



VALORAR CONSTRUIR CONVIVENCIA: EVALUACIÓN EXTERNA DEL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA RESTAURATIVA DE NAVARRA

LABORATORIO DE TEORÍA Y PRÁCTICA DE
JUSTICIA RESTAURATIVA DEL INSTITUTO
VASCO DE CRIMINOLOGÍA/KRIMINOLOGIAREN
EUSKAL INSTITUTUA (UPV/EHU)



eman ta zabal zazu



UPV EHU



VALORAR CONSTRUIR CONVIVENCIA: EVALUACIÓN EXTERNA DEL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA RESTAURATIVA DE NAVARRA

LABORATORIO DE TEORÍA Y PRÁCTICA DE
JUSTICIA RESTAURATIVA DEL INSTITUTO
VASCO DE CRIMINOLOGÍA/KRIMINOLOGIAREN
EUSKAL INSTITUTUA (UPV/EHU)

eman ta zabal zazu



UPV EHU



HUYGENS
EDITORIAL

VALORAR CONSTRUIR CONVIVENCIA:
EVALUCIÓN EXTERNA DEL SERVICIO PÚBLICO
DE JUSTICIA RESTAURATIVA DE NAVARRA

© 2024, los autores

© 2024, Huygens Editorial

Casanova, 32

08011 Barcelona

www.huygens.es

ISBN: 978-84-17580-44-5

Reservados todos los derechos. Queda prohibida cualquier forma total o parcial de reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación de esta obra, sin contar con la autorización previa de la editorial.

AUTORES

Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa del Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua (UPV/EHU): Idoia Igartua, Gema Varona, Auxkin Galarraga y Arkaitz Arteaga, con la colaboración de Iulen Ibáñez (ambos en el diseño de la herramienta Estimatu), Andrea Marauri, Mainer Arceniega y Letícia Trombini.

Los epígrafes I-III han sido redactados por Gema Varona. Los epígrafes IV y V han sido redactados por Idoia Igartua. El apartado 2. 2 del epígrafe V ha sido elaborado por Auxkin Galarraga. El apartado 4.1 del epígrafe V ha sido redactado por Letícia Trombini. Los epígrafes, VI-XI se han redactado de manera conjunta por Idoia Igartua y Gema Varona. Salvo que se indique lo contrario, las imágenes empleadas a lo largo de este trabajo son de las autoras.

ÍNDICE GENERAL

Capítulo 1. INTRODUCCIÓN	11
Capítulo 2. CONTEXTUALIZACIÓN: EVOLUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE JUSTICIA RESTAURATIVA EN NAVARRA, ENTRO DEL CONTEXTO INTERNACIONAL Y ESPAÑOL.....	21
1. Origen y desarrollo de la justicia restaurativa	21
2. La situación de la justicia restaurativa en Navarra: Cuestiones normativas y organizacionales	24
3. El concepto de justicia restaurativa en Navarra y su materialización en un servicio público que desarrolla procesos concretos	30
3.1. El ámbito penitenciario	35
4. Revisión internacional y comparada de los criterios de evaluación en justicia restaurativa más allá de medidas cuantitativas.....	36
Capítulo 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EVALUACIÓN REALIZADA.....	47
Capítulo 4. METODOLOGÍA: PRECISIONES Y LIMITACIONES	49
Capítulo 5. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	55
1. Resultados del análisis de contenido de las memorias y encuestas de satisfacción	55
2. Resultados de las encuestas telefónicas.....	57
2.1. Consideraciones preliminares sobre la selección, reclutamiento y representatividad de la muestra y sus limitaciones	57
2.2. Explotación de los datos	59
3. Resultados de los cuestionarios a operadores jurídicos	76
3.1. Trabajo realizado.....	76
3.2. ¿Cuál cree que es el objetivo del Servicio de Justicia Restaurativa en Navarra?	77
3.3. ¿Podría señalar los aspectos que considera más positivos del Servicio de Justicia Restaurativa en Navarra?.....	77
3.4. ¿Podría señalar los aspectos que considera mejorables y, en su caso, cómo podrían mejorarse?	78

3.5.	¿Cómo calificaría su colaboración con las personas facilitadoras/mediadoras del Servicio de Justicia Restaurativa? Por favor, explique brevemente su respuesta y posibles sugerencias de mejora. (En caso de que usted sea facilitadora/mediadora, por favor, responda respecto de su colaboración con otros/as facilitadores/as y otros/as operadores jurídicos, así como gestores públicos)	79
3.6.	¿Cree que la coordinación de todo el servicio es adecuada o podría haber mayor coordinación con gobiernos, servicios públicos navarros, entidades privadas, etcétera?.....	80
3.7.	¿Considera que su trabajo concreto, la profesión a la que pertenece, tiene un papel importante en el desarrollo de los procesos restaurativos como garante de los diferentes derechos, necesidades e intereses en juego? Si es así, ¿podría concretar en qué aspectos?	81
3.8.	En términos personales, más allá de aspectos profesionales, ¿qué le motiva a colaborar en los procesos de justicia restaurativa?	82
3.9.	¿Hay delitos que deben excluirse de la Justicia Restaurativa o, en su caso, debe revisarse la exclusión legal actual en violencia de género y sexual? ...	83
3.10.	¿Qué tipo de formación específica ha recibido sobre Justicia Restaurativa? ¿Cree necesario o le gustaría recibir más formación y, en su caso, puede concretar los temas específicos?.....	84
3.11.	¿Cómo podrían cumplirse mejor los estándares internacionales en materia de Justicia Restaurativa respecto de la participación de las personas víctimas, ofensores y comunidad?	85
3.12.	En el desarrollo de un proceso restaurativo concreto, ¿qué indicadores señalaría para valorar de manera positiva dicho proceso (i) y su impacto (ii)?	86
3.13.	De nuevo, muchísimas gracias por sus reflexiones y aportaciones. Si tiene alguna otra cuestión que desee comentar sobre el funcionamiento del Servicio de Justicia Restaurativa, por favor hágalo aquí:.....	87
4.	Resultados de la observación y grupos de discusión	87
4.1.	Observación de procesos.....	87
4.2.	Grupos de discusión y observación de espacios	91
Capítulo 6. ANÁLISIS CONJUNTO DE LOS RESULTADOS.....		107
Capítulo 7. CONCLUSIONES		109
Capítulo 8. RECOMENDACIONES		111
Capítulo 9. PLANTILLA DE INDICADORES PROPUESTA: <i>ESTIMATU</i>		113

BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS.....	129
1. Preguntas/datos recogidos en el protocolo de entrevista para personas participantes en procesos restaurativos	129
2. Cuestionario operadores jurídicos: Evaluación externa de la justicia restaurativa en Navarra.....	131
3. Protocolos de recogida de datos para el trabajo de campo de observación y grupos de discusión.....	133



En general, una buena aplicación de la justicia restaurativa –facilitadores entusiastas, apoyo de la dirección, suficientes derivaciones y financiación– son más importantes que unos métodos de investigación y evaluación perfectos. Pero el seguimiento y la evaluación son necesarios, no son opcionales.

(Shapland, 2022)

En línea con los estándares internacionales de buena gobernanza y políticas públicas informadas por datos empíricos, impulsados en particular por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)¹, este trabajo es el resultado de una **encomienda de evaluación externa** del servicio de justicia restaurativa, en la jurisdicción penal de adultos, realizada a finales de 2022 por el Departamento de Justicia del Gobierno de Navarra, al Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa del Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU)².

Sobre la **definición y relevancia de la evaluación en general**, según se recoge por el Gobierno español³:

la evaluación de políticas públicas es un proceso sistemático y razonado de generación de conocimiento, a partir de la recopilación, análisis e interpretación de información, encaminado a la comprensión global de una intervención pública– sea ésta una política, plan, programa o norma–, para alcanzar un juicio valorativo, basado en evidencias, respecto de su diseño, puesta en práctica y efectos (resultados e impactos).

Asimismo, la evaluación tiene unos beneficios claros, según la misma fuente:

- Permite promover la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía, y contribuye a la mejora de la calidad democrática.
- Es una herramienta de ayuda a la toma de decisiones basada en evidencias.
- Favorece la eficacia y la eficiencia en la actuación pública, promoviendo una mayor racionalidad del gasto público.

1 Véanse diversos documentos en su página web en <https://www.oecd.org/gov/improving-governance-with-policy-evaluation-89b1577d-en.htm>.

2 Véase su web en <https://www.ehu.es/es/web/ivac/sarrera>.

3 Véase la página <https://funcionpublica.hacienda.gob.es/evaluacion-politicas-publicas.html>.



- Es una herramienta de aprendizaje y contribuye a la mejora de la dimensión estratégica y operativa de la acción pública.
- Fomenta la participación en la acción pública.

Estas ideas se recogen en la Ley 27/2022, de 20 de diciembre, de institucionalización de la evaluación de las políticas públicas en la Administración General del Estado. Si bien solo aplicable en la Administración del Estado, la norma supone un punto de referencia y tiene como objetivo promover una verdadera cultura de la evaluación, con criterios de valor público para hacer más eficaz la asignación de los recursos y para optimizar el proceso de toma de decisiones; para impulsar la innovación en las actuaciones del sector público, encaminadas hacia una gestión moderna y útil para solucionar los problemas y retos sociales; y para avanzar en la transparencia, el control de responsabilidades y la rendición de cuentas.

La norma aludida prevé una Agencia de Evaluación coordinadora e introduce un enfoque transversal, integral y participativo a la hora de medir el impacto de las políticas públicas en la ciudadanía, con mejora de la calidad, eficacia y estabilidad de las políticas, y con un enfoque más amplio que el meramente presupuestario o vinculado al gasto. Como aspectos importantes de dicha ley, en relación con la evaluación realizada en este informe, cabe destacar que la ley preceptúa lo siguiente:

- La evaluación de políticas públicas se realizará por un equipo externo al órgano responsable de la política pública a evaluar con sistemas de indicadores.
- Se pretende reforzar la evaluación ‘ex ante’, previo a la aprobación de las políticas públicas. Se emplearán los resultados de las evaluaciones para mejorar esas políticas, incorporando dichos resultados en la toma de decisiones.
- Se pondrán en marcha unidades de coordinación departamentales, encargadas de coordinar y efectuar el seguimiento de las actividades de evaluación de políticas públicas.
- Se establecen la necesidad de evaluar sostenidamente a corto, medio y largo plazo.
- El órgano responsable de cada política pública deberá rendir cuentas respecto a si adopta las recomendaciones del informe de evaluación, o explicar por qué en caso contrario.

Respecto del **fundamento normativo de la necesidad de evaluar específicamente en justicia restaurativa y las obligaciones previas que ello conlleva**, en el contexto del Consejo de Europa, la Recomendación CM/Rec(2018)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal, establece en su principio 39 lo siguiente:



Los servicios de justicia restaurativa deben desarrollar sistemas de grabación de datos adecuados que les permitan recopilar información sobre los casos que abordan. Como mínimo, se debe registrar el tipo de justicia restaurativa que se ha aplicado o los motivos por los que algunos casos no han avanzado. Los datos anónimos deben ser recopilados a escala nacional por una autoridad competente y deben ponerse a disposición de los interesados para su investigación y evaluación.

Asimismo, en el principio 66 de dicha Recomendación se indica:

Los Estados miembros deben promover y permitir la investigación sobre la justicia restaurativa, así como apoyarla, y facilitar la evaluación de cualquier programa o proyecto que pongan en marcha o financien. Los servicios de justicia restaurativa de todo tipo deben permitir la evaluación independiente de su servicio y colaborar en ello.

Por su parte, el Manual de las Naciones Unidas sobre programas de justicia restaurativa, en su segunda edición de 2020, dedica el capítulo final (pp. 103-110) a la necesidad de evaluación y hace repetidamente referencia a la Recomendación europea. En el Manual, se indica que, a pesar de la proliferación de programas de justicia restaurativa en todo el mundo durante las últimas décadas, existen pocos estudios de evaluación y recuerda que son necesarios para identificar mejor las condiciones que favorecen o limitan la eficacia de los programas y para seguir desarrollando prácticas basadas en una información real que guíe el desarrollo y la aplicación de nuevos programas. Por ello, recuerda el Manual, para que sea posible realizar una evaluación sistemática, los datos necesarios para la evaluación deben identificarse y recopilarse de forma sistemática y continua, desde las primeras fases de desarrollo del programa, incluso antes de que éste se ponga en marcha. Deben establecerse objetivos y mecanismos de seguimiento y se recomienda utilizar metodologías mixtas, cuantitativas y cualitativas.

