración de menos de un minuto para contestar. Se ajustó el formato de Encuesta a los parámetros establecidos por el ISJUP, mismo que se adaptó al formulario de Google, a fin de hacer más fácil su distribución a los encuestados, para poder captar las opiniones acerca de la Mediación Penal Virtual y la COVID- 19, en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en Bocas del Toro.
- **Juicio de Experto.** El cuestionario fue validado por la profesora asesora la Doctora Edita Jiménez de Garibaldi.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, al ser una encuesta de catorce preguntas en total, de una sola aplicación, la misma se enfoca en el coeficiente con consistencia interna. Todas las preguntas fueron elaboradas para medir un mismo constructo, por ende, mantienen una interrelación entre sí.

3.5.3. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos.

Se procedió a la aplicación de las preguntas elaboradas, dirigidas a captar la opinión de los mediadores, abogados de víctimas, abogados defensores públicos y privados, respecto a la Mediación Penal Virtual en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en Bocas del Toro; para ello nos apoyamos con la herramienta de formularios de Google, lo que permitió la generación de un link.

Seguidamente se procedió a realizar los acercamientos correspondiente con el Licenciado José Brown, jefe de la sección de la Defensa de Víctima; con el Licenciado Rafael Bernal, jefe de la Defensa Pública; Licenciado Jorge Antonio Franco, Coordinador del Tercer Distrito Judicial de Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, y algunos abogados litigantes privados que son usuario del servicio de la mediación penal virtual en la provincia de Bocas del Toro; a fin de lograr aplicar la encuesta a la población de interés.

Una vez explicado y aprobado por los jefes de los despachos de Defensa de Víctima, Defensa Pública, Centro de Mediación, se realizó un manejo personalizado en la

aplicación de la encuesta, a través de la distribución del link, a los celulares de cada una de los operadores de interés, previa explicación del objetivo de la encuesta.

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta permiten la tabulación de las respuestas, a través de la elaboración de tablas, para cada una de las preguntas y las respuestas obtenidas; esto permite trabajar las gráficas correspondientes para crear un mayor impacto visual, al tiempo en que se concluye sobre cada resultado obtenido.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación y Análisis de la Información

4.1.1. Resultado de la Encuesta

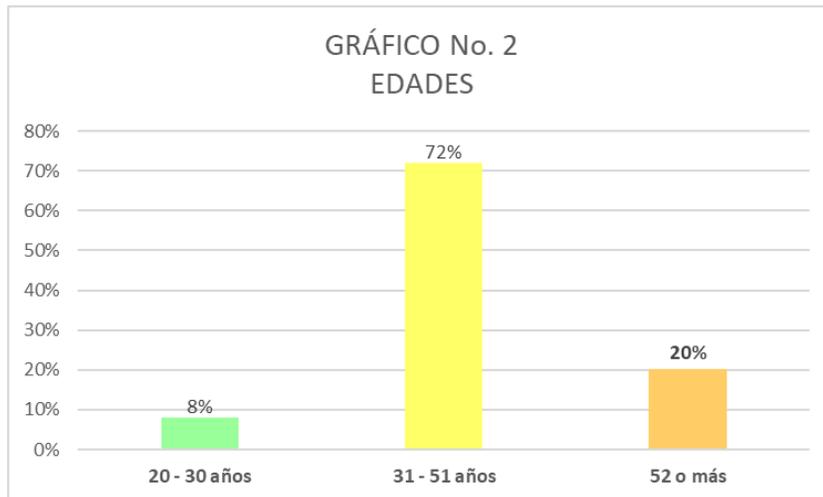
En este capítulo se exponen los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, a un total de veinticinco (25) profesionales que operan la Mediación Penal Virtual en tiempo de la COVID- 19, en el Centro de Métodos Alternos de la provincia de Bocas del Toro.

La encuesta busca determinar si, a criterio de los operadores, el uso de la Mediación Penal Virtual generó algún tipo de beneficio, durante la pandemia de la COVID- 19, en momentos donde resultaba fundamental garantizar el acceso de la justicia, sin aumentar los niveles de contagios, generando un ambiente de seguridad en momentos de incertidumbre, a causa de la pandemia.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

En cuanto al género del total de las personas encuestadas diez (10) son mujeres, lo que constituye un 40%; y quince (15) hombres, lo que constituye un total de 60%.

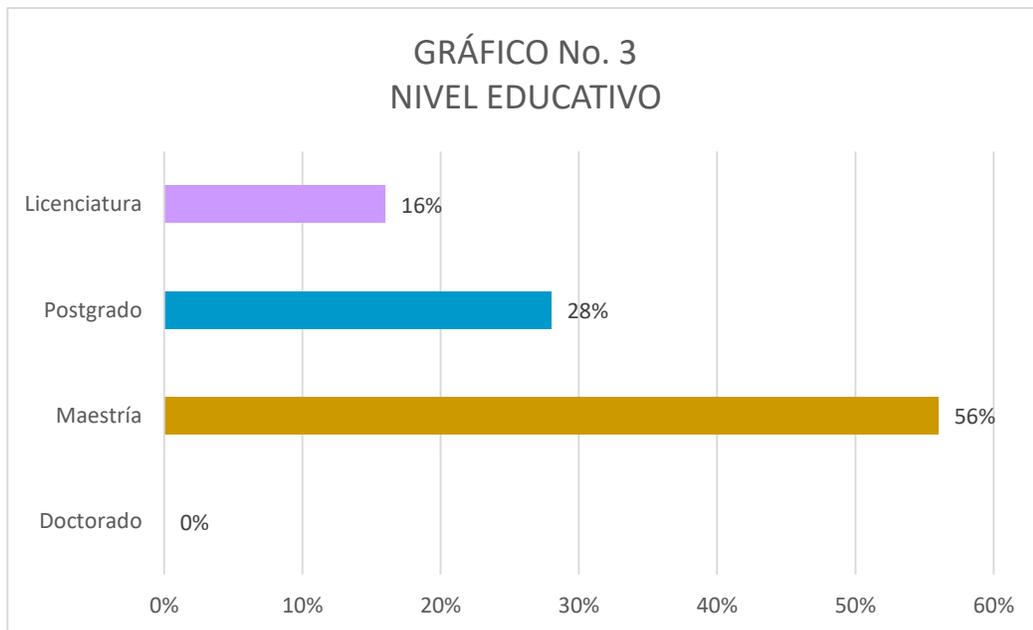


Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Como se puede observar en los resultados obtenidos, el mayor rango de personas que respondieron la encuestas se encuentra en un rango de 31 a 51 años, es decir, dieciocho (18) personas que corresponde a un 72%; en un segundo lugar, y con un margen del 20%, las personas con edades en el rango de 52 o más años, con un total de cinco (5); finalmente el rango de 20 a 30 años, lograron contestar dos (2) personas para obtener un 8%.

