



ANÁLISIS DE UN PRIMER CÍRCULO RESTAURATIVO EN LA OFICINA DEL ARARTEKO (DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL PAÍS VASCO)

Fecha del círculo: 30 de enero de 2020. Oficina del Ararteko de Donostia-San Sebastián.

Nº de participantes: 9: la persona perjudicada y tres acompañantes (dos amigas y su abogada), una persona de la oficina del Ararteko coordinadora del área afectada y tres representantes de la administración pública responsable del servicio afectado, además del facilitador.

Facilitador: Roberto Moreno. Coordinador del área de Justicia del Ararteko. Miembro del [European Forum for Restorative Justice](#) (EFFJ).

La Oficina del Ararteko-Defensor del Pueblo del País Vasco había intervenido desde 2018 en una actuación motivada por una queja sobre el funcionamiento de un recurso de apoyo a mujeres que habían sufrido violencia de género. Una de las denunciantes consideraba que había sido gravemente perjudicada en su vida personal y laboral y pedía una práctica de justicia restaurativa (JR).

El círculo restaurativo celebrado es la primera experiencia de este tipo en el Ararteko y es pionera en una institución del Ombudsman a nivel internacional, por lo que sabemos hasta la fecha. En cuanto al objetivo del círculo, era fundamental centrarse en la creación de un espacio seguro para la persona perjudicada, que pudiera ayudarla en su proceso de recuperación. En este sentido, el círculo fue un éxito y, con el tiempo, también ha reforzado el sistema de protección correspondiente al recurso público objeto del conflicto.

Como hemos comprobado a través de esta experiencia, la JR y los círculos restaurativos en particular tienen un efecto expansivo. Esto permite que otros conflictos surjan sucesivamente como las ondas producidas por una piedra que cae en un estanque. Conflictos que pueden ser abordados desde otros círculos con nuevos participantes o entre los mismos participantes para llegar a acuerdos o tratar nuevos temas, teniendo un efecto multiplicador en términos de participación y cohesión social.

Los ciudadanos, en general, y los usuarios de los servicios públicos, en particular, demandan cada vez más a las instituciones espacios de escucha activa y empática. La JR, aunque no sirve para todos los asuntos, ofrece la metodología, los principios y los estándares de calidad para fomentarlos.



El objetivo de la incorporación de la JR en la institución del Ararteko debe ser, por tanto, generar espacios participativos, confidenciales y seguros de diálogo entre las administraciones y servicios públicos y los ciudadanos para promover su mejora y contribuir así a la buena administración y gobernanza pública. De esta forma, las oficinas de las defensorías del pueblo/Ombudsman pueden contribuir a extender la cultura de la JR entre los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos y de las administraciones públicas y ayudar a convertir la JR en una práctica cotidiana.

Palabras clave: Defensorías del pueblo, Ombudsman, servicios públicos, administración pública, prácticas de justicia restaurativa, diálogo, cohesión social, participación, buena administración.

Si quieres compartir tus ideas sobre este artículo o sobre experiencias innovadoras e inspiradoras sobre justicia restaurativa en la institución del Ombudsman puedes escribir a: international@ararteko.eus