Entre la información estadística que menciona expresamente el Manual para ser recopilada se encuentran:

- El número y los tipos de casos remitidos al programa restaurativo (incluida la naturaleza del delito cometido).
- Las fuentes de las derivaciones.
- La frecuencia con la que las personas denunciadas/condenadas y las víctimas aceptan participar en el programa.
- Las razones por las que se rechaza participar en el programa.
- El tiempo necesario para la preparación del caso.
- La proporción de encuentros cara a cara.
- La participación de cada parte.
- El tiempo necesario para llevar a cabo el proceso restaurativo.
- La naturaleza y el contenido de los acuerdos alcanzados durante el proceso.



- El porcentaje de acuerdos alcanzados.
- La tasa y el tipo de reincidencia entre las personas denunciadas/condenadas que han participado en procesos restaurativos.
- El número de voluntarios y las horas de voluntariado aportadas a los procesos restaurativos.
- Información sobre costes.
- Los perfiles (por ejemplo, edad, sexo, origen étnico) de las personas participantes, miembros de la comunidad que participan en procesos restaurativos, facilitadores, etc.
- Las percepciones de los participantes y su satisfacción con su experiencia del proceso y sus resultados.

Respecto de los datos cualitativos, según se indica en el Manual, estos también pueden recopilarse mediante la observación del proceso restaurativo y a través de entrevistas o grupos de discusión con las personas participantes, los profesionales y otros agentes del proceso restaurativo.

En definitiva, según el texto citado, los programas de justicia restaurativa deben desarrollar sistemas de recopilación de datos que les permitan recoger información sobre los casos que aceptan, las personas implicadas, los servicios que prestan y los resultados obtenidos⁴.

Con base en lo anterior, la presente evaluación externa se configura como una **investigación-acción, participativa y apreciativa**, siguiendo de forma específica los estándares internacionales sobre justicia restaurativa (Igartua, 2023; Varona, 2023; 2009), los cuales se encuentran recogidos en una serie de normas internacionales y nacionales, con diversa vinculación jurídica, sin perjuicio de configurar, en todo caso, un *corpus normativo* sobre buenas prácticas, también en materia de evaluación, tal y como ya se ha mencionado⁵.

4 En el ámbito navarro, véase, más adelante, la alusión a los artículos 14 y 16 de la Ley Foral 4/2023 de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias.

5 En el marco de la Unión Europea, vid. los artículos 28 y 29 de la Directiva 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, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo. Esta Directiva está actualmente en proceso de reforma precisamente para asegurar su cumplimiento mediante la mejora en el seguimiento y recopilación de datos, entre otros aspectos. Cfr. el art. 32 y la disposición adicional primera de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y los art. 10. 3. f) y art. 11 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.



Ahondando en esta idea, la evaluación participativa, en cumplimiento con la normativa en la materia sobre justicia restaurativa, atención a víctimas (Victim Support Europe, 2023; Lugo-Gaulich, 2022; Hiil Policy Brief, s.f.) y evaluación de políticas públicas, como nos indican Ward et al. (2023):

1. Garantiza la justicia y la equidad. Un modelo de evaluación inclusivo garantiza que todos los miembros de la comunidad de práctica tengan las mismas oportunidades de contribuir y ser reconocidos por sus esfuerzos. Evita los prejuicios y promueve la equidad en la evaluación del rendimiento y el impacto de los individuos y de la comunidad en su conjunto.
2. Promueve la diversidad y la inclusión. Un modelo de evaluación inclusivo tiene en cuenta las diversas perspectivas.
3. Un modelo de evaluación responsable responsabiliza tanto a los individuos como a la comunidad de sus acciones y resultados.
4. Establece expectativas y medidas claras para evaluar la eficacia y el impacto de las actividades y prácticas de la comunidad.
5. Un modelo de evaluación responsable proporciona información y conocimientos valiosos que pueden utilizarse para mejorar las actividades y prácticas.
6. Ayuda a identificar los puntos fuertes y débiles y las áreas de desarrollo, lo que permite un aprendizaje y un crecimiento continuos.
7. Garantiza que los valores del servicio o programa estén alineados con sus actividades y prácticas.
8. Proporciona información contrastada que puede informar los procesos de toma de decisiones por lo que ayuda a identificar y valorar áreas donde los resultados son positivos y las que requieren atención o mejora, orientando las acciones futuras y la asignación de recursos.

En la **Comunidad Autónoma de Navarra**⁶ también se ha reconocido la necesidad de una institucionalización transversal de la cultura planificadora y evaluadora, institucionalización que pasa por la implantación de un sistema de planificación y evaluación de las intervenciones públicas, objeto fundamental de uno de los proyectos del eje 2 del Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública 2020, en línea con la Ley foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

6 Vid. <https://red.novagob.org/que-es-un-sistema-de-evaluacion-de-politicas-publicas-elementos-y-claves/>.

Aunque las evaluaciones externas de los servicios y programas restaurativos son extraordinarias en nuestro contexto, el Gobierno de Navarra se refiere, de forma general, a la capacidad de la evaluación como la suficiencia y facultad de una organización para incluir la función de la evaluación como parte integrante de su estructura, asegurando el apoyo y el impulso de la misma por parte de las personas con capacidad de decisión, y la liga a la cultura de la evaluación como una forma de entender la Administración y la gestión pública⁷.

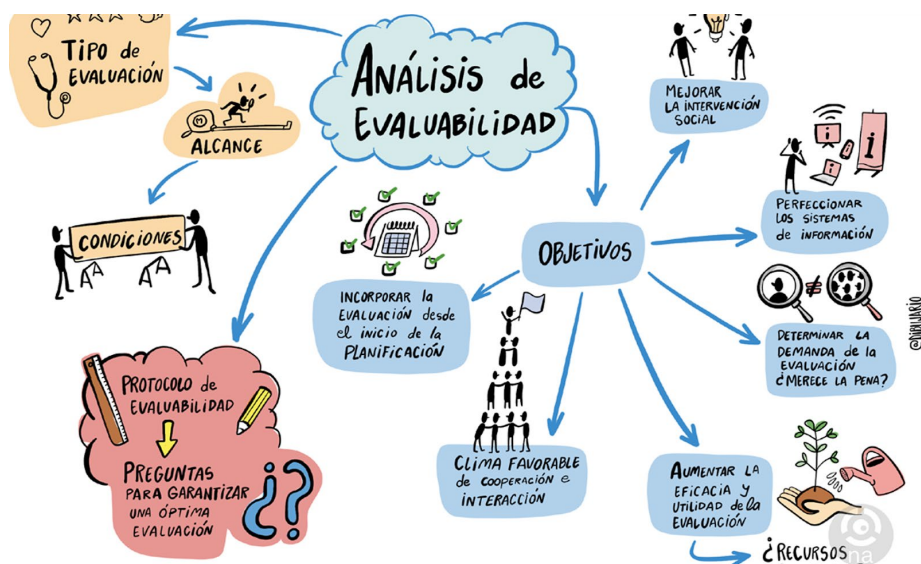


Imagen 1: Capacidad de evaluación y análisis de la evaluabilidad como primera tarea de toda evaluación. Fuente: Observatorio de la Realidad Social de Navarra (2020).

En esta dirección, el Observatorio de la Realidad Social de Navarra de Derechos Sociales publicó en 2020 una *Guía de Evaluación de Políticas Sociales* de gran relevancia ya que la política pública en torno a la justicia restaurativa puede configurarse no solo como política de justicia, sino también como política social de construcción de convivencia, en sentido amplio, idea recogida en la última memoria del servicio de justicia restaurativa.

7 Debe recordarse que el Gobierno foral aprobó, en octubre de 2023, una estrategia para analizar el impacto de sus iniciativas en los ámbitos económico, social y medioambiental, la Estrategia Navarra Sostenible ENS 2030, que prevé el análisis de las políticas públicas y sus efectos a corto, medio y largo plazo, con una guía de aplicación con cuatro perspectivas, según el área de intervención (en lo relativo a las personas se valora su equidad; al planeta, su admisibilidad o armonía; a la prosperidad, su viabilidad; y a la paz y alianzas, su justicia).



En dicha Guía se diferencia, según el objeto evaluado: 1. Evaluación de la estrategia o política, a partir de los diversos planes en que se concretan, considerando las necesidades detectadas y los recursos disponibles. 2. Evaluación de los programas como concreción operativa de una política. 3. Evaluación de los servicios, entendidos como las prestaciones o recursos que reciben las personas que acceden a los mismos.

En este sentido, nuestra evaluación abarca estos tres elementos, es decir, considera el diseño de una política pública de justicia restaurativa, algo pionero en nuestro contexto, así como los programas existentes y los servicios concretos prestados, sin obviar las limitaciones de la metodología empleada, tal y como se detallarán más tarde.

Adicionalmente, nos encontramos ante una evaluación acción participativa que subraya s carácter apreciativo y de aprendizaje al valorar el mayor número posible de una serie de criterios de forma global, como muestra la siguiente imagen.



Imagen 2: Criterios generales de evaluación, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que deben guiar la investigación y acción pública. Fuente: Observatorio de la Realidad Social de Navarra (2020).

Como ya se ha indicado, nuestra evaluación tiene como **objetivo general** evaluar externamente el trabajo de los programas de justicia restaurativa en Navarra, enfocándonos, para el estudio cuantitativo, en los datos relativos a 2022. Este objetivo se desarrolla dentro del marco conceptual general de la **teoría del cambio**, modulada por el marco interpreta-



tivo extraído de la bibliografía especializada sobre justicia restaurativa. La teoría del cambio permite pensar, como proceso y resultado, el cambio que produce una política, programa o servicio (Cátedra de Impacto Social, 2021; Weiss, 1995). En muchas ocasiones, esta teoría se utiliza para diseñar una política o intervención, pero también puede adaptarse de forma retrospectiva (Vogel, 2012; Funnell y Rogers, 2012; James, 2011; White, 2009). Siguiendo a Rogers (2014), la teoría del cambio puede respaldar una evaluación de impacto de formas diversas. Sirve para identificar: preguntas de evaluación específicas, sobre todo en relación con aquellos elementos sobre los que todavía no existen pruebas sustanciales; las variables pertinentes que deberían incluirse en la recopilación de datos; los resultados intermedios que pueden utilizarse como indicadores de éxito, en situaciones en las que los impactos de interés no se producirán en el marco temporal de la evaluación; los aspectos de la ejecución que es preciso examinar; y los factores contextuales que podrían ser pertinentes y que habría que abordar en la recopilación y el análisis de datos, por si se detectaran patrones.

La **metodología** utilizada en este trabajo ha sido mixta, partiendo de una revisión de la literatura existente en el ámbito comparado e interno, y con un estudio exploratorio cuantitativo de una muestra de personas participantes en procesos restaurativos en 2022. Para ello se han realizado entrevistas telefónicas, siguiendo un cuestionario con respuestas cerradas y abiertas recodificadas, analizadas mediante el paquete informático estadístico SPSS. En paralelo y como enfoque principal de la investigación se ha desarrollado un análisis cualitativo, siguiendo un estudio novedoso etnográfico con observación no participante de entrevistas preparatorias y procesos, cuestionarios en línea y grupos de discusión, con diferentes agentes clave, como datos cualitativos analizados temáticamente.

A modo de guía de lo que la persona lectora puede encontrar en las siguientes páginas, como puede observarse en el índice, tras esta Introducción, el informe se **estructura** en los siguientes apartados: Contextualización; Objetivos de la evaluación realizada; Metodología: Precisiones y limitaciones; Presentación de los resultados; Análisis conjunto de los resultados; Conclusiones; Recomendaciones; Plantilla de indicadores propuesta; Bibliografía; y Anexos.

El contenido desarrollado ha sido posible por la labor del siguiente **equipo especializado de trabajo** que ha contado con plena independencia en el desempeño de su actividad evaluadora:

Investigadoras principales⁸:

Gema Varona, directora del Instituto Vasco de Criminología (IVAC-KREI) de la UPV/EHU.

8 Ambas con tesis doctorales y publicaciones en la materia, así como con experiencia práctica y aplicada en este campo.



Idoia Igartua, profesora de Derecho penal del Departamento de Derecho Público de la UPV/EHU.

Investigadores colaboradores:

D. Auxkin Galarraga, profesor del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la UPV/EHU.

Arkaitz Arteaga, técnico del Gobierno Vasco.

También han colaborado Iulen Ibáñez, ingeniero informático; Andrea Marauri y Maider Arceniega, alumnas en prácticas en el IVAC/KREI del grado de Criminología de la Facultad de Derecho (UPV/EHU) y Leticia Trombini, investigadora predoctoral de la Universidad de São Paulo (Brasil), especializada en monitorizar la calidad de los diálogos restaurativos, y visitante en el IVAC/KREI.

