



**UNA EXPERIENCIA INNOVADORA DE  
JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL  
ARARTEKO-DEFENSORIA DEL PUEBLO  
DEL PAÍS VASCO:  
ANÁLISIS DE UN PRIMER CÍRCULO  
RESTAURATIVO**

**Junio 2022**



**[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)  
[international@ararteko.eus](mailto:international@ararteko.eus)**



Esta obra está bajo una licencia [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



**Para acceder a las publicaciones del Ararteko:**

- [en la web](#)
- [mediante solicitud por correo electrónico](#)
- presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

**ARARTEKO**





## INDICE

I. Contextualización .....	5
II. Breve introduccion a la justicia restaurativa .....	6
III.La justicia restaurativa y la institución del ombudsman. Encaje jurídico legal y análisis comparado .....	9
IV.Desarrollo del círculo restaurativo en el ararteko .....	14
V. Devolución de los participantes del círculo.....	17
Bibliografía .....	23

## I. CONTEXTUALIZACIÓN

La Oficina del Ararteko-Defensoría del Pueblo del País Vasco había intervenido desde el año 2018 en una actuación motivada por una queja relativa al funcionamiento de un recurso para apoyar a mujeres que habían sufrido violencia machista, respecto a cuyo funcionamiento varias usuarias habían denunciado una serie de deficiencias ante la institución. Tras un intenso trabajo y un estrecho diálogo, tanto entre el Ararteko y la administración pública responsable del recurso, como con las personas perjudicadas, para enero de 2020 había finalizado el procedimiento de tramitación de la queja y se había previsto que la actuación institucional del Ararteko finalizara con una Resolución, concluyendo que la actuación incorrecta de la administración involucrada había sido adecuadamente corregida en el curso del proceso de intervención del Ararteko, habida cuenta de que el recurso público cuyo funcionamiento se había denunciado había sido sustituido por otro y que se constataba que, en todo caso, se había evolucionado hacia un nuevo modelo de atención (aún en construcción en aquel momento) acorde con los estándares exigidos por la legislación, plenamente garante de los derechos de las personas usuarias y mejor adaptado a sus necesidades reales, a juicio de la institución del Ararteko.

Sin embargo, al comunicar las conclusiones del Ararteko a los intervinientes, administración y reclamantes, la finalización de la intervención del Ararteko no satisfacía a ninguna de las partes implicadas. Por un lado, una persona usuaria de entre las reclamantes consideraba que, con motivo de los hechos denunciados y de su experiencia en el recurso cuestionado, se había visto perjudicada en su vida personal y laboral de forma grave, y solicitaba al Ararteko, dado su conocimiento de la Justicia Restaurativa (en adelante JR), un espacio de diálogo y una respuesta de la administración responsable mediante una práctica restaurativa impulsada por la propia institución del Ararteko. Por otro lado, la administración implicada, aun habiendo modificado el modelo de atención y ser éste avalado por el Ararteko, reconocía la insatisfacción de la usuaria reclamante de la queja y asimismo sentía que el nuevo modelo implantado como resultado de un proceso de revisión profunda continuaba en peligro, en la medida en que podía ser cuestionado por sus potenciales usuarias como consecuencia del profundo conflicto vivido.

La coordinadora del área de igualdad de la oficina del Ararteko a cargo de la actuación, consciente de que el sentimiento de injusticia no había sido satisfecho con el procedimiento de queja ordinario de la institución que había finalizado mediante una resolución formal publicada en el tercer trimestre de ese año, acudió al coordinador del área de justicia del Ararteko, facilitador y experto en JR, para explorar la posibilidad de atender a la demanda de la persona que continuaba sintiéndose perjudicada y no había encontrado satisfacción con este cierre formal de su expediente de queja.

El círculo restaurativo se llevó a cabo el 30 de enero de 2020 en la oficina del Ararteko de Donostia-San Sebastián, tras la finalización del procedimiento ordinario de queja del Ararteko y al margen de su función de supervisión de la actuación de la administración.

## II. BREVE INTRODUCCION A LA JUSTICIA RESTAURATIVA

La Justicia Restaurativa (JR) es una teoría, a la vez que un movimiento social de carácter internacional de reforma de la justicia penal, que establece que, en origen, el delito es fundamentalmente un daño en contra de una persona concreta y de la comunidad, a diferencia de la justicia penal convencional de carácter fundamentalmente retributiva, que plantea que el delito es una lesión de una norma jurídica, en donde la víctima principal es el Estado. Supone por tanto un nuevo enfoque de la justicia penal mediante el cual se devuelve el papel protagonista del conflicto a las partes y la comunidad, asistidos de un profesional o profesionales (mediadores o facilitadores) y donde el papel del Estado vendrá en su caso a posteriori, a dar validez jurídica al proceso. Su éxito internacional contrastado con abundantes investigaciones y estudios desde hace 25 años<sup>1</sup>, ha tenido como consecuencia la expansión de la JR del ámbito penal a otros conflictos que afectan a todo o parte de la sociedad como son los conflictos familiares (separaciones y divorcios), multiculturales, vecinales y comunitarios, etc. Esta expansión del ámbito penal a otros conflictos sociales interpela a la institución del Ombudsman como defensor de los derechos de la ciudadanía frente a la actuación de las administraciones públicas.

La JR ha tenido un importante desarrollo de ámbito europeo e internacional en los últimos 20 años. Los últimos hitos respectivamente son la [Declaración de Venecia de los Ministros de Justicia del Consejo de Europa sobre el papel de la justicia restaurativa en asuntos penales](#) de diciembre de 2021 y la [Recomendación CM/Rec\(2018\)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal](#) y el Manual de programas de JR de Naciones Unidas<sup>2</sup>.

En cuanto a la normativa estatal, la principal referencia es la [Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito](#) mediante la que se traspone la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, que regula las condiciones en las que las personas víctimas pueden acceder a servicios de JR y las necesarias salvaguardas de las mismas.