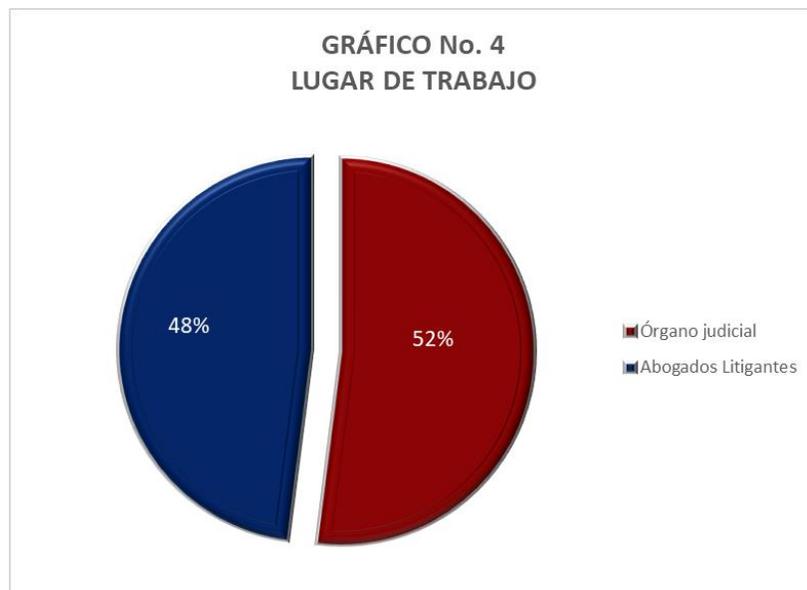
Con este resultado se aprecia que la población que tiene un mayor aporte en el desarrollo de la encuesta, es la del rango de 31 a 51 años, lo cual es interesante, sobre todo, porque corresponde a una población adulta joven, lo que aporta una visión

interesante a los resultados que se puede obtener. Por otro lado, tenemos a un grupo de personas consideradas jóvenes, con un margen de apenas 2%; y el grupo de adultos con un 20%, cuyas respuestas, seguramente, crearán un contraste que resulta apropiado sobre la Mediación Penal Virtual en tiempos de la COVID- 19.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

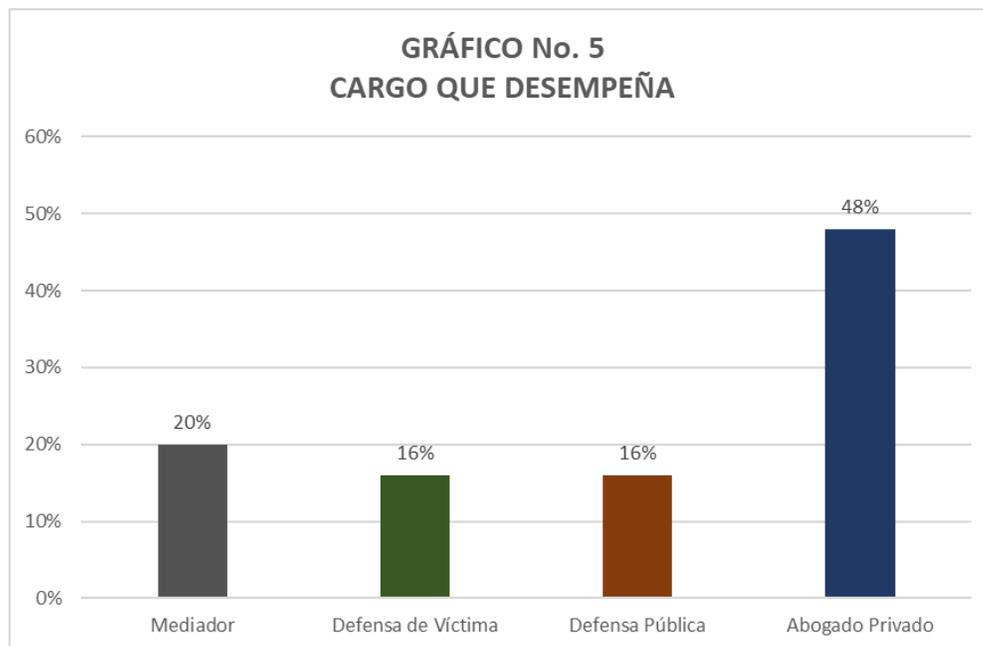
A pesar que los resultados de encuesta, no registran niveles académico de Doctorado, por parte de las personas encuestadas, es importante señalar que catorce (14) profesionales mantienen estudios a nivel de Maestría lo que corresponde al 56%; siete (7) personas mantiene estudios a nivel de postgrado, lo que equivale al 28%; y cuatro (4) personas mantienen estudios a nivel de Licenciatura, lo que corresponde al 16%; por tanto, podemos concluir que el nivel de estudio de los encuestados se mantiene en niveles altos de preparación.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Del total de personas que fueron encuestadas trece (13) son servidores públicos, relacionados de forma directa a la Mediación Penal Virtual en tiempo de pandemia de la COVID- 19, en la provincia de Bocas del Toro. En tanto que doce (12) personas encuestadas, son abogados litigantes privados, que participaron en su rol de defensores tanto de víctimas como de victimarios.

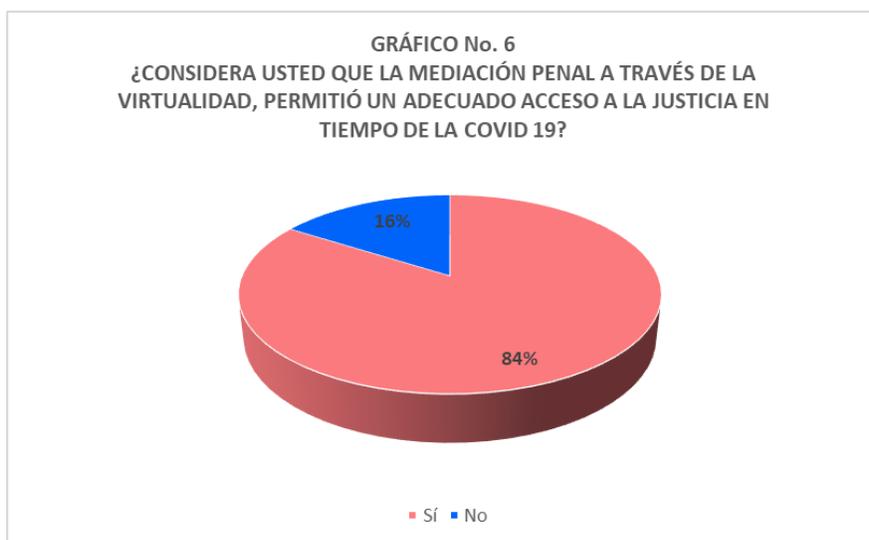
Este contraste de profesionales, que laboran tanto en el Órgano Judicial como en el campo privado, es importante para poder tener un balance en la percepción de los encuestados con respecto a la Mediación Penal Virtual en tiempo de la COVID- 19, en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de la provincia de Bocas del Toro.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Como se ha mencionado anteriormente, la encuesta fue aplicada a las personas que participaron de forma directa en la Mediación Penal Virtual en tiempo de pandemia de la COVID- 19, donde era necesario poder captar las opiniones tanto de los servidores judiciales, como de los abogados privados.