Sobre el **periodo de ejecución y presupuesto**, los trabajos se han desarrollado durante el año 2023 con el siguiente cronograma, adaptado, en su caso, a las circunstancias sobrevenidas a lo largo del año:

- Enero-febrero: diseño del estudio y adaptación a las fuentes disponibles.
- Marzo-mayo: entrevistas telefónicas relativas al estudio cuantitativo.
- Abril-julio: trabajo de campo para el estudio cualitativo
- Junio: exploración estadística de datos cuantitativos.
- Septiembre-noviembre: análisis conjunto de los datos cuantitativos y cualitativos y redacción del informe.
- Diciembre: entrega y propuesta de jornada de presentación del informe.

Presupuesto: 15.000,00€.

Entidad de financiación: Gobierno de Navarra.

Finalmente, debemos **agradecer** muy sinceramente el compromiso, confianza y colaboración del Departamento de Justicia del Gobierno de Navarra y, en concreto, debemos mencionar a Jorge Ollero, Director del Servicio de Reinserción, Mediación y Justicia Restaurativa, y a Belén Garayoa, Jefa de la Sección de Mediación y Justicia Restaurativa, así como a las personas integrantes de los equipos de justicia restaurativa y a todas aquellas que respondieron a nuestros cuestionarios telefónicos y en línea. Para todo el equipo ha sido un privilegio y una gran responsabilidad asumir el reto de valorar lo que resulta mayormente intangible y solo esperamos poder contribuir mínimamente a reconocer el trabajo de este servicio y de estas personas, dándoles las gracias por dejarnos aprender con ellas en una tarea siempre inacabada e incompleta.



CAPÍTULO 2

CONTEXTUALIZACIÓN: EVOLUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE JUSTICIA RESTAURATIVA EN NAVARRA, DENTRO DEL CONTEXTO INTERNACIONAL Y ESPAÑOL

1. ORIGEN Y DESARROLLO DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

La justicia restaurativa tiene una historia reciente, pero en expansión global desde sus orígenes, vinculados a la búsqueda de alternativas más humanas y eficaces para responder a las conductas delictivas. Aunque no existe una única definición académica o normativa (imágenes 3 y 4), la justicia restaurativa puede describirse como un proceso para la reparación, dialogado y participativo, centrado en las necesidades de los/as afectados/as.

European Commission
cualquier proceso que permita a la víctima y al infractor participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial (Directiva 2012/29/UE, art. 2. 1 d). Cfr. Ley 4/2015 Estatuto de la Víctima (art. 15). Ley foral navarra 2023.

UNODC
Handbook on **RESTORATIVE JUSTICE PROGRAMMES** SECOND EDITION
un enfoque que ofrece a los infractores, las víctimas y la comunidad una vía alternativa a la justicia. Promueve la participación segura de las víctimas en la resolución de la situación y ofrece a las personas que aceptan la responsabilidad por el daño causado por sus actos la oportunidad de rendir cuentas ante aquellos a quienes han perjudicado. Se basa en el reconocimiento de que el comportamiento delictivo no sólo viola la ley, sino que también perjudica a las víctimas y a la comunidad.

COUNCIL OF EUROPE
cualquier proceso que permita a aquellas personas dañadas por el delito y a las personas responsables del daño participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la resolución de las consecuencias resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente y cualificado (en lo sucesivo, el "facilitador"). (Recom. 2018(8). Cfr. Recomendación

EUROPEAN FORUM FOR RESTORATIVE JUSTICE
es un enfoque que aborda el daño o el riesgo de daño implicando a todos los afectados para que lleguen a un entendimiento y un acuerdo sobre cómo reparar el daño y hacer justicia.

Imagen 3: Definiciones normativas de justicia restaurativa.



DEFINICIÓN (Recomendación CM/Rec(2010)1 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre las normas de probation del Consejo de Europa)

La justicia restaurativa es un **conjunto de principios y prácticas basadas en varias asunciones:**

- a) que la respuesta al delito debe reparar en la medida de lo posible el daño sufrido por la víctima;
- b) que se debe hacer comprender a las personas infractoras que su comportamiento no es aceptable y que ha tenido algunas consecuencias reales para la víctima y la comunidad;
- c) que las personas infractoras pueden y deben aceptar la responsabilidad de su acción;
- d) que 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
- e) que la comunidad tiene la responsabilidad de contribuir a este proceso.

Imagen 4: Definición de la Recomendación (2010)1.

En su origen, a mediados de los años setenta y en el contexto anglosajón, la justicia restaurativa se centró en hechos delictivos no catalogados como graves, sin perjuicio de su dimensión subjetiva, cometidos por personas menores o jóvenes. Sin embargo, como se muestra, a modo de síntesis, en la imagen 5, desde los años ochenta, se ha extendido a muchos países y a la jurisdicción de adultos, incluyendo delitos especialmente graves, sin perjuicio de que su itinerario e impacto en el sistema penal varíen.

EL ENTENDIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

De 1974 en Canadá a 2023 en España

- La distinción reciente entre mediación, justicia restaurativa (JR) y prácticas restaurativas
- Cuestionamiento de límites y objetivos (la entrada de las víctimas)
- Justicia penal de menores y adultos
- Tipos de delitos y fases del procedimiento
- Del debate teórico sobre la selección e idoneidad a la constatación empírica de la adaptabilidad y flexibilidad
- Reconocidas por un corpus jurídico internacional creciente, en equilibrio con las garantías jurídicas

Imagen 5: Evolución general de la justicia restaurativa.



Al mismo tiempo, la justicia restaurativa se ha ido consolidando como una respuesta adaptada a las necesidades de las víctimas, respecto de su escucha, participación en el proceso y reparación, y ello ha tenido un reflejo en la progresiva positivización del derecho a la información sobre la justicia restaurativa, particularmente en el ámbito europeo, como muestra la imagen 6 que contiene un resumen de la normativa internacional y española más relevante en este campo, donde hemos de destacar las doce menciones contenidas en la reciente Recomendación CM/Rec(2023)2 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre derechos, servicios y apoyo a las víctimas de delitos, aprobada por el Comité de Ministros el 15 de marzo de 2023.

RESUMEN DEL MARCO NORMATIVO BÁSICO

NACIONES UNIDAS

Principios básicos para la aplicación de Programas de Justicia restaurativa en materia penal (2002)
Manual sobre Programas de Justicia restaurativa (2006/2020)

CONSEJO DE EUROPA

Recomendación (99) 19, sobre Mediación en Asuntos Penales
Recomendación CM/Rec (2018) 8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal
Recomendación CM/Rec(2023)2 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre derechos, servicios y apoyo a las víctimas de delitos

UNION EUROPEA

Decisión Marco del Consejo de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal
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
Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas 2020-2025.
Para una comparativa en la UE: <https://e-justice.europa.eu/64/ES/mediation.in.eu.countries>

España

Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores y su RD (anteriormente Ley 4/1992)
Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito
Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015

Art. 84.1 CP: El juez o tribunal también podrá condicionar la suspensión de la ejecución de la pena al cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación (Consideraciones generales sobre la cobertura procesal e impacto procesal y penológico: ·Atenuante genérica art. 215 CP ·Atenuante analógica confesión tardía art. 217 CP ·Atenuantes específicas ·Extinción de la responsabilidad penal por perdón del ofendido ·Arts. 963 y 964 LECrim. Principio de oportunidad reglada del MF en los delitos leves ·Sentencias por conformidad (privilegiada o premial, ordinaria)·Pena reparadora, suspensión de la ejecución de la pena, libertad condicional, indulto ·JR y ejecución penal y penitenciaria)

Imagen 6: Resumen del marco normativo básico.

Sin embargo, la extensión e impacto de la justicia restaurativa en los sistemas penales son limitados⁹, al estar condicionada por el desconocimiento y la desconfianza percibida en la sociedad y en las culturas jurídicas y profesionales, así como también por el principio de voluntariedad que la preside y los recursos limitados para contratar a personas facilitadoras, en número suficiente y de forma estable, entre otras cuestiones. Ello es así, a pesar de que la justicia restaurativa cuenta ya, en el ámbito comparado e interno, con investigaciones solventes sobre su impacto positivo general, al mismo tiempo que, aunque con contrastes entre sus principios y valores, puede integrarse dentro de los fines

9 Vid. la comparativa referida a datos de 2019 con Navarra y Cataluña en https://www.mediacion-aname.org/_files/ugd/91e016_677bc33755c14c0eaa2d30c73d03f179.pdf.



de un Derecho penal del siglo XXI (Claessen, 2023; Brookes, 2023; Reimond, 2004) (imágenes 7 y 8).

Fundamentación teórica (criminológico-victimológica)

- Conflictos, protagonismo y reducción de daños (Christie, 1976)
- Pacificación y cambio de lentes/paradigmas (Zehr, 1990)
- Justicia procedimental (Lind y Tyler, 1988) y relacional (Vaandering, 2013)
- Justicia terapéutica y tribunales enfocados en la solución de problemas (de fondo) (Wexler, 1999)
- Vergüenza reintegrativa y regulación adaptada o receptiva (Braithwaite, 1989; 2002)
- Desafío (Sherman, 1993) y desistimiento (Maruna, 2001)
- Interés propio común y confianza (Walgrave, 2008)
- Victimología. Necesidades de las víctimas (participación; voz; validación; responsabilidad activa del ofensor) (Dignan, 2005; Pemberton, 2015; Daly, 2017; Holder, 2018). Wemmers, Van Camp, Bolívar... (intereses prosociales, riesgos y JR)

FUNDAMENTACIÓN EN LA DOGMÁTICA PENAL: Teorías mixtas de la pena, Claus Roxin y la tercera vía (proyecto oficial alemán de 1966)

Evaluaciones empíricas

Sherman and Strang (2007) subrayaron en su trabajo comparado que ninguna otra alternativa a la visión de la justicia clásica pone a la víctima tan claramente en el centro de una comunidad, en la cual todos somos interdependientes, como lo hacen los programas restaurativos.

En el contexto de la prisión, como alternativa a la prisión o a parte de la misma, así como elemento dentro de programas de tratamiento, limita el efecto de institución total y la prisionización inherentes en cualquier sistema penitenciario y posibilita un mejor entendimiento y aplicación del principio de humanidad que resulta más ético y rentable socialmente.

- Robinson, G., & Shapland, J. (2008). Reducing recidivism: a task for restorative justice?. *The British Journal of Criminology*, 48(3), 337-358.
- Sherman, L. y Strang, H. (2007). *Restorative Justice: The Evidence*. Londres: Smith Institute.
- Guardiola Lago, M. J., Alberti Cortés, M., Casado Coronas, C., Martins Da Silva, S., & Susanne, G. (2012). *¿Es el conferencing una herramienta útil para los programas de mediación en el ámbito penal del Departamento de Justicia?* Barcelona: Generalitat.
- Varona Martínez, G. (2009). *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su actividad (octubre 2008-septiembre 2009)*. Donostia/San Sebastián: IVAC/KREI.

Imagen 7: Fundamentaciones teóricas y evaluaciones empíricas de la justicia restaurativa.



Imagen 8: Diferentes prioridades en la justicia clásica y restaurativa. Fuente: Brookes (2023, 9).

2. LA SITUACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN NAVARRA: CUESTIONES NORMATIVAS Y ORGANIZACIONALES

Además del precedente de los proyectos de mediación penal en menores, la justicia restaurativa en España comenzó a desarrollarse en la jurisdicción de adultos, en la década



de los noventa, en la Oficina de Atención a la Víctima de Valencia, por el contacto de su directora, Fely González, con los profesores Antonio Beristain (UPV/EHU) y Tony Peters (Universidad de Lovaina), pioneros en justicia restaurativa en Europa. Sin embargo, fue en Cataluña (Olalde, 2023) y en el País Vasco (Varona, 1998; 2009) donde se asentaron los proyectos de forma que empezaron a conceptualizarse como servicios públicos dentro de la administración de justicia (GEMME, 2023; Bernuz y García, 2022)¹⁰.