En cuanto a su definición legal (si bien referida al ámbito penal, trasladable a otros ámbitos con las debidas correcciones terminológicas), la [Recomendación CM/Rec\(2010\)1 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre las reglas del Consejo de Europa relativas a la probation](#) señala acerca de la JR que *“incluye enfoques y programas basados en varios postulados: a.) una respuesta apropiada al delito debe permitir reparar, en la medida posible, el daño sufrido por la víctima; b.) es necesario llevar a los infractores a entender que su comportamiento no es aceptable y que tiene consecuencias reales para la víctima y la comunidad; c.) los infractores*

---

<sup>1</sup> Una buena compilación de investigaciones al respecto se pueden consultar en la web del European Forum for restorative Justice (EFRJ): <https://www.euforumj.org/en/research-reports>

<sup>2</sup> OFICINA DE NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO. *Handbook on Restorative Justice Programme*. 2nd ed. Vienna: United Nations, 2020. Criminal justice handbook series. Disponible en: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146\\_Handbook\\_on\\_Restorative\\_Justice\\_Programmes.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf)

*pueden y deben asumir la responsabilidad de sus actos; d.) las víctimas deben tener la oportunidad de expresar sus necesidades y participar en reflexiones que lleven a determinar la mejor manera en que el infractor repare el perjuicio causado; y e.) la comunidad tiene la responsabilidad de contribuir a este proceso”.*

En cuanto a los principios y valores de la JR, la mayor aportación la ha realizado el *European Forum for Restorative Justice* (EFRJ)<sup>3</sup> principal entidad europea de referencia en la materia:

## PRINCIPIOS

- Participación voluntaria basada en el consentimiento informado.
- Comunicación directa y auténtica.
- Procesos diseñados para adaptarse a las necesidades, capacidades y cultura de las personas participantes.
- Es preciso valorar las necesidades de cada participante por igual, poniendo el acento en la responsabilización activa, y con apoyo, del daño causado.
- Facilitación multipartial<sup>4</sup>, sin juicios de valor.
- Importancia del diálogo.
- Implementación flexible y evaluada de las acciones acordadas.

## VALORES

- Justicia.
- Solidaridad y responsabilidad.
- Respeto a la dignidad humana.
- Verdad.

En la JR la víctima o persona perjudicada juega un papel fundamental y central, de manera que tiene derecho a beneficiarse de una forma de reparación a cargo del responsable o autor del delito o el daño, denominado "*ofensor*" o "*victimario*",

---

<sup>3</sup> CHAPMAN, T. y TÖRZS, E. ed. *Connecting People to Restore Just Relations. Practice Guide on values and standards for restorative justice practices*. Leuven: European Forum for Restorative Justice, 2018. Disponible en <https://www.euforumj.org/sites/default/files/2019-11/efrj-values-and-standards-manual-to-print-24pp.pdf>

<sup>4</sup> Posibilidad de potenciar en cada momento del proceso a la parte más desequilibrada o debilitada, de manera que, haciendo fuerte a una parte se consigue el equilibrio necesario para que todas se encuentren legitimadas e importantes en el proceso, con capacidad de aportar y decidir.

respecto del cual se exige la responsabilización sobre el daño causado como parte del proceso de rehabilitación, para que pueda volver a incorporarse como un activo en la sociedad o comunidad a la que pertenece. El tercer elemento fundamental para poder hablar de JR es la participación, en una medida u otra, de la sociedad o comunidad, de manera que la propia sociedad participa en el proceso y se hace responsable de integrar de nuevo en la misma a víctimas y victimarios, propiciando sociedades más democráticas y cohesionadas.

Existen diferentes prácticas de JR, las más habituales son la mediación, los círculos y las conferencias. Todas estas prácticas comparten características como la voluntariedad, la confidencialidad y la ayuda imparcial de un tercero o terceros, pero tienen importantes diferencias.

La **mediación** es la técnica más conocida, en la cual las dos partes del conflicto tratan de llegar a un acuerdo de reparación mediante la ayuda de un tercero imparcial/multiparcial (mediador/a). Sin embargo, desde el punto de vista de la JR suele adolecer de una falta de participación directa de la sociedad o comunidad, más allá del acompañamiento en ocasiones de los allegados o personas cercanas de los intervinientes. Asimismo, es una técnica que puede utilizarse sin que exista un conflicto subyacente que afecte a toda o una parte de la sociedad, presupuesto inherente a la JR, por ello es necesario distinguir la mediación como mera técnica, de la mediación como práctica de la JR<sup>5</sup>.

En los **círculos**, a diferencia de la mediación, participan todas las personas afectadas de una forma u otra por el conflicto, sentadas en círculo como su nombre indica, en un espacio seguro. Tiene especial importancia la participación de las personas de la sociedad/comunidad, las cuales, ayudadas por una o varias personas facilitadoras, ponen en común las diversas vivencias del conflicto. No es imprescindible el acuerdo, aunque según el tipo de círculo, pueden tratar de llegar a diferentes acuerdos de cara al futuro. Es la técnica restaurativa más versátil, flexible y poliédrica y dista mucho de una mediación con varias partes o con personas acompañantes de las partes.

Por último, en las **conferencias** el acuerdo entre las partes víctima-victimario está condicionado por la participación y decisión de otras personas cercanas a la víctima, al victimario y la comunidad, que trabajarán en la búsqueda de un acuerdo de reparación acordado y suscrito por todos los participantes con ayuda normalmente de dos o más facilitadores.

---

<sup>5</sup> Por ejemplo puede existir una mediación internacional entre empresas para evitar sobrecostes judiciales internacionales en asuntos de importación-exportación, puede mediar en el monto de la deuda con un tercero imparcial -mediador- que no realiza propuestas-a diferencia de la conciliación- pero que sin embargo nada tiene que ver con la JR.



### III. LA JUSTICIA RESTAURATIVA Y LA INSTITUCIÓN DEL OMBUDSMAN. ENCAJE JURÍDICO LEGAL Y ANÁLISIS COMPARADO

La institución del Ombudsman, Ombudsperson u Ombuds<sup>6</sup> en su concepción escandinava, que es en el modelo en el que se inspira tanto el Defensor del Pueblo como el Ararteko, parte de dos funciones principales. Por un lado, la promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales desde una institución neutral e independiente elegida por mayoría cualificada por el Parlamento y por otro lado, la supervisión del funcionamiento de la administración pública, en su más amplia concepción, respecto a las irregularidades e ilegalidades que pudieran producirse en sus actuaciones, así como situaciones de mala administración que perjudiquen a la ciudadanía (*maladministration* en su término en inglés).