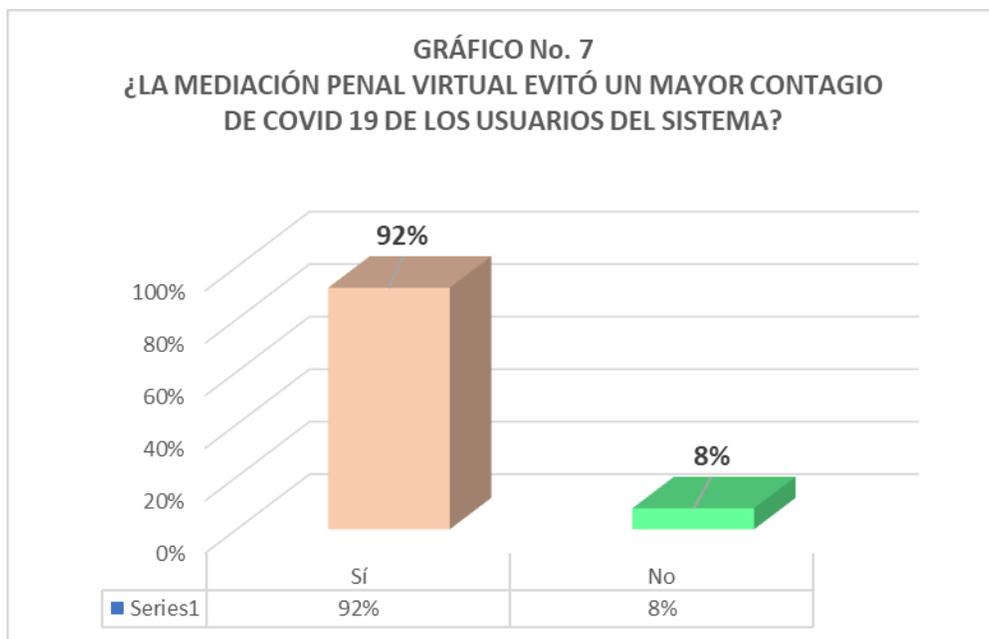
Al respecto, vemos que, del total de encuestados, cinco (5) son mediadores, para un total del 20%; cuatro (4) son abogados de la defensa de víctima, lo que equivale al 16%; cuatro (4) son abogados de la defensa pública, para un 16%; y doce (12) son abogados privados litigantes, al que corresponde el 48% del total de encuestados.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

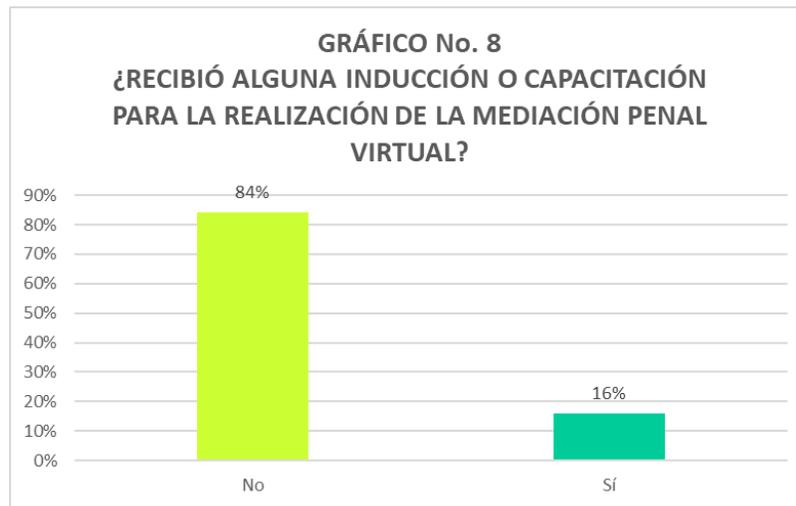
Un 84% de las personas encuestadas consideraron que la mediación penal a través de la virtualidad sí permitió un adecuado acceso a la justicia en tiempo de COVID- 19, tomando en cuenta que, durante la pandemia fue necesario minimizar el contacto entre personas, a fin de reducir niveles de contagios, en esos momentos donde existían muchas incertidumbres de cómo manejar la enfermedad. No obstante, podemos ver que sólo el 16%, de los encuestados consideró que la virtualidad, a través de la Mediación Penal, no constituyó un adecuado acceso a la justicia en tiempo de COVID 19, en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

En este sentido, podemos deducir que la Mediación Penal Virtual sí ofrece el beneficio de un adecuado acceso a la justicia en tiempo de la COVID- 19, lo cual es un derecho de todo ciudadano.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

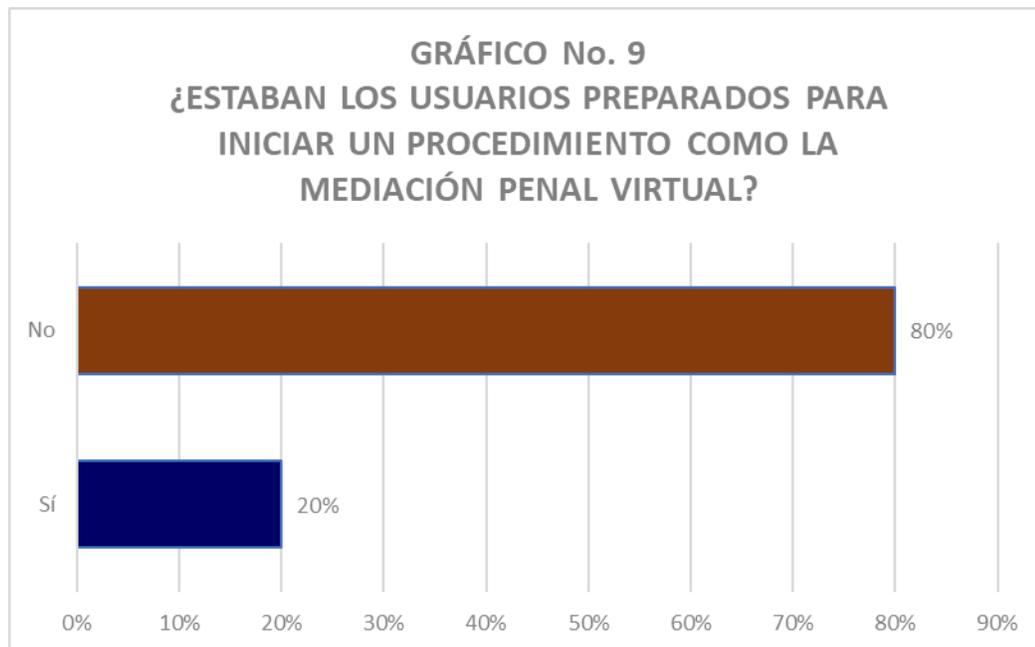
El 92% de los encuestados consideraron que, la Mediación Penal Virtual sí evitó un mayor contagio de COVID- 19, entre los usuarios del sistema; en tanto que, el 8% considera que no. Con este resultado, podemos afirmar que otro de los beneficios que ofrece la mediación virtual, es la interacción en un ambiente tecnológico, donde las personas pueden conversar y dialogar a través de dispositivos, y de esta manera, compartir en un aula virtual que protege a los usuarios de pandemias o de enfermedades.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Al preguntar a los encuestados, si recibieron algún tipo de capacitación para la realización de la Mediación Penal Virtual, el 84% respondió que no, lo que corresponde a un total de veintiún personas. Mientras que el 16% respondió que sí, lo que representa a cuatro (4) personas.