En el caso de Navarra, en el Protocolo Marco de Justicia Restaurativa en Navarra, aprobado por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Navarra en 2022 y que fue objeto también de presentación en el Colegio de Abogados de Pamplona, se indica que el Servicio de Mediación Penal comenzó oficialmente su andadura el 1 de enero de 2006, como una de las experiencias piloto impulsadas por el Consejo General del Poder Judicial. El proyecto se implantó en el Juzgado de Instrucción nº 3 de Pamplona y contó con el apoyo de la Dirección General de Justicia del Gobierno de Navarra, que firmó convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME). Ante su impacto positivo, se fue consolidando a lo largo de los años y en 2007 se amplió a todos los juzgados penales y se estableció una dotación presupuestaria de la Dirección General de Justicia. En 2018 la mediación pasó a entenderse como servicio público, con énfasis en la terminología de justicia restaurativa, al establecerse un contrato administrativo de servicios, que fue adjudicado a ANAME, tras su licitación en relación con el ámbito penal en todos los Juzgados y Tribunales de los partidos judiciales de Pamplona y Aoiz. Junto con este contrato, se realizaron acuerdos con los Colegios de Abogacía del resto de los partidos judiciales de Navarra (Estella, Tudela y Tafalla). A su vez, estos Colegios de Abogacía establecieron contactos con los Colegios de Psicología y Trabajo Social, desarrollando un modelo de co-mediación entre distintos profesionales. Por todo ello, como se indica en el Protocolo Marco mencionado, actualmente, se ofrece la posibilidad de participar en procesos de justicia restaurativa en todo el territorio foral, con colaboración, en su caso, de expertos de diferentes disciplinas.

En 2021 se creó el Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa de Navarra (SEPJURNA) dentro de la Dirección General de Justicia, lo que supuso que la promoción y coordinación de la justicia restaurativa, en todas las fases del procedimiento, se realiza por el Gobierno de Navarra como política pública. Como se ha mencionado en la Introducción, a finales de 2022, el Servicio encargó esta primera evaluación externa con el objetivo de contribuir a una justicia restaurativa de calidad, en línea con los estándares

10 Cfr., sobre la evolución reciente en Francia, Institut Français pour la Justice Restaurative (2021) y, para otros países, en la web del Foro Europeo de Justicia Restaurativa, que elabora actualmente una Enciclopedia sobre el desarrollo de la misma a escala mundial, así como en el portal de justicia de la Unión Europea.



del Foro Europeo de Justicia Restaurativa¹¹ y con el propósito de poder mejorar la recogida de datos de cara a evaluaciones periódicas y sostenibles en el tiempo.

Un punto a destacar, por ser la Comunidad pionera en legislación específica, ha sido la aprobación de la Ley Foral 4/2023, de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias (Romero, 2023a; 2023b). El 31 de agosto de 2021 se dictó la Orden Foral por la que se inició el procedimiento de elaboración de un anteproyecto de Ley Foral de Mediación y Justicia Restaurativa. El SEPJURNA fue el órgano encargado de elaborar el Anteproyecto de Ley Foral (Parlamento de Navarra, 2022). Una vez elaborado el borrador del Anteproyecto, el texto fue sometido a información pública y se recibieron tres aportaciones. Posteriormente, se elaboraron las memorias e informes preceptivos y el 21 de septiembre el Gobierno de Navarra aprobó y remitió al Parlamento el Proyecto de Ley de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias. Este Proyecto de Ley consta de 53 artículos, estructurados en cinco títulos, tres disposiciones adicionales y una disposición final. La justificación de la norma viene fundamentada en que “el enfoque restaurativo, como paradigma más fructífero y afianzado, y la mediación, como herramienta más popular y extendida, se sitúan en la construcción de una justicia más democrática y cercana a las necesidades de las personas, tal y como apuntan numerosos instrumentos jurídicos europeos”, en particular la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo, la Declaración de Venecia del 14 de diciembre de 2021 o la Directiva Europea 2008/52/CE de 21 de mayo de 2008. Conforme a los promotores del proyecto, la justicia debe contar con la participación de la ciudadanía, propiciando la resolución pactada de sus propios conflictos, para lo cual es necesario “ordenar, impulsar, regular y descentralizar los medios que el Gobierno de Navarra dispone al servicio de la justicia restaurativa, en el ámbito penal, la mediación en los ámbitos civil, mercantil y contencioso-administrativo y, lo que supone una novedad, el fomento de la prevención de la judicialización de los conflictos a través de las prácticas restaurativas comunitarias”.

En relación con el fundamento normativo de esta evaluación externa, resulta especialmente relevante el artículo 16 de la Ley Foral 4/2023, de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias, dedicado a la “garantía de calidad” y que dice expresamente:

1. El Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra mantendrá un sistema de evaluación de la calidad a través de encuestas de satisfacción u otras metodologías adecuadas. Se podrán realizar supervisiones y evaluaciones externas de los servicios según se establezca en el Plan de Calidad bienal del artículo 4.2.
2. El Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra contará con sistemas adecuados de registro de datos que le permita recopilar información sobre los casos que aborda, siempre con respeto a la normativa de protección de datos. Como mínimo, se registrará la técnica de justicia restaurativa que se haya aplicado y el resultado del proceso.
3. Los datos anónimos o anonimizados serán considerados

11 Véanse los documentos elaborados por el Comité encargado de los estándares y valores en <https://www.euforumrj.org/en/restorative-justice-values-and-standards-committee>.



un bien común y se pondrán a disposición de la sociedad para facilitar la investigación y evaluación de políticas públicas en aras del interés general.

Asimismo, en su artículo 14, la Ley navarra alude a un plan estratégico cuatrienal para el fomento de la justicia restaurativa.

En el caso del Servicio de Justicia Restaurativa gestionado mediante contratación externa¹², con los cambios en la licitación en 2022, se pasó de un número de doce personas facilitadoras que cobraban como autónomos por sesión (con un máximo de cinco sesiones ampliable a siete) a cuatro personas contratadas con jornada completa y una persona a media jornada. En el caso del partido judicial de Estella, la reorganización ha permitido que se puedan llevar unos 150 casos al año aproximadamente¹³. Tafalla también parece funcionar satisfactoriamente tras los cambios organizativos. En Tudela algunos jueces están derivando directamente al Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra centralizado al no estar consolidado en un primer momento el turno del Colegio de Abogados. En todo caso, no se trata simplemente de un turno de abogados que hacen mediación penal, sino que recibieron formación de ANAME, si bien pueden existir elementos que dificultan entrar en la lógica de servicio público. En los turnos de abogados, dentro de lo que es la justicia gratuita, se sigue con el límite de cinco sesiones, si bien los casos más graves podrían remitirse a Pamplona. En estos turnos de abogados también pueden darse mediaciones civiles y mercantiles, aunque algunos abogados parecen más interesados en el campo penal. En todo caso, se ha producido un cambio organizacional muy importante y ello, naturalmente, ha podido suponer fricciones para su adecuación. Se puede apreciar, en todo caso, una mayor coordinación, énfasis en la justicia restaurativa por encima de la mediación y también un enfoque en las víctimas. Sin embargo, parece quedar pendiente un protocolo uniforme para las prácticas de justicia restaurativa en toda Navarra.

Por tanto, puede afirmarse que Navarra se ha puesto a la cabeza, junto con Cataluña y el País Vasco, en el desarrollo de la justicia restaurativa en España, destacando, de forma particular, seis avances:

1. Se trata de la primera Comunidad Autónoma en tener una legislación específica sobre justicia restaurativa, que aún además una perspectiva transversal, que está sirviendo de modelo para otras Comunidades Autónomas y que ha tenido eco

12 En virtud de esa contratación, el Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra centralizado tiene competencias en todo el territorio foral, permitiendo a su entidad gestora ANAME - la intervención fuera de Pamplona y Aoiz, sin perjuicio de la competencia de cada Colegio de la Abogacía en su respectivo partido judicial.

13 Datos obtenidos de los grupos de discusión. Compárese con la memoria del servicio, publicada en la web del Gobierno de Navarra, a la que esta evaluación hace referencia posteriormente.



en el Foro Europeo de Justicia Restaurativa (FEJR), con una especial incidencia en el Seminario del FEJR organizado en junio de 2023 en Pamplona. Además, el 21 de noviembre de 2023, la consejera navarra, junto con la vasca y la catalana, suscribieron la Declaración de Donostia/San Sebastián (2023) por una cultura restaurativa, con mención a compromisos concretos que fueron debatidos, ese mismo día, en diálogo con el Prof. Ivo Aertsen, fundador del FEJR y una de las figuras más importantes en este campo que ha valoró positivamente la firma de dicha Declaración.

2. Es la única Comunidad que ha incluido menciones expresas en otras leyes, de nuevo con un carácter transversal y pionero, así en el art. 31 de la Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de lucha contra el racismo y la xenofobia, y en el art. 17 de la Ley Foral 24/2022, de 5 de julio, de reconocimiento de las víctimas de abusos sexuales cometidos en el seno de la Iglesia católica de Navarra.
3. Con la creación del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa en el Gobierno de Navarra¹⁴ se ha realizado un cambio organizacional en los servicios muy

14 Vid. el Decreto foral 266/2019, de 30 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de políticas migratorias y justicia (Boletín Oficial de Navarra de 7 de noviembre de 2019). En él se indica que el Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa ejercerá las siguientes funciones: a) Fomento y desarrollo de la Justicia Restaurativa y la resolución alternativa de conflictos en el marco de la Administración de Justicia en Navarra. e) Fomento de la mediación intrajudicial. h) Plantear propuestas de aplicación de penas no privativas de libertad en el marco de la legislación penal. j) Seguimiento personalizado de la ejecución penal y de los itinerarios de reinserción de cada persona, incluyendo la localización de causas y procedimientos que afectan a una persona dentro y fuera de Navarra y el apoyo en la tramitación de cancelación de antecedentes penales, así como procesos restaurativos pos-penitenciarios. k) Fomentar la conexión de la sociedad con la realidad penal y su participación en la resolución de los conflictos vinculados a ella. Del mismo modo, fomentar la conexión con el exterior y la sociedad de las personas penadas. lm) Crear y coordinar una red que ofrezca procesos restaurativos comunitarios. n) La mediación penitenciaria y prevención de conflictos en el interior de prisión. En concreto, en el artículo 26. Sexies, sobre el ámbito material y funcional de la Sección de Justicia Restaurativa, se indica que: La Sección de Justicia Restaurativa ejercerá las siguientes funciones: a) Fomentar y desarrollar la justicia restaurativa y la resolución alternativa de conflictos en el marco de la Administración de Justicia en Navarra. b) Coordinar e impulsar la realización de procesos restaurativos intrajudiciales. c) Coordinar e impulsar la realización de procesos restaurativos penitenciarios, así como procesos restaurativos pos-penitenciarios para el acompañamiento hacia la reinserción. d) Coordinar e impulsar la realización de talleres de diálogos restaurativos para el cumplimiento de penas no privativas de libertad. e) Crear y coordinar una red que ofrezca procesos restaurativos comunitarios. f) Crear y coordinar programas de mediación penitenciaria y prevención de conflictos en el interior del centro penitenciario. g) Impulsar acciones formativas y divulgativas en relación a la justicia restaurativa. h) Supervisar la calidad de los procesos restaurativos, asegurando especialmente la aplicación de la perspectiva de género en todos los ámbitos. i) Cuantas otras le atribuya la legislación vigente o le encomiende la Dirección General de Justicia en materias de su competencia.



relevante para potenciar la justicia restaurativa, en diversos delitos y fases del proceso penal en sentido amplio, que también ha conllevado la coordinación con diversos operadores jurídicos y la redacción de un protocolo marco.

Debe destacarse que, en 2022, el Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa recibió el Premio a la Calidad en la Justicia del Consejo General del Poder Judicial. Este premio reconoce a aquellos órganos judiciales u oficinas que colaboren con los mismos que hayan destacado por sus actividades de mejora de la calidad del servicio público y por la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos mediante buenas prácticas de gestión. En concreto, el SEPJURNA fue premiado en la categoría de “Experiencia para conseguir una justicia más eficaz”, contando, entre otras cosas, con una unidad administrativa, única y pública, que coordine los procesos de justicia restaurativa. La creación del SEPJURNA ha permitido que las derivaciones se realicen a través de la plataforma PSP integrada con el Sistema de Gestión Procesal *Avantius*, lo que hace que los órganos judiciales puedan derivar los casos a justicia restaurativa con la debida seguridad dentro de un expediente único.

4. Dicho Servicio realiza un trabajo en red muy destacable, con resultados concretos, y que suele ser inusual más allá de los protocolos en papel. En la Memoria relativa a 2022 se destaca el trabajo que se realiza en red con diferentes entidades, entre ellas entidades de carácter social: ANAME, Fundación Gaztelan, Asociación Salhaketa, Asociación Sare VIH, PSIMAE, ACOAD, Pastoral Penitenciaria, Red Navarra de lucha contra la pobreza y exclusión social, ANTOX, Proyecto Hombre, La Majarí, ANASAPS, Cruz Roja, Mediación Navarra; Departamentos del Gobierno de Navarra: Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, Salud, Derechos Sociales, Relaciones Ciudadanas, Educación, Cultura y Deporte; Colegios Profesionales: Colegio de Trabajo Social de Navarra, Colegio de Psicología de Navarra, Colegio de Abogados de Pamplona, Colegio de Abogados de Estella, Colegio de Abogados de Tafalla, Colegio de Abogados de Tudela, Colegio de Economistas de Navarra; con el Poder Judicial: Consejo General del Poder Judicial, Tribunal Superior de Justicia de Navarra y juzgados y tribunales de Navarra; y con el Estado: Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, Centro Penitenciario de Pamplona y Servicio de Gestión de Penas y Medidas Alternativas.
5. Es uno de los pocos gobiernos que ha encargado una evaluación externa de su actividad, garantizando su independencia y sin presiones temporales, atendiendo a los estándares internacionales, con plena colaboración y transparencia. Además, las memorias internas del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa pueden encontrarse, en acceso abierto para toda la ciudadanía, en el portal de datos abiertos del Gobierno de Navarra. En dichas memorias se ha trabajado en la creación de tasas explicativas de su actividad, como se indicará en un apartado posterior de este trabajo.