Según la definición del **International Ombudsman Institute (IOI)** del que el Ararteko es miembro de pleno derecho: *El papel del ombudsman es proteger al pueblo de violaciones de derechos, abuso de poder, decisiones injustas y mala administración. Las instituciones de Ombudman desempeñan un papel cada vez más importante en mejorar la administración pública y hacer que las acciones del gobierno sean más transparentes y las administraciones estén obligadas a rendir cuentas al público.*

La institución del Ombudsman existe en más de 140 Estados y la encontramos en el nivel nacional, regional o municipal, con muy diferentes competencias, aunque todos tienen reguladas sus funciones en el marco legal de su ámbito de actuación dentro del respeto y la promoción de los derechos humanos, libertades fundamentales y buen gobierno. Los diferentes modelos comparten una serie de valores fundamentales como la independencia, la objetividad, la transparencia, el antiformalismo, la neutralidad y la justicia que derivan de determinadas reglas comunes, como son las reglas contenidas en los [Principios de París](#), adoptados por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1993 como estándares internacionales para instituciones nacionales de defensa de los derechos humanos, así como en los Principios del Consejo de Europa sobre la protección y la promoción de la institución del defensor del pueblo ([Principios de Venecia](#)), adoptados por la Comisión de Venecia en 2019 y respaldados por el [Comité de Ministros del Consejo de Europa](#)<sup>7</sup>. Estas reglas comunes han posibilitado que las instituciones del Ombuds en muchos países se valgan en sus funciones de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) también denominados *Alternative Dispute Resolutions* (ADRs, muy extendidas en los países anglosajones) y también de la figura de la conciliación, donde, a diferencia de la mediación, el conciliador sí propone soluciones a las partes y puede tener una función dirimente. En lugares como Andalucía, como veremos, la conciliación ha sido desplazada por la mediación administrativa. Mientras la construcción teórica y la práctica de los MASC provienen

---

<sup>6</sup> La palabra "Ombudsman" originariamente no tiene género. La palabra sueca de la que deriva el término es "ombudsman". Literalmente, "ombuds" significa "representante" y "man" significa "el pueblo" o representante del pueblo; Ombudsman, Ombudsperson y Ombuds se utilizan indistintamente.

<sup>7</sup> Recommendation CM/Rec(2019)6 of the Committee of Ministers to member States on the development of the Ombudsman institution.

fundamentalmente del derecho civil y mercantil, la JR tiene su origen en el derecho penal.

Como sabemos, la búsqueda del interés general consustancial a la actividad administrativa puede producir y de hecho produce perjuicios en las personas usuarias o destinatarias de servicios públicos, que viven estas situaciones como injustas en el sentido anglosajón del término (*unfair*), es decir, más allá de si se ajustan o no al ordenamiento jurídico vigente. La tecnificación y burocratización de la actividad de las administraciones públicas y los servicios públicos, producen cada vez más situaciones vividas por la ciudadanía como perjudiciales, no ecuánimes, incomprensibles desde su punto de vista más allá de la regulación vigente. La actividad del Ombudsman en este sentido es vista por la ciudadanía como una alternativa al sistema judicial, al igual que la JR. Esta concepción de búsqueda de la **justicia material** (*fairness*) frente a la formal más allá de la legalidad y el interés público está ampliamente aceptada a nivel internacional, así puede reflejarse en los documentos del IOI<sup>8</sup>.

La institución del Ombudsman en general y el Ararteko en particular, es un actor privilegiado en estas situaciones que constituyen parte fundamental del trabajo diario de la institución, especialmente en las oficinas de atención al público, donde muchas veces la ciudadanía acude por vivencias de injusticia o mal trato de las administraciones públicas más allá del ajuste de la actuación de las mismas a la legalidad. Estas oficinas de atención al público son parte de la expansión histórica de la institución del Ararteko a las tres capitales de Euskadi debido a la demanda de la ciudadanía y el éxito de atención profesional y cercana a los colectivos más vulnerables. En este sentido, la ciudadanía acude en muchas ocasiones a nuestra institución buscando una escucha humana y por tanto empática y una respuesta en el mismo sentido a una situación vivida como injusta o perjudicial.

El Ararteko es un promotor de los derechos humanos y buena administración. Al considerar las quejas, debe poder preguntarse si el resultado de la actuación de la administración pública fue justo y las consecuencias ecuánimes y proporcionadas más allá de las estrictas exigencias de la legalidad vigente.

---

<sup>8</sup> INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI). Developing and reforming Ombudsman institutions: an IOI guide for those undertaking these tasks. *IOI Best Practice Papers*, issue 1, June 2017. Disponible en: <https://www.theioi.org/publications/ioi-best-practice-papers>

**ACCESS**

*Ombudsman services are often seen as an alternative to the courts, and will often not take on a case where court action is being pursued.*

**MALADMINISTRATION**

*Ombudsman offices typically consider complaints from **users of services who believe they have suffered an injustice** as a consequence of an error by service providers. In determining such complaints, the Ombudsman needs to be able to examine the decision from the perspectives of legality and compliance. In short, was the decision legal and did the body follow its own policies and procedures.*

*However, the role of an Ombudsman goes beyond legality and compliance. The Ombudsman is a promoter of human rights and good administration. **In considering complaints the Ombudsman needs to be able to ask, was the outcome fair and was the outcome just?** Often, the Ombudsman will look to ensure that decision makers used any discretion available to them appropriately.*

**En este contexto, la JR puede constituir una herramienta valiosa para esa búsqueda de equidad y justicia material, generando espacios de diálogo y escucha entre las administraciones públicas y la ciudadanía, contribuyendo a humanizar la acción de los poderes públicos y cumpliendo la misión de aportación a la mejora de los servicios públicos y la administración.**

Por otro lado, es consustancial a la institución del Ombudsman a nivel internacional el principio de **antiformalismo** que debe guiar todos sus actos. Ello supone que se debe tender a flexibilizar los procedimientos y actuaciones en aras a facilitar la participación y atención a la ciudadanía y un trabajo orientado a las necesidades de la misma, por lo que la introducción de técnicas de JR no solo es oportuna, sino que puede suponer en un futuro inmediato una contribución importante de la institución del Ararteko a los procesos participativos de la ciudadanía con las administraciones públicas para una mejor atención y tratamiento de los conflictos. Esta función de la institución del Ombudsman de generar espacios restaurativos de diálogo debe establecerse, como no puede ser de otra manera, mediante procedimientos con cauces independientes de la labor de supervisión de la actuación de las administraciones públicas, para garantizar, con un enfoque de derechos humanos, el ejercicio independiente de la defensa de la ciudadanía ante posibles ilegalidades, abusos y situaciones de mala administración como le corresponde fundamentalmente por un lado, y la absoluta confidencialidad de los procesos restaurativos por el otro.

A nivel internacional, esta perspectiva de la JR como herramienta de trabajo de la institución del Ombudsman para posibilitar espacios participativos de encuentro entre las administraciones públicas y la ciudadanía, no ha sido aún desarrollada, aunque algunos autores lo han venido sugiriendo tanto en Nueva Zelanda<sup>9</sup> como en Canadá, si bien a veces referida a la JR y la institución del Ombudsman a nivel organizacional, es decir, trabajar de forma restaurativa los conflictos entre los trabajadores y la institución empleadora "*ad intra*"<sup>10</sup>.