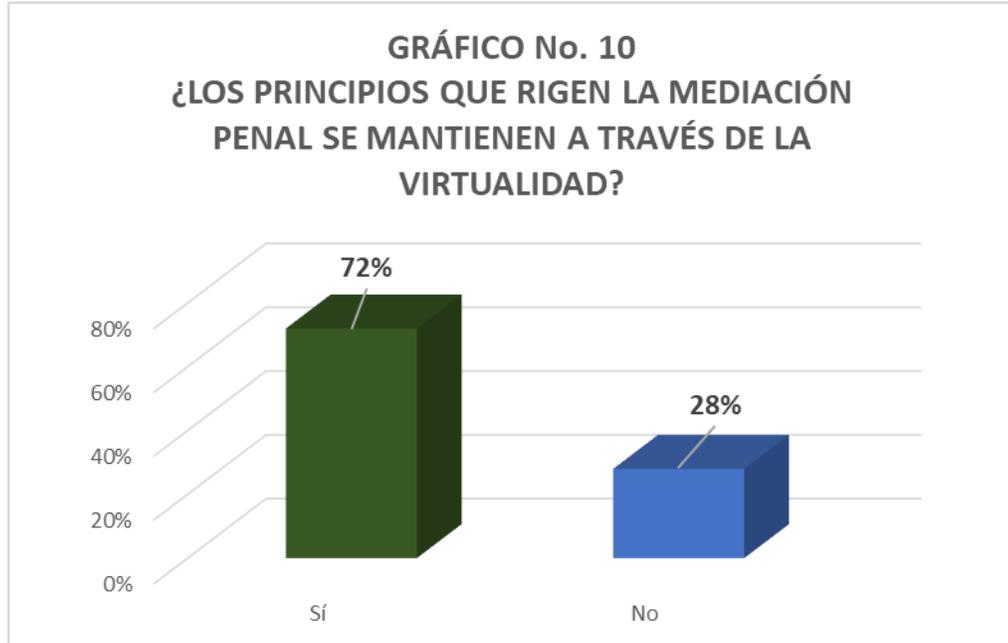
Los resultados obtenidos revelan la necesidad de crear capacitaciones orientadas a mejorar el uso de la plataforma, por parte de los operadores; lo que puede, en cierto modo, impulsar el respeto a los principios de la mediación penal, durante el procedimiento. En la actualidad, las Mediaciones Penales Virtuales se hacen a través del Microsoft Team, una herramienta tecnológica con grandes beneficios, por lo que resulta fundamental, impulsar las capacitaciones para asegurar que los operadores tengan dominio de esta herramienta.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Al abordar las opiniones de los encuestados, respecto a si consideraban que los usuarios estaban preparados para iniciar un procedimiento como la Mediación Penal Virtual, el 80% consideró que no; en comparación con el 20% que consideró que sí.

Aunque Microsoft Team es una herramienta fácil de utilizar, debemos considerar que muchos usuarios del sistema no manejan la tecnología de forma apropiada; incluso, muchas personas no tienen accesibilidad a un dispositivo electrónico, por tanto, acciones que resultan fácil de usar, como encender el audio o la cámara, puede convertirse en algo complejo, afectando el desarrollo continuo del procedimiento de la Mediación Penal Virtual.

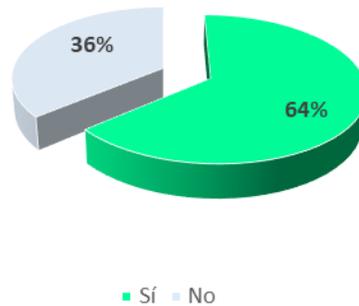


Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Tomando en cuenta que la virtualidad permite a las partes conectarse, desde cualquier lugar, a través de un dispositivo, que incluso, puede ser un celular; resulta crucial asegurar que los principios que rigen la mediación penal se mantengan. Al respecto el 72% de los encuestados opinaron que sí se mantienen; frente a un 28% que consideró que no.

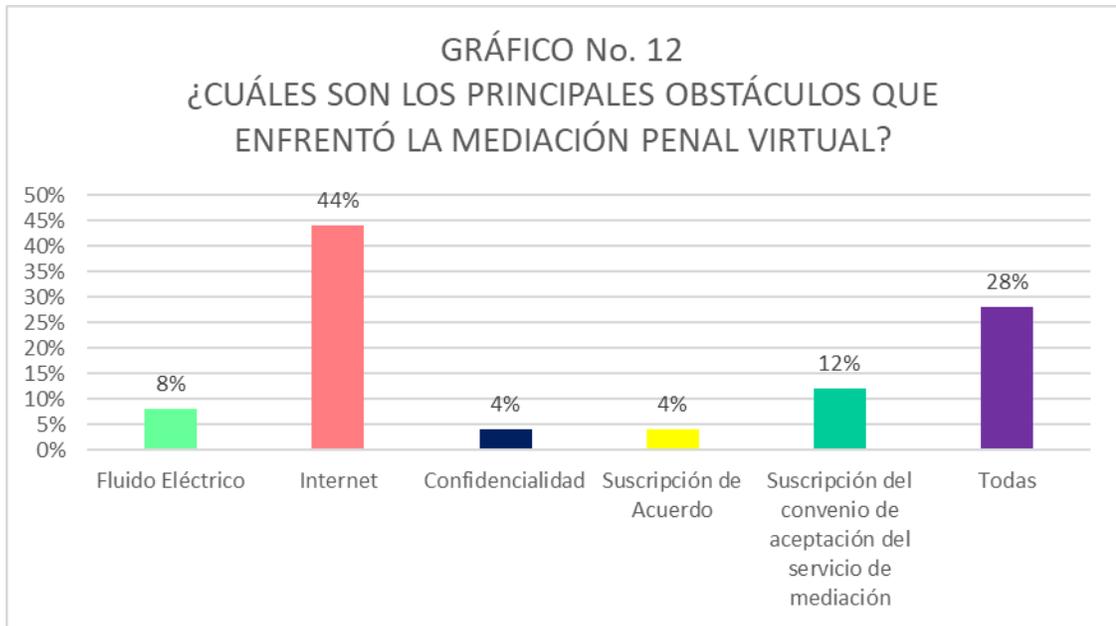
Existen principios fundamentales, como el de la confidencialidad, que constituyen desafíos que debe enfrentar la Mediación Penal Virtual, sobre todo, en un ambiente abierto e informal, donde es posible que se conecten algunas de las partes. Otros aspectos como la legitimación de las partes y la suscripción de convenios y acuerdos, pueden tornarse complejo, debido a falta de un aula virtual adecuado de la Mediación Penal Virtual.

GRÁFICO No. 11
¿CONSIDERA QUE LA SALA VIRTUAL DE LA MEDIACIÓN
PENAL SE ENCUENTRA ADAPTADA PARA GARANTIZAR LA
CONFIDENCIALIDAD DEL PROCEDIMIENTO?



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Es fundamental, en el desarrollo de este trabajo investigativo, conocer la percepción de los encuestados, para saber si consideran que la sala de mediación virtual se encuentra adaptada para garantizar la confidencialidad durante el desarrollo del procedimiento, a lo que el 64% respondió que sí, y el 36% contestó que no. Ya se ha resaltado que la confidencialidad es sumamente importante en el desarrollo de la mediación, ya que la sala virtual puede desarrollarse en ambientes abiertos.