6. Está realizando una notable labor de participación y concienciación social, donde destaca la redacción del boletín de “Noticias Restaurativas” que se incluyó en el interior de los periódicos Diario de Noticias de Navarra y Diario de Navarra, en noviembre de 2022. Se trata de una acción de sensibilización para dar a conocer el enfoque restaurativo entre un público más amplio, complementada, entre otros, con un ciclo de cine donde se proyectó uno de los documentales más importantes realizados recientemente y debatido también en el FEJR, titulado *The Meeting*, todo ello acompañado por la organización de jornadas de especialización y sensibilización, según se indica en la memoria del servicio de 2022.

3. EL CONCEPTO DE JUSTICIA RESTAURATIVA EN NAVARRA Y SU MATERIALIZACIÓN EN UN SERVICIO PÚBLICO QUE DESARROLLA PROCESOS CONCRETOS

Precisamente en ese boletín de “**Noticias Restaurativas**”, se indica expresamente que:

la justicia restaurativa es una forma de justicia cuyo foco de atención son las necesidades de las víctimas y los autores responsables del delito, y no el castigo a estos ni el cumplimiento de principios legales abstractos. La justicia restaurativa no pretende sustituir a la justicia ordinaria, sino complementarla. El Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra (SJRN) es un servicio público de apoyo especializado a las víctimas dirigido a lograr la reparación del daño causado, la responsabilidad y la reinserción de las personas ofensoras y la participación de las personas y comunidades afectadas por los delitos.

Como información básica en la página **web de información a la ciudadanía**¹⁵, se indica que el servicio está dirigido a:

personas que están en un proceso judicial y quieren resolver el conflicto de manera consensuada. El proceso se inicia habitualmente por derivación de los juzgados, pero también se puede iniciar por solicitud de las partes. Se tiene que pedir ante el juzgado que se encarga del expediente, que aceptará o no la derivación.

También se inserta en negrilla el siguiente aviso: “no está permitido por ley mediar en asuntos de violencia de género y violencia sexual”, algo que, como veremos de los resultados de los cuestionarios a los operadores jurídicos, se encuentra muy cuestionado, pudiendo matizarse el objeto concreto de la prohibición que, literalmente, no puede entenderse como generalizada a la justicia restaurativa.

Como descripción más detallada, en dicha web se indica:

15 Vid. en <https://www.navarra.es/es/tramites/on/-/line/Asesoramiento-sobre-mediacion-intrajudicial>.



La mediación intrajudicial permite a las partes enfrentadas alcanzar un acuerdo, de forma consensuada, fuera del proceso judicial, con el apoyo de profesionales imparciales y cualificados. Es un procedimiento voluntario y gratuito que se ofrece en los órdenes penal, civil (incluido familia) y mercantil. El acuerdo (de alcanzarse) es, posteriormente presentado ante el juzgado, con consecuencias diversas según los casos y el tipo de acuerdo alcanzado.

En el ámbito penal se conoce como justicia restaurativa a un conjunto de herramientas participativas entre las que se incluye la mediación penal, dirigidas a lograr la reparación del daño causado por el delito.

El Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa presta asesoramiento a aquellas personas que quieran voluntariamente iniciar el proceso de mediación intrajudicial y justicia restaurativa (desde antes incluso de presentar la solicitud en el juzgado correspondiente), así como a aquellas que son derivadas por los jueces.

Para contactar con el Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa, se indica un teléfono, un correo electrónico y la dirección de la oficina, para acudir con cita previa, en un horario de lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

También se detalla como normativa básica reguladora la siguiente:

- La Ley Foral 4/2023, de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias.
- La Ley 4/2015, del Estatuto de la víctima del delito.
- La Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

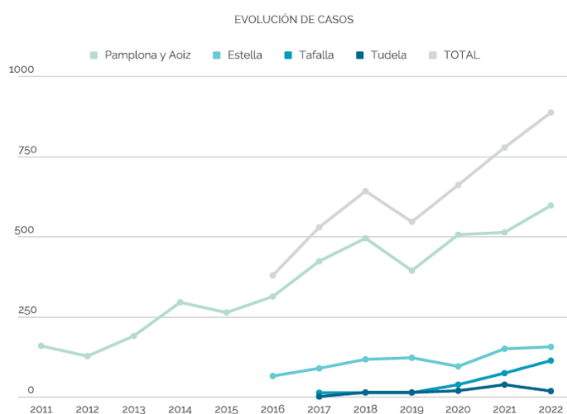
Sobre las **personas facilitadoras**, en los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de la prestación de los servicios de justicia restaurativa se detallan los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la prestación del servicio de justicia restaurativa en el ámbito penal de los distintos partidos judiciales, con el fin de asegurar la calidad técnica del mismo que redunde en una prestación adecuada y en beneficio de las personas participantes. Ello incluye una serie de obligaciones y requisitos de capacitación por parte de las personas facilitadoras que son, en general, los que se requieren en otras Comunidades Autónomas, destacando que cuando son abogados/as quienes prestan el servicio pueden realizar co-mediación con trabajadores/as sociales.

Respecto del **número de casos** que se derivaron a la justicia restaurativa en Navarra, en la Memoria relativa a 2021, disponible en la web de transparencia del Gobierno de Navarra, donde también se incluye una sección relevante de “narrativas restaurativas”, muy útil y aconsejable para entender la profundidad del trabajo realizado, se indica que, en dicho año, fueron derivados por los Juzgados 779 casos, de los cuales 558 casos, el 60%, terminó un acuerdo restaurativo, lo cual suele considerarse como criterio de éxito, aunque realmente resulta un criterio muy restrictivo que no tiene en cuenta que, aunque no se llegue a un acuerdo, la justicia restaurativa puede tener también efectos positivos simplemente desde el mismo momento de la derivación, fase de información



o de realización. La mayoría de esos delitos fueron delitos relativos a ofensas, conflictos de convivencia, altercados en la calle, pequeños hurtos, etcétera¹⁶. En cuanto al tipo de acuerdo alcanzado se detalla que en un 43% fueron disculpas formales, un 14% reparación económica, un 33% compromiso de mutuo respeto, un 6% reparación simbólica y un 4% compromiso de no acudir a lugares.

Según la memoria relativa a 2022¹⁷, ese año fueron derivados por los Juzgados 888 casos, continuando con la tendencia ascendente –salvando 2019- que comenzó en 2011, con 160 casos en Pamplona y Aoiz (siendo 598 en 2022). En Estella se comenzó en 2016 con 66 casos (siendo 157 en 2022).



EVOLUCIÓN DE CASOS

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Pamplona y Aoiz	160	128	191	296	264	314	424	496	395	507	514	598
Estella						66	90	118	123	96	151	157
Tafalla							14	14	14	39	75	114
Tudela							2	15	15	20	39	19
TOTAL						380	530	643	547	662	779	888

Imágenes 9 y 10: Evolución casos. Fuente: Memoria del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa 2022, p. 26.

- 16 En concreto, en cuanto a la tipología penal, el 38% fueron delitos leves de lesiones, seguidas de las amenazas (29%), constituyendo así entre las dos el 67% de los casos. El resto fueron daños (9%), coacciones (7%), hurto (5%), maltrato familiar (2%), apropiación indebida (3%), injurias (3%) o estafa (1%).
- 17 Dentro del portal de datos abiertos del Gobierno de Navarra, puede encontrarse la Memoria del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa relativa a 2022, <https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/memorias>.



En 2021, se crearon **tres tasas para medir la evolución del servicio: la tasa de viabilidad, la tasa de acuerdo y la tasa de eficacia sistémica**¹⁸. Según la Memoria citada, la tasa de **viabilidad** señala la relación entre el número de casos derivados y el número de casos en los que ambas partes deciden participar. La falta de participación puede deberse a que el caso haya sido resuelto satisfactoriamente por las propias partes antes de empezar la intervención del SJRN; a la falta de localización de las partes; o a la negativa de estas a participar. La tasa de **acuerdo** mide la relación entre los casos en los que ambas partes han decidido participar y la finalización con acuerdo restaurativo de los mismos. Se decidió cambiar la nomenclatura de tasa de éxito a tasa de acuerdo ya que hay casos sin acuerdo que también suponen una mejora de la situación conflictiva previa, como se ha indicado anteriormente. Finalmente, la tasa de **eficacia sistémica** conjuga de forma ponderada ambas tasas. A la tasa de viabilidad se le da un valor relativo de 0,3 y a la tasa de acuerdo de 0,7, ya que la tasa de viabilidad depende menos de la calidad de la intervención que se ofrezca. En todo caso, se reconoce que se trata de “una ponderación subjetiva y tentativa que se espera que sea de utilidad”.

En cuanto a la tasa de acuerdos, la Memoria relativa a 2022, la califica de “bastante positiva”, alcanzándose el 72% de acuerdos sobre aquellos casos en los que las partes deciden comenzar el proceso restaurativo, recordando la Memoria que estos procesos son absolutamente voluntarios por lo que un porcentaje importante de casos derivados son cerrados sin haberse producido un proceso restaurativo con la participación de ambas partes.

De los 807 casos cerrados en 2022, se calificaron 462 casos como viables y 331 casos terminados con acuerdo restaurativo. En comparación con el año anterior se observa un descenso de la tasa de viabilidad y un aumento de la tasa de acuerdo. En definitiva, aunque el porcentaje de casos que se inician es menor, se identifica un porcentaje mayor de resolución positiva.

Tasas	2021	2022
Tasa de viabilidad	71 %	57 %
Tasa de acuerdo	60 %	71 %
Tasa de eficacia sistémica	63,3 %	66 %

Imagen 11: Tasas de viabilidad, acuerdo y eficacia sistémica.

Fuente: Memoria del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa 2022, p. 28.

18 Cfr. sobre la medición de la eficacia, en relación con la calidad, en los sistemas de justicia en general, Unión Europea (2023) y Alcoceba (2022).



Sobre el contenido de los acuerdos alcanzado, en línea con el año anterior, predominan las disculpas formales y el compromiso de respeto mutuo. La tipología delictiva más frecuente es la de delito de lesiones, especialmente de carácter leve, seguida de las amenazas y los daños, aunque hay un número de delitos graves que debe destacarse por su complejidad (3 de abusos sexuales, antes de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual; 2 de robos con violencia; y una tentativa de homicidio).

La Memoria también subraya que la gran mayoría de expedientes se deriva en procedimientos de delitos leves, seguidos de una minoría de procedimientos abreviados y diligencias previas.

En cuanto al tipo de intervención restaurativa realizada, la mediación, directa (19,75%) o indirecta (54,25%), supone casi el total de los expedientes, si bien se indica que se ha comenzado a utilizar otras metodologías como los círculos restaurativos (0,45% respecto a un 2,4% en 2021) y las conferencias (aunque son 0 en 2022 respecto a un 0,6% en 2021), si bien se alude a lo que se denomina “entrevistas restaurativas” (25,55%).

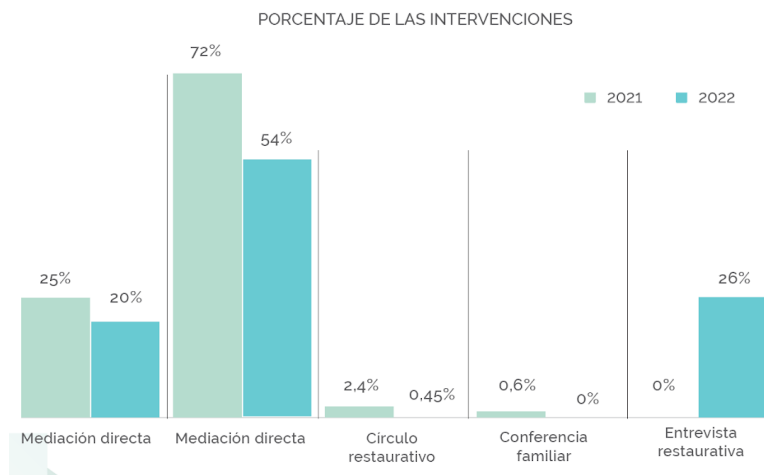


Imagen 12: Tipo de intervenciones. Fuente: Memoria del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa 2022, p. 31.