La evolución y prestigio a nivel internacional y local de la figura del Ombudsman, investida de independencia e imparcialidad, tiene como consecuencia que cada vez es más habitual la petición de colectivos y personas que conocen la posibilidad de ser ayudados por el defensor del pueblo en el proceso de un conflicto para lograr una salida consensuada a su problema y solicitan su intervención en su papel de "*intermediador*". Esta labor de intermediación consiste fundamentalmente en la promoción del diálogo, estableciendo puentes entre las partes y la comunidad en caso de conflictos sociales. Esta función está atribuida en muchos países a la institución del Ombudsman pero no constituye propiamente la figura del mediador en los términos de la JR como un tercero imparcial en un proceso donde son las partes las que libremente y sin interferencias deciden. Esto es así, porque la propia institución del Ombudsman está sujeta a la defensa de los derechos de la ciudadanía, no existiendo una

---

<sup>9</sup> LAHATTE, Chris. Restorative justice in the Ombuds Office. En: *Chris Lahatte Blog*, nov 12 2018. Disponible en: <https://www.lahatte.lawyer/blog/restorative-justice-in-the-ombuds-office>

<sup>10</sup> Curiosamente en la ONU existe un servicio así para "intermediar" en conflictos laborales entre la institución y los trabajadores y se denomina *UN Ombudsman and mediation services* (<https://www.un.org/en/ombudsman/>) lo cual no tiene relación conceptual alguna con el concepto de Ombudsman que tratamos aquí ni el de mediación en relación a la JR.

imparcialidad en el sentido de la JR (también definida como multiparcialidad), si bien estas labores de intermediación que se esperan de la figura del Ombudsman nos acercan a la JR como posible metodología para generar espacios de diálogo entre las administraciones públicas y la ciudadanía.

En cuanto al análisis comparado de las experiencias de mediación y JR en el contexto más próximo de la institución del Ombudsman, algunas defensorías del Estado reconocen funciones de mediación y conciliación al Ombudsman. Así, el Sindic de Greuges tanto de Cataluña como de la Comunidad Valenciana. Concretamente, la regulación en Cataluña es la propia de la figura de la conciliación (no de la mediación, aunque se equiparan los términos en el enunciado) al señalar que el Sindic en esos procesos puede propiciar que se junten las partes y proponer soluciones adoptando finalmente una solución dirimente (artículos 49 y 50 [Ley 24/2009, de 23 de diciembre del Sindic de Greuges de Cataluña](#)<sup>11</sup>).

La nueva Ley del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana de 2021, [Ley 2/2021, de 26 de marzo, recoge la misma función de Conciliación, mediación y composición de controversias](#) de la ley catalana, pero sin desarrollar ni regular el procedimiento de conciliación, lo que deja abierta a interpretación la posibilidad de la mediación en el sentido de la JR por el propio Sindic<sup>12</sup>.

Por otro lado, el Diputado del Común en Canarias ha solicitado formalmente al Parlamento de Canarias una modificación de su ley habilitadora en el sentido de incluir funciones de mediación y por otro lado, el Ararteko de Navarra ha incluido la mediación como una de sus áreas de intervención y, si bien acaba de comenzar con esa nueva función, los asuntos mediables se derivan a una entidad externa del tercer sector para su sustanciación. Ambas experiencias están aún dando sus primeros pasos como para poder analizarlas metodológicamente.

Por último, el defensor del pueblo de Andalucía ha establecido un sistema de derivación a un servicio de mediación con mediadores profesionales dentro de la estructura de la institución, procedimiento que tiende a integrarse en el procedimiento de tramitación de quejas (presentada una queja, en lugar de la petición de información

---

<sup>11</sup> CAPÍTULO III. Conciliación, mediación y composición de controversias

Artículo 49. Fórmulas de concertación

El Sindic de Greuges, en el marco de lo establecido en la legislación vigente, puede proponer a las administraciones, organismos, empresas y personas que son objeto de un procedimiento de investigación y a las personas afectadas fórmulas de conciliación, de mediación o de composición de controversias que faciliten la resolución del procedimiento.

Artículo 50. Requisitos y régimen aplicable

1. La intervención del Sindic de Greuges en un conflicto, para llevar a cabo en éste funciones de conciliación, de mediación o de composición de controversias, requiere el previo consentimiento de las partes implicadas en el procedimiento de investigación.

2. En ejercicio de las funciones de conciliación, el Sindic de Greuges reúne a las partes implicadas y promueve el acercamiento entre ellas.

3. En ejercicio de las funciones de mediación, el Sindic de Greuges organiza el intercambio de puntos de vista entre las partes implicadas, propicia que lleguen a un acuerdo y formula propuestas de resolución del conflicto, desprovistas de carácter vinculante, para que los afectados puedan decidir libremente a partir de estas propuestas.

4. En ejercicio de las funciones de composición de controversias, el Sindic de Greuges resuelve el procedimiento mediante una decisión de carácter dirimente, conforme a la normativa aplicable.

<sup>12</sup> Artículo 46. Conciliación, mediación y composición de controversias

En el marco de lo establecido por la normativa vigente que resulte de aplicación, desde el Sindic de Greuges podrán proponerse a los sujetos investigados y a las personas afectadas por la actividad o inactividad que se investiga fórmulas de conciliación, mediación o composición de controversias que faciliten la resolución del procedimiento.

a la administración pública, se cita a las partes en la sede de la defensoría para una primera reunión informativa cuando existe un caso adecuado o bien la mediación la pueden solicitar directamente las partes). Este procedimiento, no deja de ser una derivación a un servicio de mediación específico de ciertos asuntos, fundamentalmente de mediación administrativa, sólo en los casos en los que la administración no ejerce potestades regladas y tiene un cierto ámbito de discrecionalidad a la hora de establecer el interés general, pues la finalidad es llegar a un acuerdo de mediación entre las partes con el aval de la institución del defensor del pueblo, quien es garante en consecuencia de su seguimiento y la supervisión de su cumplimiento. En caso de ausencia de acuerdo, esto no impide finalizar la queja con una posterior recomendación o sugerencia<sup>13</sup>.

El modelo del Defensor del Pueblo Andaluz no supone por tanto la introducción del paradigma restaurativo en su actividad habitual, sino el establecimiento de un servicio de mediación para derivar asuntos en ciertas quejas o bien intervenir a solicitud de la ciudadanía o las administraciones públicas. De hecho, sólo si fuera necesario tomará parte el asesor del área afectada como experto. En este punto, cabe señalar como objeción que la participación del asesor del área en un asunto de mediación podría comprometer la función de supervisión del defensor del pueblo en su defensa de los derechos de la ciudadanía y la propia confidencialidad del proceso de mediación.