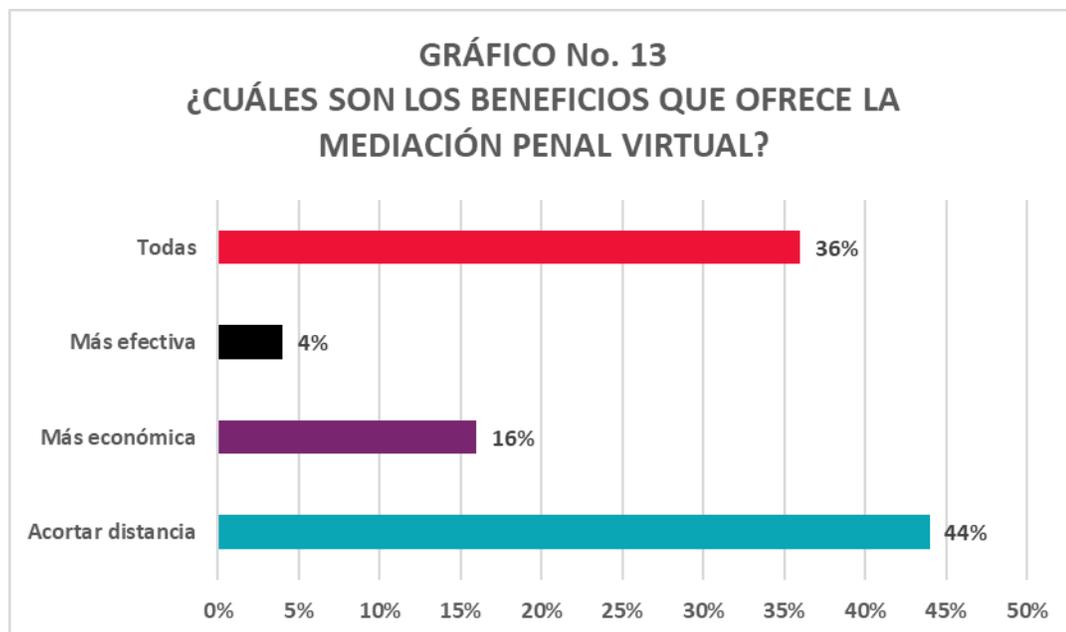
Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Si bien es cierto que la pandemia de la COVID- 19 provocó un cambio drástico en la forma de comunicarnos, donde la tecnología logró un rol fundamental para minimizar el contacto entre las personas, no todo fue fácil. Y, ante esta imperiosa necesidad, era importante conocer cuáles eran los principales obstáculos que enfrentó la Mediación Penal Virtual; en este sentido, los resultados señalan el Internet con 44%, el fluido eléctrico con 8%, la suscripción del convenio de aceptación del servicio de mediación con 12%, la confidencialidad con 4%, la suscripción del acuerdo 4% y todas las anteriores con un 28%.

Bocas del Toro, a pesar de contar con un buen servicio de Internet, muchas veces la velocidad y la constante fluctuaciones del fluido eléctrico obstaculizan el desarrollo de la mediación virtual, obligando, muchas veces, a reprogramar sesiones por este

tipo de problema; además, muchos de los usuarios no tenían acceso a impresoras, por lo que la suscripción del acuerdo de confidencialidad, así como la revisión apropiada del acuerdo previo a la firma, representan algunas de las áreas con mayor problemática en el procedimiento de la Mediación Penal Virtual.

El propósito de esta pregunta, es conocer algunas de las limitantes que enfrenta la mediación penal, sobre todo, en las áreas rurales de la provincia, donde la conectividad no es la mejor y donde incluso existen fluctuaciones eléctricas que afectan el adecuado desarrollo de la mediación.

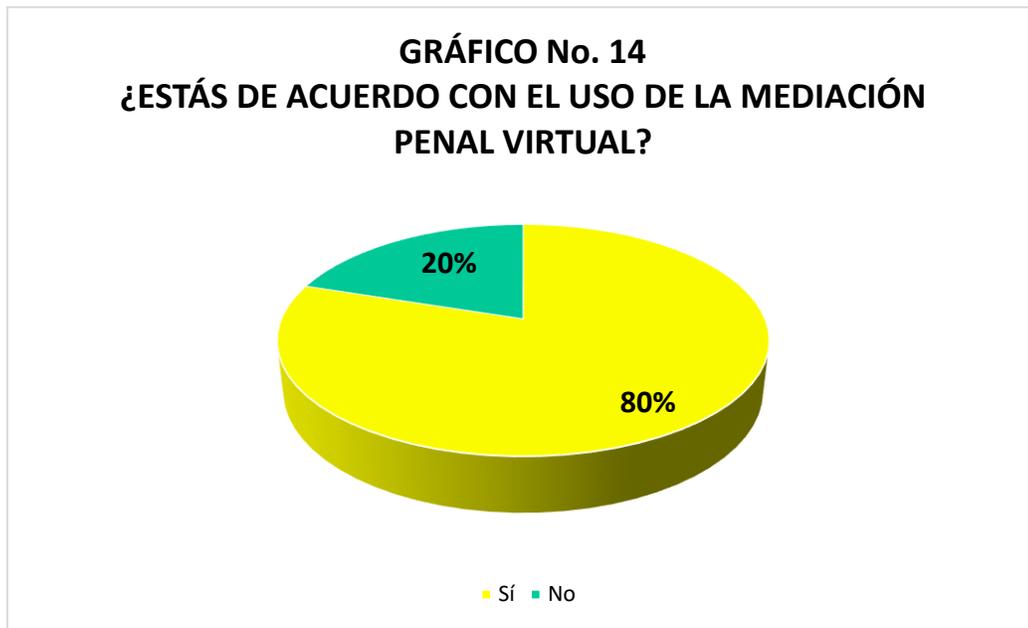


Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

Al indagar sobre los beneficios que ofrece la Mediación Penal Virtual, un 44% de los encuestados considera que acortar distancia, el 16% consideró que es más económica,

mientras el 4% opina que es más efectiva, y un 36% coincide en que son todas las anteriores.

Con la pandemia de la COVID- 19, en el año 2020 se suspendieron los viajes de transporte colectivos, como un esfuerzo de contener la propagación del virus. A través de la virtualidad, las personas pudieron asistir a la mediación desde diversos puntos de la geografía panameña, resultando más económica, ya que aportó una reducción de costo en movilidad; lo que la hizo más efectiva, sobre todo, para personas que residen fuera de la provincia o en áreas apartadas.



Fuente: Encuesta aplicada a mediadores, defensores de víctimas y defensores públicos y privados, octubre de 2022.

A pesar de las limitantes que existieron al inicio de la Mediación Penal Virtual, en la actualidad el 80% de los encuestados, al ser abordado sobre si están de acuerdo con

el uso de la mediación virtual contestaron que sí, en contraste con un 20% que respondió que no.

Este resultado es muy motivador, porque demuestra la disponibilidad de las partes de continuar con este procedimiento que, en definitiva, resulta más beneficiosa en determinadas circunstancias que suelen ir más allá de la pandemia de la COVID- 19.

4.1.2. Resultado de la Revisión Documental

Con base a los datos de la Epi Info y al resumen de la información que proporciona la Coordinación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, se presenta la siguiente información, relacionada con las Mediaciones Penales Virtuales que fueron desarrolladas durante la pandemia de la COVID- 19.

Es importante resaltar que las mediaciones virtuales solo fueron autorizadas para casos judiciales, donde destaca las derivadas del Sistema Pernal Acusatorio, en tiempos donde la pandemia suspendió el transporte colectivo, y que posteriormente los cierres constantes de las principales vías de acceso al Distrito de Changuinola, impulsó el uso de la mediación virtual, como la forma más adecuada de proporcionar el acceso a la justicia.

TABLA NO. 1

MEDIACIONES PENALES VIRTUALES POR AÑO

Año	Cantidad de Mediación Virtual
2020	9
2021	20
2022	6

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de la provincia de Bocas del Toro.

A partir de la información expuesta, se puede apreciar en el año 2020, la Mediación Penal Virtual se empleó como un mecanismo para desarrollar mediaciones, garantizando el protocolo de bioseguridad y de distanciamiento.