Así mismo, en 2022, la mayor parte de las personas atendidas (630 en total, 276 denunciadores, 298 denunciadas y 38 con doble rol)¹⁹ tenían algún tipo de relación previa.

19 No se contabiliza en este número a acompañantes y/o personas de apoyo o profesionales.

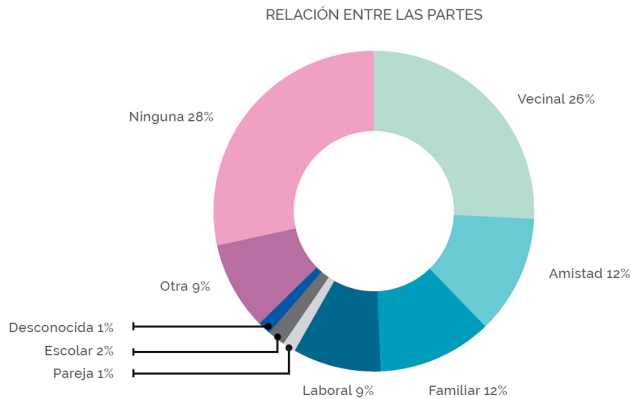


Imagen 13: Relación entre las partes. Fuente: Memoria del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa 2022, p. 33.

La franja de edad con mayor número de participantes denunciadores ese año fue de 40 a 49 años; de denunciados de 18 a 28 años; y como denunciadores y denunciados destaca la franja de 29 a 39 años. Como circunstancias influyentes en el proceso restaurativo se mencionan las situaciones de adicciones a drogas y alcohol, seguidas de la enfermedad mental, los antecedentes penales y las cuestiones de interculturalidad.

3.1. El ámbito penitenciario

Según la Memoria relativa a 2022, en el ámbito penitenciario, el modelo de intervención que se propone:

parte de una concepción transformadora y comunitaria de la justicia restaurativa, dirigida no solo a la reparación personal de las víctimas, sino también a fomentar las transformaciones sociales necesarias para que sea menos probable que se vuelvan a producir esos daños. En este sentido, la intervención tiene que orientarse de manera equilibrada hacia: 1. Satisfacer las necesidades de las víctimas: propiciar su reparación moral o económica, evitando el riesgo de victimización secundaria. 2. Fomentar la responsabilidad personal y social de la persona infractora, atendiendo también a las carencias sociales que pudiera haber sufrido. 3. Promover una cultura de paz y restaurar a la comunidad afectada por el delito.

Durante 2021, se comenzaron las entrevistas individuales con víctimas y victimarios y el diseño de las intervenciones restaurativas que fueron realizadas en 2022. Además del trabajo realizado con las víctimas directas de los delitos, en los victimarios/as se identificaba a sus familiares (progenitores, hermanos, hijos) como víctimas indirectas. En la Memoria se indica que se terminaron las siguientes dos intervenciones restaurativas relevantes. Por una parte, un círculo de apoyo familiar con una persona presa y su familia para reforzar los lazos familiares, dando la oportunidad de pedir perdón por el daño



indirecto que la comisión del delito había causado en la familia y reforzar los vínculos de acompañamiento y recursos en el proceso de reinserción. Por otra parte, un encuentro restaurativo entre víctima y victimario para pedir perdón por lo ocurrido y los daños causados, construyendo “un espacio de seguridad entre víctima y victimario de manera que si en el futuro se vuelven a encontrar no se produzcan emociones de miedo o incertidumbre entre ellos”. Además de estos círculos, se ha trabajado en la realización de un círculo de apoyo y un círculo de refuerzo del proceso de reinserción. En estas actividades participaron ocho personas (dos mujeres y seis hombres).

4. REVISIÓN INTERNACIONAL Y COMPARADA DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN JUSTICIA RESTAURATIVA MÁS ALLÁ DE MEDIDAS CUANTITATIVAS

Una vez realizada la contextualización sobre Navarra, este apartado recoge una *scoping review* o revisión sistemática exploratoria, entendida como síntesis de la evidencia para resumir resultados de investigaciones muy heterogéneas ya que, ante los resultados intangibles de los procesos restaurativos y la gran variedad de programas y contextos por países, no resulta adecuado trasponer criterios de valoración generalizados de la eficacia de la justicia restaurativa. Más bien, dicha revisión, actualizada de un trabajo anterior (Varona, 2023a) puede resultar útil para analizar y, en su caso, considerar en esta evaluación externa, qué dimensiones se utilizan comúnmente respecto de los resultados, procesos e impacto de la justicia restaurativa. Para ello, a lo largo de 2023, se han analizado las bases de datos bibliográficos, en inglés y castellano, buscando referencias de trabajos académicos y literatura gris sobre la evaluación e investigación de la justicia restaurativa, centrándonos en los objetivos específicos de este trabajo.

El resultado de esta revisión ha permitido la construcción de los instrumentos metodológicos utilizados para esta evaluación (véanse en anexo los protocolos de recogida de datos a través de los cuestionarios, la observación y los grupos de discusión realizados, completados por el análisis de la memoria del servicio relativa a 2022), así como la realización de una propuesta de una plantilla de recogida de datos, en abierto, y disponible para cualquier servicio de justicia restaurativa (apartado IX).

Reiteramos, como decíamos en otro trabajo (Varona, 2023a) que, a la hora de evaluar la justicia restaurativa, la complejidad es inmensa porque estamos hablando de personas –con quienes es difícil y cuestionable éticamente llevar a cabo estudios experimentales o cuasi-experimentales–, en su caso personas víctimas o que pasan por la justicia penal, pero también sistemas y relaciones que interactúan entre sí, sobre cuestiones dolorosas o conflictivas, donde confluyen intereses diversos y cambiantes en el tiempo. A ello se añade que los procesos restaurativos se desarrollan en contextos controlados de



confidencialidad. Por todo ello, las preguntas sobre cómo funciona la justicia restaurativa, dónde, cuándo, para quién y con qué impacto resultan siempre inconclusas, aunque se parta del carácter positivo de la generalidad de las investigaciones realizadas hasta el momento (Nascimento, Andrade y de Castro Rodrigues, 2022; Hobson, Payne, Bangura y Hester, 2022; Banwell-Moore, 2022a y 2022b; Suzuki y Yuan, 2021; Messmer, 2019; Hoyle y Batchelor, 2018; Gang, Loff, Naylor y Kirkman, 2021; Strang et al., 2013).

Respecto de los resultados intangibles de los procesos restaurativos, que dificultan la valoración y la utilización al uso de “criterios de éxito” cuantitativos, debe recordarse que todo proceso restaurativo de calidad debe realizarse conforme a los principios detallados a continuación, sin perjuicio de difícil concreción.

¿QUÉ PRINCIPIOS/VALORES GUÍAN LA PRÁCTICA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA (adaptación de United Nations, 2020, p. 6. Cfr. 3)? Artículo 2.1 Directiva 2012/29/UE y Artículo 15 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito: Servicios de justicia restaurativa.

- 1) Reparación:** Enfoque en el reconocimiento y reparación del daño físico, emocional y económico causado por el delito y en responder a las necesidades de las personas afectadas.
- 2) Respeto:** Tratar a todos los participantes con dignidad, compasión e igual consideración.
- 3) Voluntariedad:** Garantizar la voluntariedad de la participación de las víctimas, ofensores y miembros de la comunidad, basada en un consentimiento libre, informado y continuo.
- 4) Inclusión (Participación):** Promover y apoyar la participación significativa de aquellas personas afectadas, incluidas las víctimas, los ofensores, sus amigos, sus familias y sus comunidades.
- 5) Autonomía relacional:** Permitir a los participantes comunicarse abierta y honestamente y tener un rol activo para determinar cómo responder a sus necesidades, tal y como ellos las ven.
- 6) Seguridad:** Prestar atención a la seguridad física, emocional, cultural y espiritual y al bienestar de todos los participantes. La participación en justicia restaurativa no debería ocasionar un daño mayor a ningún participante.
- 7) Hacerse responsable (accountability):** Ayudar a aquellos que han causado un daño a reconocer y responsabilizarse por el daño y la reparación.
- 8) Transformación:** Proporcionar oportunidades para el entendimiento, el remedio (“healing”) y el cambio y contribuir a la restauración y reintegración de las víctimas y los ofensores.

Imagen 14: Principios guía de la justicia restaurativa.

En particular, si nos centramos en valorar el impacto positivo o lo que comúnmente se denomina beneficios de la justicia restaurativa, podemos considerar los siguientes aspectos compilados por las Naciones Unidas y que hemos trasladado a nuestro cuestionario telefónico dirigido a las personas participantes.



IMPACTO POSITIVO DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA Y MINIMIZACIÓN DE RIESGOS POTENCIALES

Complejidad a la hora de la evaluación porque confluyen intereses diversos:

¿Cómo funciona y para quién?

Dieu, E., Hirschelmann, A., & Blatier, C. (2021). Supporting Engagement in Restorative Justice: Towards an Understanding of "Ambivalent Proportionate Interest" (API) and the "Window of Tolerance" Through a Classification of Participants' Motivations and Satisfaction. *Journal of Organizational Psychology*, 21(6).

- 1) Proporcionar un acceso a la justicia más amplio y adecuado temporalmente para víctimas y ofensores.
- 2) Facilitar que las víctimas tengan voz, una oportunidad de ser oídas y una oportunidad de entender (escuchar) al ofensor.
- 3) Proporcionar a las víctimas y a las comunidades respuestas, atendiendo a su derecho a saber y a su derecho a la verdad.
- 4) Proporcionar a las víctimas con una oportunidad de reparación material y simbólica (también prestacional).
- 5) Facilitar a las víctimas su recuperación y aliviarles los efectos del delito emocionales y, en su caso, traumáticos.
- 6) Proporcionar alternativas viables a los procedimientos penales.
- 7) Reducir la frecuencia y la severidad de la reincidencia (desistimiento), particularmente cuando forma parte de un enfoque más amplio de tratamiento.
- 8) Evitar la estigmatización de los ofensores, victimización terciaria y contribuir a su reintegración efectiva en la comunidad.
- 9) Mejorar la participación pública y la confianza pública en el sistema penal.
- 10) Incrementar el compromiso comunitario.
- 11) Dirigirse hacia iniciativas locales de prevención del delito más efectivas.
- 12) Mejorar las relaciones de la comunidad con la otros agentes del sistema penal.
- 13) Reducir costes en el sistema penal.

(United Nations, 2020, p. 10)

Imagen 15: Elementos de impacto positivo de la justicia restaurativa.

Además, para evaluar correctamente, deben considerarse algunos otros elementos fundamentales de los programas restaurativos (Grané, Pasolea y Soletto, 2023; Olson, Sarver y Killian, 2023; Fisk, 2023; Lancry, 2023; Richardson y Walker, 2022; Strauss, 2022; Wortley, 2020; Gang et al., 2019; Bolitho, 2015; Umbreit et al., 2002), detallados en la siguiente imagen.

<p>Víctimas</p> <ul style="list-style-type: none"> ·Considera y mantiene en una posición central la participación de las víctimas. 	<p>Preparación</p> <ul style="list-style-type: none"> ·Asegura la preparación y seguridad de todos los participantes. 	<p>Diálogo</p> <ul style="list-style-type: none"> ·Facilita el diálogo entre las personas involucradas. 	<p>Responsabilización</p> <ul style="list-style-type: none"> Persigue la reintegración junto con la responsabilidad. -¿Impacto penológico?
<p>Medios</p> <ul style="list-style-type: none"> ·Asegura medios adecuados para reparar y reintegrar. -Entendimiento básico común y coordinación. 	<p>Presiones sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Considera las presiones sistémicas hacia la delincuencia. 	<p style="font-size: large; color: green; font-weight: bold;">Elementos fundamentales de los programas restaurativos</p>	


Imagen 16: Elementos fundamentales de los programas restaurativos.

A todas las complejidades referidas anteriormente, fundamentales para entender los límites de toda evaluación, debe añadirse, desde un plano metodológico, las consi-



deraciones, ya indicadas en la Introducción de este trabajo sobre la evaluabilidad, en términos de fuentes de datos disponibles y sus características.