Finalmente, cabe señalar que la JR y la institución del Ombudsman tienen un espacio común que son las políticas de **gobierno abierto** que tratan de modernizar las administraciones públicas generando además de transparencia, espacios de participación directa de la ciudadanía y gobernanza pública. La [Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017, por la que se establece la política de transparencia y el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información pública](#), señala en su exposición de motivos que *“El Ararteko entiende la transparencia y la participación ciudadana como parte esencial de una gobernanza de calidad, asentada en principios de democracia avanzada, gobierno abierto y orientada a la construcción del espacio público”*. La institución del Ombudsman tiene un papel esencial en el impulso de las políticas de gobierno abierto y gobernanza pública según la institución del European Ombudsman<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ. *Servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz. Resumen ejecutivo*. Sevilla: Defensor del Pueblo Andaluz, 2018. Disponible en: <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/mediacion/resumen-final-interactivo.pdf>

<sup>14</sup> DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO. *The Role of Ombudsman Institutions in Open Government*. Paris: OECD, 2018. OECD Working Paper on Public Governance, 29. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf>

*“An open government culture refers to the application of the principles of transparency, integrity, accountability and stakeholder participation in an institution’s own functioning.*

*Due to their unique position, as an institution that is traditionally close to citizens as well as given their regular and direct contact with them, open government is an intrinsic part of the OIs’ DNA. In this sense, OIs can serve as role models in applying an open government culture to their own functioning, contributing to their efficiency and effectiveness in implementing their mandates and increasing trust in their institutions while making themselves more open, transparent, accountable and responsive. Furthermore, more strategic and wider participation of stakeholders – including civil society, academia, citizens beyond those who submit complaints – could support OIs in strengthening the accuracy and relevance of their recommendations and provide ideas for alternative solutions”.*

## IV. DESARROLLO DEL CÍRCULO RESTAURATIVO EN EL ARARTEKO

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

**Nº de participantes:** 9: la persona perjudicada<sup>15</sup> 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](#) (EFRJ).

### Preparación con la administración concernida

En el mes de octubre tuvo lugar en las oficinas del Ararteko, a modo de sesión informativa, una primera reunión preparatoria con los responsables institucionales de la administración responsable en la intervención legal del Ararteko, en la que se explicaron los principios de la JR y la dinámica de un círculo restaurativo, que era la técnica que mejor se ajustaba al caso.

En el transcurso de la reunión, los responsables de la Administración afectada reconocieron la situación de sufrimiento y el dolor vivido por la persona perjudicada y manifestaron asimismo su intención de ayudar a pacificar el conflicto y que ello pudiera contribuir a salir del foco mediático y que sirviera asimismo para reforzar el sistema público de protección para ese tipo de personas usuarias del recurso público cuestionado, que se había implementado tras la intervención del Ararteko.

Además de los dos representantes institucionales de la administración afectada y la propia coordinadora del área de igualdad del Ararteko afectada por este asunto, acudieron también a la reunión, con el objetivo de participar en el círculo, una trabajadora del recurso concreto cuestionado, que mantenía una buena relación con la persona que se sentía perjudicada y un trabajador social de la administración pública que había vivido el asunto desde la institución que dirigía este recurso, sin contacto con la persona perjudicada ni el propio recurso. Ambos se mostraron dispuestos a participar voluntariamente y a título personal en el círculo.

### Preparación con la persona perjudicada y su entorno

La sesión informativa tuvo lugar en el mes de octubre de 2019, y tras escuchar el relato pormenorizado de la persona perjudicada de lo que había vivido, se fijaron los términos del encuentro. Hubo posteriormente contactos telefónicos periódicos con la

---

<sup>15</sup> En JR se denomina **persona víctima** (en caso de delitos) o **persona perjudicada** (en caso de otros daños o conflictos) a la persona que se siente perjudicada o ha vivido el daño o victimización. Esta denominación se utiliza al margen de si ha existido un proceso de justicia formal que la haya reconocido judicial o administrativamente como persona víctima o perjudicada.



persona perjudicada y una sesión informativa con las tres personas acompañantes inmediatamente antes de la celebración del círculo.

Los términos del círculo acordados se basaban en que los participantes de la administración afectada y del Ararteko tomarían parte a título personal. Es decir, aun estando autorizadas por la institución de la que procedían para participar en este círculo, incluida la coordinadora de área del Ararteko, su intervención en el círculo se llevaría a cabo desde sus emociones individuales y desde su vivencia más íntima de los hechos, no desde una perspectiva estrictamente profesional o representativa de la postura oficial de la institución para la que trabajaban, y el círculo sería un espacio de seguridad y confianza para la persona perjudicada, en el que poder expresar libremente todo lo sufrido y vivido. Un círculo comunitario de sanación (*Healing circle*), sin contenido de acuerdo restaurativo, al acudir las personas de las instituciones a título personal.

### **Metodología empleada**

En la preparación, desarrollo y documentación del círculo se pudo contar con el contraste profesional de diversos expertos internacionales en JR de los campos del trabajo social, la victimología y el derecho. Asimismo, para asegurar que el proceso restaurativo se hacía con todas las garantías para la persona perjudicada en aras a evitar la re-victimización y que estaba orientado a sus necesidades, se contó con el contraste profesional del Servicio de Atención a la Víctima del Gobierno Vasco (SAV).

El objetivo fundamental del círculo era generar un espacio seguro de empatía, escucha activa y confianza para la persona perjudicada, que se había sentido maltratada institucionalmente y reclamaba una escucha humana.

Por ello, se organizó un círculo estructurado en el que la persona perjudicada y el resto hablaron sin límite. Las personas participantes estuvieron sentadas en círculo sin ninguna mesa ni elemento en medio, y hablaron de una en una sucesivamente, en el orden fijado por el facilitador mientras el resto escuchaba con respeto y empatía.

La decisión en cuanto a la colocación de las personas participantes fue parte de la preparación del círculo, teniendo en cuenta el protagonismo de la persona perjudicada y para promover el diálogo con respeto, confianza y seguridad para todos y todas las participantes.

A la derecha del facilitador, en primer lugar, se sentó la persona perjudicada y sus acompañantes, de más a menos íntimos (dos amigas y su abogada). Posteriormente, enfrente del facilitador, la responsable de igualdad del Ararteko, como institución neutral, y a continuación las personas de la administración: en primer lugar, la trabajadora del recurso, de confianza de la persona perjudicada; a continuación, el trabajador social de la administración afectada, que no la conocía; y, finalmente, la responsable general de los recursos del servicio afectado, que conocía a la persona de forma más superficial, que quedaba a la izquierda del facilitador.

## Desarrollo

El círculo estaba previsto para las 12:00h, con una hora prevista de finalización de 14:00h-14:30h para contextualizarlo temporalmente. Para ello se acondicionó una de las salas de las oficinas de San Sebastián del Ararteko, donde se dispusieron en círculo las sillas sin obstáculo alguno en medio, generando un espacio confortable en previsión de la intensidad emocional.