Debido a la forma, tan rápida, en que la COVID- 19 cambió la manera tradicional en que las personas interactuamos, no se contaba con las herramientas básicas, como lo eran cámaras y bocinas; por lo que este hecho, representó las primeras limitantes para llevar a cabo las mediaciones virtuales, en materia penal.

Es por ello que en el 2020 se lograron realizar nueve (9) Mediaciones Penales Virtuales; sin embargo, a medida que las salas fueron adaptadas con la tecnología básica necesaria, se logra incrementar las Mediaciones Penales Virtuales. Es así, que para el año 2021, se llevan a cabo un total de veinte (20) Mediaciones Penales Virtuales.

Ya para el año 2022, a pesar de que se levantan las restricciones para la pandemia, las Mediaciones Penales Virtuales se siguen utilizando, razón por la cual, hasta el mes de octubre de este año, se han logrado ejecutar un total de siete (7) mediaciones virtuales, en asuntos penales; ratificando, con ello, que la tecnología empleada en las mediaciones llegó para quedarse.

Por lo anterior, podemos afirmar que la Mediación Penal Virtual ha proporcionado diversas ventajas a los usuarios del sistema, permitiendo que aún con el regreso a la virtualidad, esta forma de hacer mediaciones se continúe realizando, dejando al descubierto beneficios presentes, como el acortar distancia y responder ante situaciones imprevistas, como cierre de calles.

TABLA NO. 2

MEDIACIONES PENALES VIRTUALES POR TIPO DE DELITO

Delitos	2020	2021	2022
Lesiones Personales	7	12	2
Hurto con abuso de confianza	1	7	2
Apropiación indebida	1	0	0
Hurto Pecuario	0	1	0
Estafa	0	0	1
Inviolabilidad del Delito	0	0	1

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de la provincia de Bocas del Toro.

Como se aprecia en la gráfica, la mayor incidencia de casos atendidos, a través de la virtualidad, ha sido el de lesiones personales, seguido por el de hurto con abuso de confianza.

TABLA NO. 3
MEDIACIONES PENALES VIRTUALES SEGÚN PUNTO DE UBICACIÓN
DE ALGUNAS DE LAS PARTES

Delitos	2020	2021	2022
En otra Instalación	8	18	3
Fuera de país	1	0	0
Centro Penitenciario	0	2	3

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de la provincia de Bocas del Toro.

En el año 2020, cuando se impulsa la Mediación Penal Virtual, las partes que no tenían acceso a un dispositivo o que no sabían hacer uso del Microsoft Team, eran atendidos desde un punto habilitado en oficinas de la Defensa Pública o de Víctima, según correspondía, esto conocido como otras instalaciones, que además incluían oficinas de abogados privados y las residencias de las partes cuando tenían acceso a dispositivos y manejo de Microsoft Team. Es así, como a medida que se tenía conocimiento del manejo tecnológico, se logra impulsar la mediación virtual en el 2021, desde el lugar donde se encontraba las partes.

En el caso en que una de las partes se encontraba detenido, los Centros Penitenciarios sirvieron de gran ayuda, permitiendo la conectividad desde sus oficinas y asegurando que el detenido pudiera asistir virtualmente a la mediación; a pesar de las restricciones este mecanismo sigue siendo el más viable en el 2022, demostrando que los beneficios de la Mediación Penal Virtual, van más allá de medidas de bioseguridad.

Con una menor incidencia, tenemos que una parte se encontraba fuera del país al momento de hacer la Mediación Penal Virtual, por lo que la tecnología fue de gran ayuda, sobre todo, en momentos en que se suspendía viajes y se daban los cierres de frontera, a causa de la pandemia de la COVID- 19.

CONCLUSIONES

La forma tradicional en que las personas interactuamos se interrumpió con la llegada de la Pandemia de la COVID- 19, que obligó, en nuestro país, a la implementación de una serie de medidas de bioseguridad, tales como: el distanciamiento, la aplicación de cuarentena, la salida en horarios de acuerdo a la terminación de cédulas, salidas por género, entre otras medidas. El caso particular de Panamá, se agudizó con la suspensión temporal del transporte colectivo, afectando la mediación presencial en el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de la provincia de Bocas del Toro.

A medida que los casos aumentaban y la tasa de mortalidad se elevaba, a niveles preocupantes, se toma la decisión de suspender los términos judiciales, debido al estado de emergencia de salud, por el que atravesaba el país. Sin embargo, el Órgano Judicial, en su rol de brindar un acceso a la justicia de forma expedita e ininterrumpida, optó por iniciar las Mediaciones Penales Virtuales, para que las personas pudieran acceder a esta forma alterna de resolución de conflictos, desde diferentes puntos de la geografía nacional.

Con la llegada de la Mediación Penal Virtual, los mediadores debieron ampliar sus competencias basada en el manejo de la tecnología, principalmente, para cumplir a cabalidad con cada etapa de la mediación, garantizando el cumplimiento de sus principios; lo que resultó complicado, ya que no existía un protocolo para el manejo de esta nueva modalidad de mediación.

En el caso de Bocas del Toro, la falta de equipo como cámaras y bocinas limitó el desarrollo de una mayor cantidad de Mediaciones Penales Virtuales, ya que los recursos eran limitados. Las salas fueron reestructuradas, pero no son, hasta el momento, lo más adecuado para este tipo de mediaciones.

Para la mayoría de los encuestados, la Mediaciones Penales Virtuales permitió el acceso a la justicia en momentos de incertidumbres, y aportó en el cuidado de la bioseguridad de los colaboradores, quienes interactuaron en un ambiente virtual con las partes, minimizando o reduciendo la cadena de contactos por COVID- 19.

En cuanto al manejo de la confidencialidad, a pesar de que la mayoría de los encuestados consideran que, sí se le brinda el debido tratamiento, lo cierto es que el desarrollo de mediaciones en espacios abiertos, que incluyen oficinas privados o públicas, donde no existe un salón con estructura para controlar el ruido, es posible que se pierda un poco el tema de la confidencialidad, sobre todo, cuando algunas de las partes que no manejaban la tecnología, tenían que ser asistido por un tercero.

La suscripción del convenio de confidencialidad, la legitimación de las partes y la firma del Acuerdo de Mediación, fue otro de los retos que enfrentó el mediador, a través del manejo virtual, sobre todo, porque muchas veces las partes, una vez culminada la Mediaciones Penales Virtuales, tenían que acercarse a la oficina a firmar el Acuerdo. En caso de que algunas de las partes se encontraban fuera de la provincia, existía la necesidad de hacer el enlace con el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos más cercano, para que la parte pudiera firmar el documento y devolverlo al Centro de Bocas del Toro, por lo que en este sentido, el mecanismo de firma demandaba una mayor cantidad de tiempo para

el cierre del expediente, y el mediador debía darle el seguimiento correspondiente para asegurar el cumplimiento de la audiencia de validación del acuerdo, en tribunales.

Para concluir, no podemos negar que la Mediaciones Penales Virtuales, fue de gran utilidad para lograr avanzar en el desarrollo de las mediaciones en el tiempo establecido, asegurando que los usuarios del sistema pudieran acceder a la forma alternativa de justicia como es la mediación, y así, alcanzar acuerdos satisfactorios que les permitieran poner fin al conflicto en tribunales. No obstante, queda mucho por mejorar, sobre todo, porque los beneficios obtenidos dan fe de la gran utilidad que brinda esta modalidad de mediación penal, más allá de la pandemia de la COVID- 19, acercando a las partes desde diferentes puntos del país, reduciendo costos, evitando demoras o reprogramaciones por cierres de calles o por condiciones climatológicas.