¿Cómo evaluar, valorar, apreciar la justicia restaurativa en el sistema penal? Si no se incluye esta mirada desde el inicio de un proyecto, este pierde legitimidad y oportunidad de mejorar



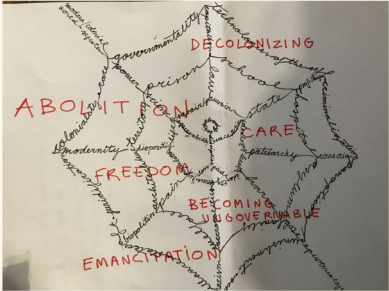
- Contar (sobre) las víctimas y el resto de protagonistas
- Contar con las víctimas y el resto de protagonistas
- Comparar de forma sostenible el impacto esperado o inesperado

RB: Gang, D., Loff, B., Naylor, B., & Kirkman, M. (2021). A call for evaluation of restorative justice programs. *Trauma, Violence, & Abuse*, 22(1), 186-190.
Hartman, A. et al. (2021). *Täter-Opfer-Ausgleich in Deutschland*. Berlín: Ministerio de Justicia.

Imagen 17: Evaluación/Narración del impacto social de la justicia restaurativa.

En un plano sistémico más amplio, la justicia restaurativa también debe ser contrastada respecto de su valor (efectiva o potencialmente) transformador de la justicia penal (Zernova, 2007), según se plantea en la siguiente imagen. Todas estas consideraciones serán tenidas en cuenta en el apartado posterior de esta evaluación relativo al análisis conjunto de los resultados propios obtenidos.

¿Puede conservar la justicia restaurativa su potencial cuestionador, emancipador, transformador del sistema penal si se inserta en el mismo?



Fuente: Caligramas de los estudiantes del Máster Internacional de Sociología Jurídica 2021-2022

Imagen 18: Transformación, emancipación e inserción en el sistema penal de la justicia restaurativa.



Los criterios de las Naciones Unidas (reproducidos en las imágenes 14 y 15) nos ofrecen pistas sobre qué evaluar en relación con el sistema penal, pero no sobre cómo valorar, de forma más amplia, el impacto de la justicia restaurativa en el propio sistema penal y en la sociedad. Tal y como se indicaba en un trabajo anterior (Varona, 2023a), si no se incluye una mirada valorativa o apreciativa, desde el inicio de un programa restaurativo, no se podrá trabajar en la recogida de información y se perderá legitimidad y oportunidad de mejorar para continuar los programas con más apoyo. Cualquier evaluación realizada con una mirada restaurativa, además, debe tratar de ser participativa y contar con las víctimas y el resto de protagonistas, así como considerar los impactos meso y macro, a corto, medio y largo plazo. Se trata de comparar, de forma sostenible entre periodos, servicios y territorios, el impacto esperado o inesperado.

Se pueden utilizar marcos de evaluación integrados, tanto de procesos como de impacto (una expresión preferible a la de resultados), que consigan apreciar toda la diversidad propia de la justicia restaurativa en cuanto a las personas implicadas y procesos, de forma que nos ayuden a entender, y no simplemente a medir (Varona, 2023a).

En cuanto al trabajo concreto de las personas facilitadoras, el Foro Europeo de Justicia Restaurativa ofrece una auto-evaluación denominada *RJ Quality Review Toolkit*. En ella se aclara que no existe un único modelo de buena práctica, aunque deben respetarse los estándares internacionales, basados en la evidencia disponible²⁰, en concreto, se pone el foco en: (i) la reparación del daño; (ii) la voluntariedad; (iii) la participación activa; (iv) el compromiso de los participantes; y (v) la confidencialidad. Esta herramienta del Foro propone centrarse en una serie de elementos de cada uno de esos principios, articulándolos en siete bloques temáticos²¹. A continuación, realizaremos un resumen e interpretación de dichos bloques, en relación con la evaluación externa que se presenta que ha sintetizado todos estos elementos en varias dimensiones, explicadas en el capítulo IX.

- A. En cuanto a la reparación o restauración, aquí se toca el sentido de dignidad, respeto y seguridad respecto de lo dañado, incluyendo las relaciones, y tiene que haber una referencia a que todos los protagonistas, en un sentido amplio, puedan identificar el daño, su impacto y las necesidades que se generan, así como las acciones de reparación y prevención de daños futuros. La presión (particularmente de tiempo), la falta de honestidad o de participación de las personas

20 Véanse, en su página web, dentro de la actividad de su Comité en Valores y Estándares, los documentos del Foro Europeo de Justicia Restaurativa, titulados *Practice Guide on Values and Standards for Restorative Justice* y la guía *Values and Standards Manual for Practitioners*.

21 De manera que, a través de una tabla dinámica de datos, se pueda obtener una puntuación de hasta ocho puntos, en cada elemento, a valorar como estimación para la mejora.



implicadas pueden resultar obstáculos en la realización del principio de reparación o restauración.

- B. La voluntariedad requiere de una ausencia de coerción, sin consecuencias negativas si se decide no participar, y con una información completa y comprensible, tanto sobre el potencial proceso como sobre su resultado, para todas las personas implicadas. Además, debe respetarse esa voluntariedad a lo largo de todo el proceso.
- C. La participación activa e inclusiva implica que el proceso se diseña según las necesidades y contextos de las personas más implicadas, atendiendo a su diversidad y, en su caso, invitando a personas de apoyo, para minimizar la victimización secundaria, o, en su caso la estigmatización, y creando sistemas restaurativos de confianza y evaluación y minimización de riesgo.
- D. Una atmósfera de respeto favorecerá el compromiso de las personas participantes para sostener la confianza necesaria, cocreada por los facilitadores bien formados y que preparen adecuadamente el proceso, a través de la escucha profunda, la objetividad y la honestidad, para que, a poder ser en un encuentro cara a cara, los participantes puedan expresarse de forma libre en sus propias palabras o, incluso, mediante objetos u otras herramientas, asegurando que las personas no son instrumentalizadas para otros fines, en su caso sistémicos.
- E. En el compromiso en la búsqueda de entendimiento entran en juego los valores de la solidaridad y la co-responsabilización. No hace falta llegar a acuerdos para que se considere que el proceso se ha desarrollado adecuadamente, pero, en su caso, resulta necesario apoyar el compromiso para intentar llevar a cabo esos acuerdos (o actualizarlos), así como para su supervisión restaurativa, valorando los esfuerzos realizados y ofreciendo alternativas, en caso de la presentación de dificultades. Además, puede ser precisa la derivación a tratamientos y una adecuada coordinación con las autoridades judiciales u otros operadores jurídicos.
- F. La confidencialidad permite crear un espacio que se sienta lo suficientemente seguro para un diálogo honesto o sincero para favorecer expresar el daño producido y la asunción de responsabilidades y, en general, un entendimiento mutuo que permita compartir e interpretar las informaciones, emociones y valores en juego. Debe agradecerse el esfuerzo por la participación, valorando pequeños gestos, y tratar a todas las personas con respeto.
- G. Finalmente, deben existir protocolos, códigos deontológicos y procedimientos para una formación suficiente, específica y continuada, una selección y una evaluación de los facilitadores y procesos, considerando, asimismo, la diversidad y una buena coordinación con el sistema penal, en su caso.

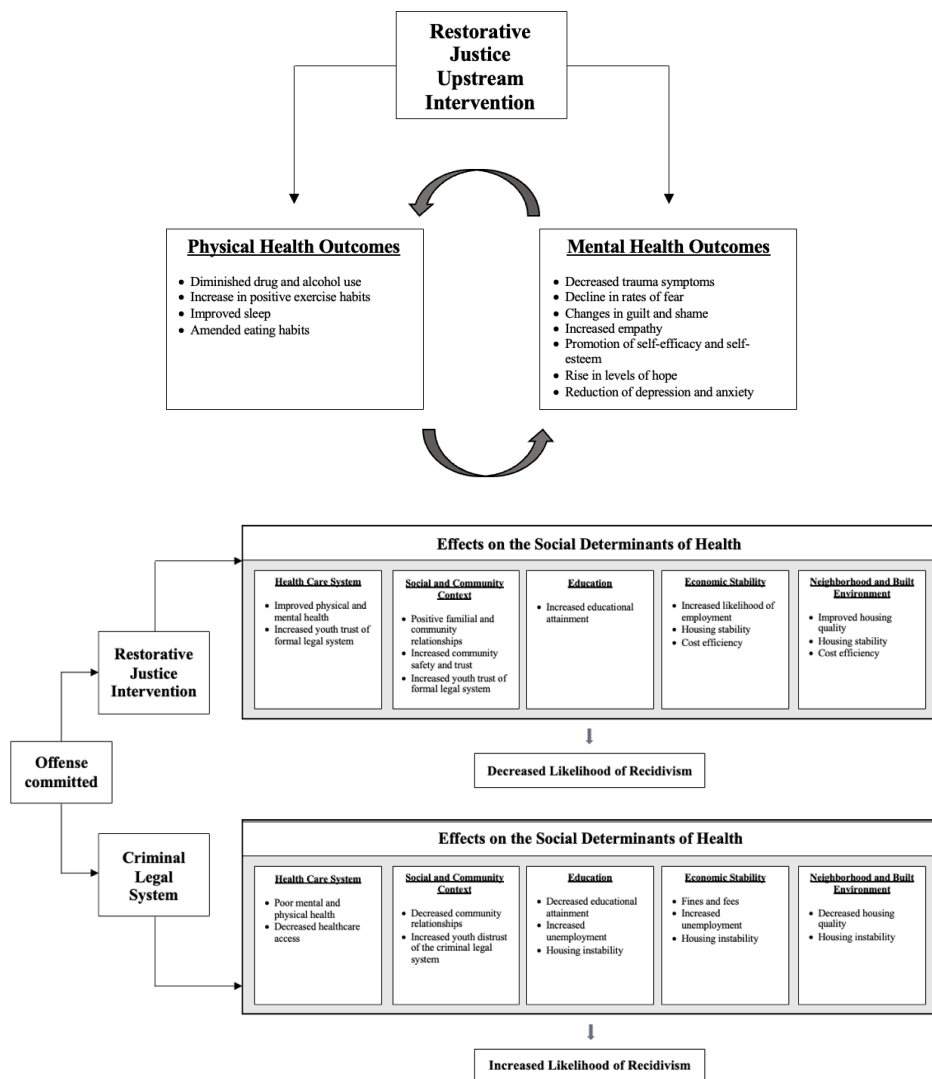


En relación con los estudios sobre coste-eficiencia, la organización del Reino Unido, *Why me?*, que desarrolla programas de justicia restaurativa con un enfoque en las víctimas, publicó, en 2022, un informe sobre la evaluación económica de la justicia restaurativa, partiendo de una comparación con el sistema penal clásico. Se realizó una adaptación de la versión 5.7 de la *Herramienta Manning Coste-Beneficio* (Manning et al., 2019). Dicho informe se centra en las intervenciones restaurativas post-sentencia para adultos y jóvenes en Inglaterra y Gales, concluyendo que la justicia restaurativa, dados los datos existentes sobre sus efectos longitudinales (tanto en encuentros directos como indirectos), reduce la reincidencia. Asimismo, la ratio de coste-beneficio social de la justicia restaurativa fue de 14 libras por cada libra invertida, considerando beneficios económicos y el incremento en el bienestar de las víctimas y de la sociedad. El informe concluye que, si se incrementasen los recursos para derivar más casos a programas restaurativos, aunque se incrementarían los gastos, se conseguirían a medio y largo plazo, en términos de coste-eficiencia, muchos más beneficios, incluyendo el ahorro en el sistema penal de cantidades muy relevantes (Varona, 2023a; Igartua, Olalde, Pedrola y Varona, 2016).

Por tanto, contamos ya con estudios comparados de carácter cuantitativo, cualitativo y mixto que permiten estimar el impacto económico de intangibles como el bienestar de los participantes y la sociedad a lo largo del tiempo, si bien contienen una serie de limitaciones. Para considerar todo tipo de costes, si nos centramos en valorar el bienestar de las personas participantes (donde podrían incluirse familiares), convendría contrastar la información que puede recogerse sobre las motivaciones antes de comenzar el proceso y las valoraciones posteriores del mismo (Varona, 2023a). Diu, Hirschelmann y Blatier (2021), en relación con la voluntariedad para participar en un proceso restaurativo, destacan la diferencia entre la motivación y la posterior satisfacción con el proceso. De alguna forma, motivación/expectativas y satisfacción parecen mediadas, desde un punto de vista psicológico, por su interés cognitivo en participar, considerando la percepción de la seriedad del daño sufrido y las emociones de lo que está en juego en un futuro encuentro, en relación con los hechos pasados y las repercusiones presentes. Ello implica que los facilitadores deben tomar en cuenta la llamada ventana de tolerancia de los participantes al plantear y preparar un encuentro, identificando y considerando las necesidades concretas ya que estamos ante una ambivalencia: si los potenciales participantes valoran el hecho como poco significativo, puede que no tengan interés en participar y si lo valoran como muy significativo, a pesar de dicho interés cognitivo, el temor a un encuentro también puede hacerles rechazar la posibilidad de participar.