En primer lugar se explicaron los términos acordados del círculo y a continuación, la persona perjudicada presentó al resto su propio objeto de palabra, tal y como se le había pedido que hiciera, y explicó su significado, parte fundamental del ritual de significación y respeto, de manera que sólo puede hablar quien tiene el objeto de palabra (*talking piece*) mientras el resto escucha con atención. Se explicó que haríamos un máximo de tres rondas por limitación temporal. En la primera ronda se propuso que cada cual contara desde su vivencia personal **qué había pasado**. La idea era hacer otra ronda contando **cómo se habían sentido** durante todo el proceso y en una última **cómo veían el futuro**. En la primera ronda se mezclaron las vivencias y sentimientos, por lo que se quedó en dos largas rondas centrando la segunda en los sentimientos y el futuro.

Tras dos intensas y muy respetuosas rondas, donde primó el relato personal y emocional como se había solicitado, las personas se reconocieron como tales y los diferentes relatos ayudaron a liberarse a la persona perjudicada de mucha carga emocional, y al resto de participantes a entender su sufrimiento. Todo el proceso había resultado doloroso para los participantes y se sintieron cómodos para compartir su dolor. Ese puzzle de emociones ayudó, en primer lugar, a la persona perjudicada y su entorno, pero también liberó al resto de participantes.



## V. DEVOLUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL CÍRCULO

Inmediatamente tras la finalización del círculo se invitó a las personas participantes a que libremente, si así lo quisieran, enviaran una devolución de cómo se habían sentido en el círculo y qué les había parecido la experiencia, manteniendo, por supuesto, su anonimato y la confidencialidad de todo lo dicho en el propio círculo.

Todos los participantes mandaron un relato de sus impresiones y su vivencia en los días posteriores mediante narrativas personales.

**Reproducimos aquí algunas de las reflexiones más significativas de la vivencia de los participantes con su consentimiento y agradeciendo su contribución esencial:**

*“Me llevo la experiencia de habernos podido mirar a los ojos, poner en el círculo nuestras emociones, narrar nuestra experiencias, la sinceridad, respeto, cariño y empatía, aspectos que muchas veces no se pueden atender por parte de las instituciones.*

*Me parece esperanzador, que este círculo, pueda ser una semilla para que se empiecen a llevar a cabo experiencias restaurativas en el ámbito institucional, fomentando una percepción de una institución más cercana, humana, justa y atenta a las personas a las que atiende”.*

*“El círculo me pareció bonito, intenso, tremendamente humano, aclaratorio, muy muy respetuoso y curativo para Ane (nombre ficticio). Me gustó verle sacar todo lo que tenía dentro y que, durante tanto tiempo, había guardado. A veces la gente solo quiere contar lo que ha sentido y que no vuelva a ocurrir, que se le escuche, no ser tratado como un invisible o un blando o un histérico.*

*El círculo restaurativo me ha parecido una grandísima posibilidad que empodera a la persona que está sufriendo dándole la oportunidad de expresarse; además, convierte a los trabajadores de las instituciones en personas más cercanas, más reales, con sus sentimientos, sus aciertos y sus errores. Y sobre todo, accesibles. Creo que esta experiencia puede marcar un antes y un después en las instituciones, siempre que se celebre con la tremenda sinceridad y humanidad con la que se ha celebrado la de Ane”.*

*“Lo bonito de la experiencia es el poder observar cómo ante un mismo hecho cada uno/a tenía una percepción diferente, en función de su rol, y ayudaba a empatizar con cada una de las partes. Al finalizar el círculo se vivió un momento de acercamiento y unión, por todo lo vivido en la sala”.*

*“Para mi supuso expresar de forma clara, concisa y sin cortapisas todo lo que pensaba, ser escuchada y no juzgada, supuso poder escuchar las ideas, razones del resto de personas, y comprobar que una vez expresado el sentimiento que cada uno teníamos, nos sentíamos más liberados, y más liberados al ver que Ane se sentía bien y escuchada, y que en cierto modo había cerrado parte de su herida”.*

*“Tomar la palabra desde las emociones no es algo que para mí sea fácil, ni común, en mi trabajo habitual, pues tengo la obligación profesional de buscar la objetividad y de prescindir de elementos subjetivos que pudieran empañarla. No obstante, en el círculo, pude y quise hablar desde mis emociones y expresar mis propias inseguridades en el proceso de intervención en ese caso, como responsable de un expediente de enorme complejidad para mí. Pude explayarme en torno a las dificultades que yo había vivido en todo ese proceso y explicar mejor mis propias debilidades. De ese modo sentí también que me acercaba a la persona en torno a la que giraba el círculo, a la que me mostraba desprovista de la coraza con la que hasta entonces había establecido la relación profesional con ella”.*

*“Hacia la parte implicada en ese momento (Ane) me pareció un círculo cálido, sano y amable y bien preparado donde ella pudiera soltarse y ser recogida. A su vez, siento que ojalá todas las partes pudieran tener un espacio así y empezar a sanar las heridas”.*

*“Las sensaciones sobre la propia práctica restaurativa fueron claramente positivas y constructivas y de ello creo que se colaboró en la superación del dolor que la usuaria tiene respecto a su paso por los servicios públicos. Sentí que podía hablar desde lo que pensaba, sentía y hacerlo en un espacio de seguridad. Era posible abrirse emocionalmente pese a estar frente a muchas personas desconocidas. Cuando las personas ya podemos mostrarnos así es más sencillo dialogar y desde aquí el encuentro con ánimo restaurativo es mucho más posible. No sentí que estábamos en general en trincheras de nuestros posicionamientos”.*

*“Como conclusión diría que los espacios de escucha del malestar de las personas usuarias de servicios sociales no están suficientemente trabajados. Esta experiencia ha vuelto a demostrar que la gente necesita sentirse escuchada”.*

## VI. RESULTADO INMEDIATO DEL CÍRCULO

Mayor bienestar emocional y sentimiento de liberación, sobre todo para la persona perjudicada y acompañantes, pero también para el resto de participantes.

Mayor credibilidad en las instituciones tras un proceso de escucha activa, mayor valoración profesional del papel de cada cual, también refuerzo de la imagen, más cercana a la ciudadanía, de la institución del Ararteko.

## VII. CONCLUSIONES

El círculo restaurativo celebrado es la primera experiencia de este tipo en el Ararteko y resulta pionera en una institución del Ombudsman a nivel internacional, según hemos podido constatar tras consultar a personas expertas de todo el mundo<sup>16</sup> y a salvo de las experiencias de mediación administrativa descritas. En cuanto al objetivo del círculo, era esencial centrarse en generar un espacio seguro para la persona perjudicada, que pudiera ayudarle en su proceso y no generar más daños, y ese fue el objetivo fundamental acordado con los intervinientes y los responsables institucionales. En este sentido, el círculo fue todo un éxito y, pasado el tiempo hemos podido comprobar asimismo que ha reforzado el sistema de protección correspondiente al recurso público objeto de la queja, por lo que hay que valorar también que esta experiencia ha ayudado a pacificar el conflicto en términos sociales y públicos.