La mediación penal virtual llegó para quedarse, y es menester del Órgano Judicial impulsar el desarrollo de esta modalidad de mediación, para asegurar que las partes que deciden acudir a este Método Alternativo de Resolución de Conflictos conozcan de las bondades que pueden obtener a través de este mecanismo alternativo que, hoy por hoy, ofrece una interacción más allá de la presencialidad.

RECOMENDACIONES

- ✚ Iniciar una jornada de capacitación sobre el manejo del Microsoft Team, con la finalidad de asegurar que los mediadores, abogados privados, defensores públicos y defensores de víctimas dominen, de forma adecuada, esta herramienta tecnológica.
- ✚ Actualizar a los mediadores en el manejo de estrategia y herramientas de mediación desde la sala virtual, de manera que pueda desarrollar una mayor competencia en las mediaciones virtuales.
- ✚ Definir y unificar un protocolo de acción sobre la Mediaciones Penales Virtuales, a fin de que, todos los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, adopten los mismos pasos o procedimientos.
- ✚ En la actualidad las Mediaciones Penales Virtuales, son más híbridas, es decir, con una parte en la sala de mediación y la otra parte conectada desde otro punto, en estos casos es necesario hacer una revisión de la sala para adecuarlas a esta realidad, ya que muchas veces las cámaras no enfocan la totalidad de las partes, cuando existen pluralidad de partes.
- ✚ Explorar la implementación de firmas electrónicas dentro de la formalidad del convenio de aceptación del servicio y del Acuerdo de Mediación, con el propósito de agilizar el trámite de firmas que, en ocasiones, ocupan un mayor tiempo y restan efectividad al procedimiento de la Mediaciones Penales Virtuales.
- ✚ Se debe impulsar la utilización de la Mediaciones Penales Virtuales como una alternativa adicional a la mediación penal presencial, de tal manera que el usuario pueda escoger la forma en que pueda y quiera asistir a la sala.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo 327 de 2014 (Corte Suprema de Justicia). Que adopta el protocolo de actuación judicial, para casos de violencia de género contra las mujeres. 15 de mayo de 2014 (Panamá).

Acuerdo No. 685 de 2015 (Corte Suprema de Justicia). Por medio del cual se unifican los Acuerdos No. 294 de 6 de septiembre de 2001; No. 433 de 13 de diciembre de 2001; No. 255 de 19 de junio de 2003 y No. 252 de 31 de mayo de 2005; y Dictan otras Disposiciones Concernientes a los Métodos y Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial. 12 de noviembre de 2015. (Panamá).

Acuerdo 146 de 2020 (Corte Suprema de Justicia). Por medio del cual se decreta la suspensión de los términos judiciales a nivel nacional. 13 de marzo de 2020. (Panamá).

<https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/blogs.dir/1/2020/03/430/acuerdo-csj-n0146.pdf>

ADR Point (2020). Online Mediation.

<https://www.adrpoint.gr/en/businesses/online-resolution/online-mediation>

Álvarez y Ramírez (2015). La Mediación en el Derecho Penal del menor en México. En Gorjón F., et al. (2014). Mediación Penal y Justicia Restaurativa.

<https://issuu.com/tirantloblanch/docs/3f6369ead80a3a7862afdc86621333b0>

Arbitration Resolution Services, Inc. (2021). Conduct Mediation Online with Arbitration Resolution Service.

<https://www.arbresolutions.com/conduct-mediation-online-arbitration-resolution-services-ars/>

Cennimo, D. (2022). Coronavirus Disease 2019 (COVID 19).

<https://emedicine.medscape.com/article/2500114-overview>

Cervelló, V. (s.f.). Los Principios Penales como criterio Regulador de la selección de delitos mediables.

[file:///C:/Users/Alex%20Stones/Downloads/Dialnet-LosPrincipiosPenalesComoCriterioReguladorDeLaSelec-4063264%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Alex%20Stones/Downloads/Dialnet-LosPrincipiosPenalesComoCriterioReguladorDeLaSelec-4063264%20(1).pdf)

Clifford, Ch. (2020). Access to justice and the COVID 19 pandemic: Compendium of Country Practices.

<https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/access-to-justice-compendium-of-country-practices.pdf>

Código Procesal Penal, 2008. Ley 63 de agosto 28, 2008. 29 de agosto de 2008. (Panamá).

Coelio, R. y Rodríguez, M. (2014). Validez y Confiabilidad.

<https://es.slideshare.net/rafcoello/validez-y-confiabilidad-41498774>

Constitución Política (2004), 15 de noviembre de 2004, Gaceta No. 25176, (Panamá).

Decreto Ejecutivo No. 5 de 1999. (Órgano Ejecutivo). Por lo cual se establece el régimen general de arbitraje, de la conciliación y de la mediación. 8 de julio de 1999 (Panamá).

Decreto Ejecutivo 489 de 2020 (Ministerio de Salud). Que Aprueba medidas sanitarias adicionales, para reducir, mitigar y controlar la propagación de la Pandemia por la enfermedad Coronavirus COVID 19 en el país. 16 de marzo de 2020, (Panamá).

<https://muchachasguiasdepanama.org.pa/wp-content/uploads/2020/03/Decreto-MINSA-No.489-de-16de-marzo2020Medidas-sanitarias-adicionales-por-COVID-19.pdf>

Decreto Ejecutivo No. 5 de 1999. (Órgano Ejecutivo). Por la cual se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación. 8 de Julio de 1999. (Panamá).

Gorjón, F. y Sánchez, A. (2015). Las 101 Preguntas de la Mediación.

https://www.academia.edu/36322482/LAS_101_PREGUNTAS_DE_LA_MEDIACION_Gu%C3%ADa_pr%C3%A1ctica_para_el_abogado?email_work_card=view-paper

Gorjón, F. et al. (2013). Mediación Penal y Justicia Restaurativa.

https://www.academia.edu/36322474/MEDIACION_PENAL_Y_JUSTICIA_RESTAURATIVA?email_work_card=view-paper

Lineamientos para el retorno a la normalidad de las empresas Post – Covid – 19 en Panamá. (s.f.). Ministerio de Salud.

https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/publicacion-general/lineamientos_para_el_retorno_a_la_normalidad_de_las_empresas_post-covid-19_en_panama_vc.pdf

Mayo Clinic (s.f). Enfermedad del Coronavirus 2019 (COVID – 19).

<https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963#:~:text=Los%20signos%20y%20s%C3%ADntomas%20de,llama%20el%20per%C3%ADodo%20de%20incubaci%C3%B3n.>

Mohan B y Nambiar V (2020). COVID-19: An Insight into SARS-CoV-2 Pandemic Originated at Wuhan City in Hubei Province of China.

<https://clinmedjournals.org/articles/jide/journal-of-infectious-diseases-and-epidemiology-jide-6-146.php?jid=jide>

QuestionPro (2020). Quantitative Research: What it is, tips & examples.

<https://www.questionpro.com/blog/quantitative-research/#:~:text=Quantitative%20research%20is%20a%20systematic,%20mathematical%20or%20computational%20techniques.>

Rooney, K. (2020). The Global Impact of the Covid 19 Pandemic on Commercial Dispute Resolution in the First Seven Months.