La JR y los círculos restaurativos especialmente, tienen un **efecto expansivo**. Ello permite que afloren sucesivamente otros conflictos como las ondas que produce una piedra que cae en un estanque. Conflictos que se pueden abordar desde otros círculos con nuevos participantes o entre los mismos intervinientes para alcanzar acuerdos o tratar nuevas cuestiones, teniendo un efecto multiplicador en cuanto a participación y cohesión social. En este círculo en concreto, también salieron a la luz otros daños producidos por el conflicto vivido, como el incremento de la desconfianza de las trabajadoras de los recursos hacia las usuarias, o su sentimiento de falta de respaldo social e institucional hacia su trabajo así como la sensación de debilitamiento general del sistema de protección. Estos nuevos daños que también constituyen sentimientos de injusticia material, permitirían seguir trabajando en el futuro en otros círculos que refuercen los servicios sociales concernidos y potencien la función del Ararteko de impulsar la mejora de los servicios que prestan las administraciones públicas.

La ciudadanía, en general, y las personas usuarias de servicios públicos, en particular, reclaman cada vez más de 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 propiciarlos.

El **objetivo** de incorporar la JR en la institución del Ararteko, debe ser por tanto generar espacios participativos, confidenciales y seguros de diálogo entre las administraciones o los servicios públicos y la ciudadanía para impulsar la mejora de los mismos y contribuir de ese modo a la buena administración y la gobernanza pública.

En cuanto a la **metodología**, la institución del Ararteko en su papel de intermediación y promoviendo una política de gobierno abierto que impulse la participación de la ciudadanía, cuando utilice las herramientas de la JR debe realizar una metodología *ad hoc* y ecléctica que pueda sortear las dificultades jurídicas de representación y la indisponibilidad para poder adoptar acuerdos restaurativos materiales de las administraciones públicas. En este caso concreto, el círculo ha funcionado porque, más

---

<sup>16</sup> Para ello se consultó a los principales expertos del European Forum for Restorative Justice (EFRJ) y al grupo "Community of Restorative Researchers".

allá de la reclamación jurídica, la práctica se ha centrado sobre todo en generar un espacio de seguridad y confianza para la escucha de la persona perjudicada por la "comunidad", incluidos los representantes del recurso público a título individual (círculo de sanación, *Healing circle*), lo que no obsta para tratar de impulsar en el futuro la participación directa de los representantes institucionales involucrados y la búsqueda de acuerdos restaurativos al margen de los económicos o prestacionales que vienen determinados por los procedimientos de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Hay que señalar, no obstante, la dificultad de llegar a acuerdos restaurativos con reparaciones materiales y no sólo morales o emocionales con las administraciones públicas, lo que constituye una limitación en situaciones de daños institucionales. Sin embargo, bien definidos e informados, los círculos restaurativos pueden ser una herramienta eficaz a pesar de trabajar con instituciones, donde la compensación material es jurídicamente difícil. En el futuro, como hemos señalado anteriormente, se deberá valorar desde la institución del Ararteko explorar en otros supuestos, formas simbólicas o no meramente compensatorias de acuerdo de reparación como hemos señalado.

La práctica restaurativa debe realizarse, como en el supuesto desarrollado, **al margen de los procedimientos de supervisión de la actuación de las administraciones públicas que supone la principal función de la institución del Ararteko**. Esto significa que deben realizarse una vez finalizado dicho procedimiento y/o al margen de este, cuando se determinen en las diferentes áreas de la institución casos concretos de situaciones de injusticia y conflicto que no quedan satisfechas mediante el procedimiento de quejas y otras actuaciones ordinarias y siempre que se verifique que el proceso restaurativo es viable en el asunto en concreto y deseable dentro de los objetivos generales de la institución.

El **círculo restaurativo**, que es la técnica que se intuye como más apropiada para estos asuntos, como hemos visto no es en ningún caso una mediación ampliada o con más participantes, sino que consiste en una herramienta mucho más potente y versátil. Mediante el círculo descrito la institución del Ararteko ha podido impulsar la búsqueda de la justicia material y la equidad más allá de la justicia formal, lo que ha ayudado a la persona perjudicada en cierta medida a reparar el daño sufrido y a la administración a entender y atender a dicho sentimiento de injusticia más allá de los estrictos estándares legales y la búsqueda del interés público, reforzando y mejorando el servicio público.

Cabe concluir por tanto en cuanto a esta experiencia, que en el círculo expuesto ha sido clave haber buscado no tanto la verdad jurídica, sino un espacio seguro para la verdad de la persona perjudicada, desde el reconocimiento de su sufrimiento, acompañado de otras verdades que confluyeron de forma sanadora, hasta el respeto y reconocimiento del otro y su vivencia desde otro lugar (de amistad, institucional, profesional). Asimismo, en el futuro hay que valorar dar espacio a todas las verdades y puntos de vista del asunto, haciendo un buen mapeo previo del conflicto y sus características casi siempre poliédricas y en consecuencia, como hemos dicho,

establecer una **metodología *ad hoc*** que nos permita ir caso a caso definiendo la metodología de los círculos en la institución del Ararteko de forma progresiva y contrastada de acuerdo a los estándares internacionales en la materia.

A partir de esta experiencia, el magnífico reto que se nos aparece es implantar la cultura de la JR en la institución del Ararteko como experiencia pionera a nivel internacional. No estableciendo un servicio de mediación, sino desarrollando una metodología propia en el papel de intermediación y gobernanza pública que avala a la institución del Ombudsman y en base al antiformalismo y la búsqueda de la justicia material en los términos expuestos. Dicho proceso podría avanzar caso a caso con recursos propios en determinadas áreas cuando surja la oportunidad de este tipo de intervención y posteriormente valorar en el futuro la posibilidad de ir formando al personal del Ararteko en JR para poder avanzar de esta manera hacia una organización restaurativa *ad intra* y *ad extra* en la línea de lo establecido en la [Recomendación CM/Rec\(2018\)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal](#).<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Artículo 61.

*“Los principios y modelos restaurativos pueden ser utilizados de manera proactiva por las autoridades judiciales y los organismos de justicia penal. Por ejemplo, pueden utilizarse para establecer y conservar relaciones: entre los trabajadores del sistema judicial penal; entre los policías y los miembros de la comunidad; entre personas presas; entre personas presas y sus familias; o entre personas presas y los funcionarios de prisiones. Esto puede ayudar a generar confianza, respeto y capital social entre estos grupos o dentro de ellos. Los modelos y principios restaurativos también pueden ser aplicados de manera proactiva por las autoridades judiciales y los organismos de justicia penal para tomar decisiones de gestión y consultar al personal, y en otras áreas de la gestión de personal y de la toma de decisiones organizativas. Esto puede contribuir a crear una cultura restaurativa en dichos organismo”.*

## BIBLIOGRAFIA

ARARTEKO. Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017, por la que se establece la política de transparencia y el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información pública. *Boletín Oficial del País vasco*, jueves 1 de junio de 2017, nº. 103. Disponible en: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2017/06/1702685a.shtml>

ASAMBLEA GENERAL DE NACIONES UNIDAS. Principles relating to the status of National Institutions (The Paris Principles) [Principios de París]. Adopted by the General Assembly resolution 48/134 of 20 december 1993. Disponible en: <https://www.un.org/ruleoflaw/files/PRINCI~5.PDF>

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE OMBUDSMAN. Standards of Practice (SPANISH). Normas de práctica. [Rev. 10/09]. Disponible en: <https://www.ombudsassociation.org/assets/docs/SOP-Spanish.pdf>

CARBALLO MARTÍNEZ, G. La mediación administrativa como especialidad propia en el funcionamiento de los Defensores del Pueblo (Ombudsmen). *La Ley. Mediación y arbitraje*, 8, 2021.

CATALUÑA. Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Sindic de Greuges de Cataluña. *Boletín Oficial de España*, 18 de enero de 2010, núm. 15. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es-ct/l/2009/12/23/24/con>

CHAPMAN, T. y TÖRZS, E. ed. *Connecting People to Restore Just Relations. Practice Guide on values and standards for restorative justice practices*. Leuven: European Forum for Restorative Justice, 2018. Disponible en: <https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/efrj-values-and-standards-manual-to-print-24pp.pdf>

COMISIÓN DE VENECIA DEL CONSEJO DE EUROPA. Principios sobre la protección y la promoción de la institución del Defensor del pueblo. ("Los principios de Venecia"). Adoptados por la Comisión de Venecia en su 118º Sesión Plenaria (Venecia, 15-16 marzo 2019). Disponible en: [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD\(2019\)005-spa](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD(2019)005-spa)

COMITÉ DE MINISTROS DE JUSTICIA DEL CONSEJO DE EUROPA. Venice Declaration on the Role of Restorative Justice in Criminal Matters. (13 and 14 December 2021, Venice, Italy). [Declaración de Venecia]. Disponibles en: <https://rm.coe.int/venice-ministerial-declaration-eng-4-12-2021/1680a4df79>

COMITÉ DE MINISTROS DEL CONSEJO DE EUROPA. Recommendation CM/Rec(2019)6 of the Committee of Ministers to member States on the development of the Ombudsman institution. Adopted by the Committee of Ministers on 16 October 2019 at the 1357th meeting of the Ministers' Deputies. Disponible en: <https://rm.coe.int/090000168098392f>

COMITÉ DE MINISTROS DEL CONSEJO DE EUROPA. Recomendación CM/Rec(2018)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal. Adoptada por el Comité de Ministros el 3 de octubre de 2018 en la 1326ª reunión de los Delegados de los Ministros. Traducción no oficial encargada y revisada por el Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco. Disponible en: [https://www.justizia.eus/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DCM-Rec-2018-8-concerning-restorative-justice\\_CASTELLANO.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1290511071486&ssbinary=true&miVar=1634718398923](https://www.justizia.eus/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DCM-Rec-2018-8-concerning-restorative-justice_CASTELLANO.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1290511071486&ssbinary=true&miVar=1634718398923)

COMITÉ DE MINISTROS DEL CONSEJO DE EUROPA. Recomendación CM/Rec(2010)1 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre las reglas del Consejo de Europa relativas a la probation. Adoptada por el Comité de Ministros el 20 de enero 2010, en la reunión 1075 de Delegados de los Ministros. [Traducción de la Subdirección General de Coordinación Territorial de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias]. Disponible en <https://juristadeprisiones.com/wp-content/uploads/2014/02/Recomendaci%C3%B3n-CMRec20101-reglas-Consejo-de-Europa-relativas-a-la-probation.pdf>

COMUNIDAD VALENCIANA. Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greugues de la Comunitat Valenciana. *Boletín Oficial del Estado*, 16 de abril de 2021, núm. 91. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-6051&p=20210331&tn=2>

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ. *Servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz. Resumen ejecutivo*. Sevilla: Defensor del Pueblo Andaluz, 2018. Disponible en: <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/mediacion/resumen-final-interactivo.pdf>



DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO. *The Role of Ombudsman Institutions in Open Government*. Paris: OECD, 2018. OECD Working Paper on Public Governance, 29. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf>

ESPAÑA. Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de abril de 2015, núm. 101. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-4606>

EUROPEAN FORUM FOR RESTORATIVE JUSTICE (EFRJ). *Research Reports*. Disponible en: <https://www.euforumrj.org/en/research-reports>

INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI). Developing and reforming Ombudsman institutions: an IOI guide for those undertaking these tasks. *IOI Best Practice Papers, issue 1*, June 2017. Disponible en: <https://www.theioi.org/publications/ioi-best-practice-papers>

*Journal of the International Ombudsman Association*, vol. 4, no. 1, 2011. Disponible en: [https://ioa.memberclicks.net/assets/docs/JIOA\\_Articles/JIOA\\_Vol4\\_Issue\\_1\\_Final.pdf](https://ioa.memberclicks.net/assets/docs/JIOA_Articles/JIOA_Vol4_Issue_1_Final.pdf)

LAHATTE, Chris. Restorative justice in the Ombuds Office. En: *Chris Lahatte Blog*, Nov 12 2018. Disponible en: <https://www.lahatte.lawyer/blog/restorative-justice-in-the-ombuds-office>

OFICINA DE NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO. *Handbook on Restorative Justice Programme. 2nd ed*. Vienna: United Nations, 2020. Criminal justice handbook series. Disponible en: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146\\_Handbook\\_on\\_Restorative\\_Justice\\_Programmes.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf)

ararteko

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*

Oficinas de atención directa

En Álava

Prado, 9 • 01005 Vitoria - Gasteiz  
Tel.: 945 13 51 18 • Fax: 945 13 51 02

En Bizkaia

Edificio Albia. San Vicente, 8 - Planta 11  
48001 Bilbao  
Tel.: 944 23 44 09

En Gipuzkoa

Arrasate. 19, 1.a  
20005 Donostia - San Sebastián  
Tel.: 943 42 08 88