<https://www.ibanet.org/article/BD404CE3-3886-48A8-98F6-38EAACCD5F53>

Scholarly CommunityEncyclopedia (2020). Human Coronavirus.

<https://encyclopedia.pub/entry/23129>

Shereen, M., et al. (2020). COVID 19 Infection: Emergence, transmission, and characteristics of human coronaviruses. Disponible en:

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2090123220300540?token=0EE446F970848628D6B4A610D41F7AD831793D485BE18E14DCCA10CD0B7DFD3D652B57B61FEF1A3A880362AB6B0A6B88&originRegion=us-east-1&originCreation=20221112012819>

Soler, R. (2017). Procedimientos Alternos de Resolución de Conflictos en la Justicia Penal Acusatoria. Editorial Barrios & Barrios.

Terekhov, V. (2019). Online Mediation: A game changer or much ado about nothing.

https://ajee-journal.com/upload/attaches/att_1569575810.pdf

United Nations, Office on Drugs and Crime (2006). Handbook on Restorative justice programmes.

https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

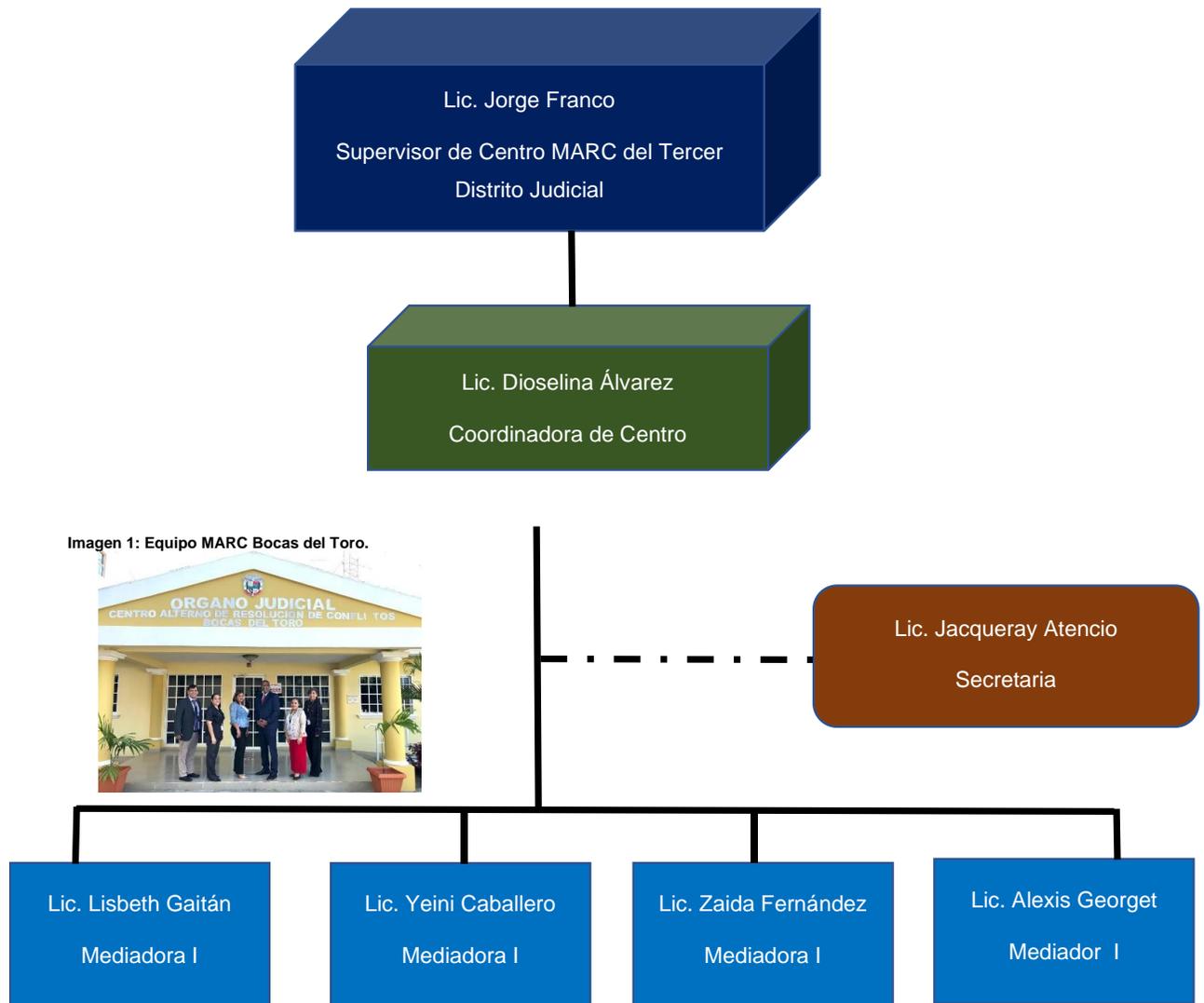
World Health Organization (s.f.). Coronavirus Disease (COVID – 19). Disponible en:

<https://www.paho.org/en/coronavirus-disease-covid-19?topic=4822&d%5Bmin%5D=&d%5Bmax%5D=&page=3>

ANEXOS

Anexo No. 1

Estructura Jerárquica del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas de Toro



Anexo No. 2

Instituto Superior de la Judicatura de Panamá,
Doctor César Augusto Quintero Correa

Encuesta para servidores judiciales

Soy estudiante del Instituto Superior de la Judicatura de Panamá (ISJUP). Estamos realizando un proyecto de investigación sobre mediación penal virtual y la COVID- 19, Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Bocas del Toro, Panamá, 2020. Por favor conteste las siguientes preguntas. Sus respuestas son confidenciales y solo son con fines educativos.

Indicaciones: Marque con una equis (x) su respuesta.

A. Datos generales

1. Género: masculino femenino

2. Edad:

a. 20 a 30 años _____

b. 31 a 51 años _____

c. 52 o más _____

3. Nivel educativo:

Licenciatura

Postgrado

Maestrías

Doctorados

4. Lugar de trabajo:

Datos específicos:

5. ¿Considera usted que la mediación penal a través de la virtualidad permitió un adecuado acceso a la justicia en tiempo de la Covid 19?

Sí

No

6. ¿La mediación penal virtual evitó un mayor contagio de Covid 19 de los usuarios del sistema?

Sí

No

7. ¿Recibió alguna inducción o capacitación para la realización de la mediación penal virtual?

Sí

No

8. ¿Estaban los usuarios preparados para iniciar un procedimiento como la mediación penal virtual?

Sí

No

9. ¿Los principios que rigen la mediación penal se mantienen a través de la virtualidad?

Sí

No

10. ¿Considera que la sala virtual de la mediación penal se encuentra adaptada para garantizar la confidencialidad del procedimiento?

Sí

No

11. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentó en la mediación penal virtual?

Fluido Eléctrico

Internet

Confidencialidad

Suscripción del Acuerdo

Suscripción del Convenio

Todas

12. ¿Cuáles son los beneficios que ofrece la mediación penal virtual?

Acorta distancia

Más económica

Más efectivo

Todas

13. ¿Estás de acuerdo con el uso de la mediación penal virtual?

Sí

No

Anexo No. 3

Equipo de Mediadores del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Bocas del Toro



Anexo No. 4

**Sala de Mediación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos con
medidas de bioseguridad por la COVID- 19**



Anexo No. 5

Equipo tecnológico utilizado para la mediación penal virtual y la sala de mediación con medidas de bioseguridad.