Ahora bien, el concepto de ventana de tolerancia y la aplicación de la mentalidad de crecimiento o aprendizaje, en su caso, también podrían aplicarse respecto de las expectativas de los operadores jurídicos y del propio sistema penal hacia un proceso restaurativo y las personas que intervienen en él.

Cabe destacar un estudio reciente de González (2023) que valora positivamente la justicia restaurativa en términos de justicia terapéutica o de repercusión en la salud, y su efecto en la reincidencia²², que resumimos a través de las siguientes imágenes.



Imágenes 19 y 20: Justicia restaurativa e impacto en salud integral.
Fuente: González (2023, p. 582).

22 Sobre el estudio de la reincidencia en España, vid. Ministerio del Interior (2022).

Por otra parte, de nuevo en términos de medidas cuantitativas de evaluación de programas restaurativos, necesariamente con una mirada longitudinal o a largo plazo, conviene centrarse más en el concepto de desistimiento (Fox, 2022; Farrall, 2019; Albertson et al., 2020; Petrich et al., 2021) que en el de reincidencia porque permite valorar el enfoque en las necesidades cognitivas, emocionales y psicosociales en juego de las personas que han cometido un delito (algo muy presente en los programas restaurativos) e implica valorar una menor vuelta a delinquir de forma gradual en el tiempo y en el tipo de hechos, en cuanto a su gravedad, y donde también es necesario hablar de motivaciones y no solo de riesgos y necesidades (Varona, 2023a), así como de la interacción de cuestiones de agencia (individual y grupal) y estructura (Gálnander, 2020; Hunter y Farrall, 2018; Farrall y Shapland, 2022). Respecto de la interacción entre agencia y estructura, en el estudio de Jonas-van Dijk, Zebel, Claessen y Nelen (2022) se concluye que tratar con más humanidad a las personas que han cometido un delito, en muchos casos, les permite también a ellos reaccionar con más humanidad y “confirmar su identidad prosocial” (Meléndez, 2015), además de favorecer un aprendizaje en la forma de enfrentarse a los conflictos (Varona, 2023b).

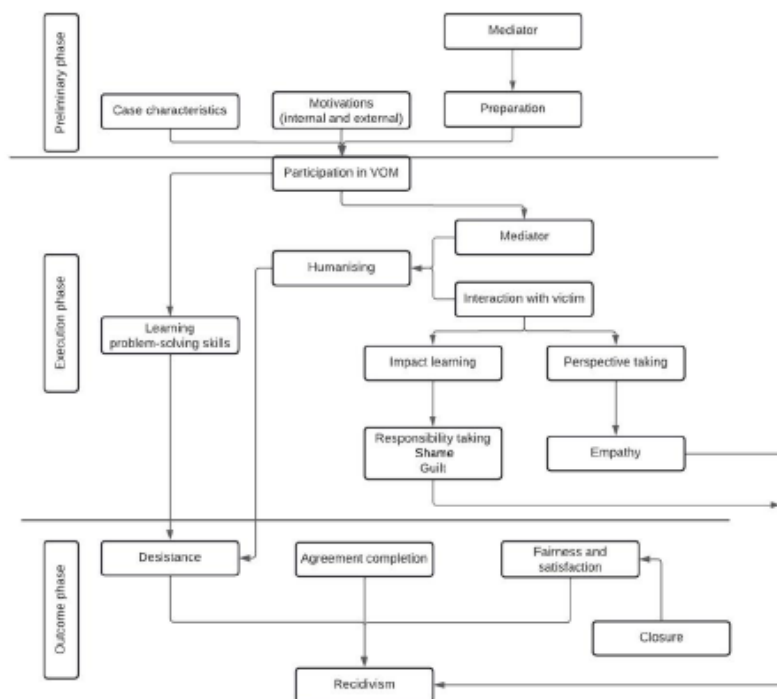


Imagen 21. Motivaciones y estímulos positivos en relación con la reintegración social.

Fuente: Reproducción de Jonas-van Dijk (2022).



En definitiva, son muchos los elementos que pueden considerarse en una evaluación de la justicia restaurativa como proceso. Así, Hobson, Payne, Bangura y Hester (2022) configuran los espacios restaurativos considerando su dimensión socio-política (mejorar la convivencia), física (instalaciones y mobiliario) y económica (recursos) y estudian tres casos en que la valoración de cada dimensión difiere. También en el estudio de Hobson y Payne (2022) se diferencia entre servicios orientados de arriba-abajo y de abajo-arriba. Mientras que los primeros tienen problemas de legitimidad para comprometer a la comunidad, los segundos tienen problemas para obtener suficientes recursos para su desarrollo y ser reconocidos por las instituciones, si bien ambos tipos de servicios o programas de justicia restaurativa resultan complementarios, en su caso para favorecer el acceso a la misma, a través de diferentes mecanismos y tiempos, un aspecto tradicionalmente olvidado en las evaluaciones (Varona, 2023a).

Finalmente, también cabe realizar una mención a un estudio comparativo que incluye observación de facilitaciones en Navarra, con comparación con la observación en otras Comunidades Autónomas, realizado por Paz Francés (2024), respecto de la consideración e impacto de la perspectiva de género en los procesos restaurativos²³, que concluye con la necesidad de profundizar en un sentido interseccional.

23 Véase también, para una comparativa del uso de las facilitaciones online en diversas Comunidades Autónomas, incluyendo la navarra, la tesis doctoral de Pablo Romero que será defendida en la UOC en 2024.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EVALUACIÓN REALIZADA

Una vez contextualizada la evaluación externa mediante la revisión bibliográfica desarrollada en el epígrafe anterior, conviene recordar que el objetivo general de la evaluación (valorar externamente el trabajo de los programas de justicia restaurativa en Navarra, de forma cuantitativa, centrándonos en 2022, y cualitativa sin ese límite temporal) se despliega en dos objetivos específicos:

1. Valorar el cumplimiento de los estándares internacionales en materia de justicia restaurativa, en relación con los procesos realizados y las personas intervinientes (gestoras del servicio, personas participantes, comunidad cercana y facilitadoras) y,
2. Valorar el impacto de los procesos restaurativos en el sistema penal y el bienestar de las personas participantes y afectadas, y diferentes profesionales.

Conviene advertir que en esta evaluación no se trata de concluir qué funciona, sino cómo y por qué, dentro de un contexto dado, y tampoco debe olvidarse para qué y para quién es esta evaluación, dirigida a la ciudadanía y a los agentes implicados en el servicio de justicia restaurativa como herramienta de aprendizaje conjunto.

Debe incidirse que esta evaluación considera varias unidades de análisis en distintas dimensiones, desde un enfoque general de impacto social, algo que se define por la Asociación Internacional de Evaluación de Impacto (Vanclay et al., 2015, p. 2) como cambios, potenciales o realizados, en uno de los siguientes ámbitos:

- el modo de vida de las personas.
- su cultura.
- su comunidad.
- sus sistemas políticos u organizativos.
- su entorno.
- su salud y bienestar.
- sus derechos.
- sus temores y aspiraciones.



METODOLOGÍA: PRECISIONES Y LIMITACIONES

Considerando la evaluabilidad del servicio navarro con las fuentes disponibles, nuestro trabajo se ha visto limitado por la precariedad de estas, pero, en todo caso, la revisión bibliográfica de otros estudios de investigación y la evaluación en el ámbito comparado han informado la construcción de nuestros protocolos de recogida de datos (véanse en anexo). La metodología utilizada en este trabajo ha sido mixta, centrado principalmente en un estudio exploratorio cuantitativo de una muestra de personas participantes en 2022, con entrevistas telefónicas siguiendo un cuestionario con respuestas cerradas y abiertas recodificadas, analizadas mediante SPSS. En paralelo y como enfoque fundamental de la investigación se desarrolló un análisis cualitativo, siguiendo un estudio novedoso etnográfico con observación no participante de entrevistas preparatorias y procesos y grupos de discusión con diferentes agentes clave, como datos cualitativos analizados temáticamente dentro del marco de la teoría fundamentada.

Todos los datos obtenidos han sido anonimizados y operacionalizados como no trazables. Así mismo, se ha seguido el código de ética de la Sociedad Española de Investigación Criminológica y el Código Europeo de Conducta para la Integridad en la Investigación²⁴, en su versión de 2023.

Toda investigación debe precisar de forma clara sus limitaciones, algo que realizamos de forma pormenorizada en relación con la presentación de los resultados en el epígrafe siguiente ya que han sido varias las circunstancias que han dificultado la obtención de datos suficientes para la realización de esta evaluación, tal y como fue diseñada en un primer momento.

El encargo inicial de la evaluación tenía por objeto, en su vertiente cuantitativa, el estudio exploratorio retrospectivo del conjunto de personas atendidas en el año 2022 en el Servicio Público de Justicia Restaurativa de Navarra centralizado, con intervención principalmente en los partidos judiciales de Pamplona/Aoiz (gestionado por la asociación ANAME) y Estella (gestionado por el Colegio de la Abogacía de Estella), distribuidas en tres muestras: 1) NO INICIO: la de aquellas que, habiendo recibido la invitación a participar en un proceso restaurativo intrajudicial, rehusaron participar, 2) ACUERDO: la de aquellas que, tras recibir la invitación a participar en un proceso res-

24 Véase en <https://allea.org/research-integrity-and-research-ethics/>.



taurativo intrajudicial, aceptaron, finalizando con acuerdo el ulterior proceso restaurativo, y 3) NO ACUERDO: la de aquellas que, tras recibir la invitación a participar en un proceso restaurativo intrajudicial, aceptaron, finalizando sin acuerdo el ulterior proceso restaurativo.

Siendo la unidad de análisis la persona usuaria del servicio, y teniendo como punto de partida –universo total– el conjunto de personas atendidas por el servicio público en el año 2022 en los partidos judiciales de Pamplona/Aioz y Estella (distribuidas entre las tres muestras antes señaladas), se realizó un cálculo inicial del tamaño de cada una de ellas para que los resultados fueran representativos -nivel de confianza del 95%, margen de error del 5%- resultando:

Tabla 1. Primer dimensionamiento de las muestras	Tipo de Muestra	Número personas atendidas en SJR Navarra	Número personas a entrevistar (95% confianza)
Partido judicial PAMPLONA/AOIZ	Muestra NO INICIO	107	85
	Muestra ACUERDO	430	204
	Muestra NO ACUERDO	98	79
Partido judicial ESTELLA	Muestra NO INICIO	62	55
	Muestra ACUERDO	90	74
	Muestra NO ACUERDO	79	67
TOTAL		866	564

Una vez identificados los respectivos tamaños de las muestras, para la selección de las personas usuarias a entrevistar en cada una de ellas el equipo investigador propuso un sistema al azar, de tal manera que fueran seleccionadas por orden numérico los registros impares de cada muestra, continuando, si fuera necesario, con los registros pares también por orden numérico, hasta completar el tamaño de las muestras.

Realizada la selección, previo a la facilitación de datos de contacto y posteriores entrevistas, resultaba necesario recabar el consentimiento informado para la participación de todas las personas seleccionadas. Por razones de protección de datos, la recopilación de este consentimiento recaía en la administración responsable del servicio, esto es, el Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa de Navarra. La tarea requería recopilar los datos de contacto –número de teléfono– de las personas a entrevistar (564), conforme al sistema de selección aleatorio antes señalado, realizar el contacto, informar de la evaluación del servicio, de la importancia de su colaboración en aras a poner en valor su experiencia, así como de la forma de participación –entrevistas telefónicas– para, finalmente, recabar, en su caso, los consentimientos necesarios.



La laboriosa tarea encomendada al SEPJURNA se distribuyó en tres de sus trabajadoras/es: M^a Belén Garayoa Alzórriz, Jorge García Vilajuana y Raquel Recalde Iglesias. A las dificultades propias del volumen de la tarea, en su desarrollo se añadieron otras no menores. La primera de estas dificultades surgió de la ausencia de una sistematización de los datos de contacto de las personas usuarias por parte de las entidades gestoras del servicio, encontrándose éstos disgregados entre las personas facilitadoras responsables de cada expediente (con la consiguiente dificultad de coordinación con todas ellas). La segunda de ellas afloró una vez se inició la ronda de contactos, al constatar los problemas para contactar con las personas usuarias (números de teléfono no operativos, cambios de titularidad de las líneas, usuarias extranjeras con dificultad de comprensión del castellano, no disponibilidad para atender a las llamadas en el horario del SEPJURNA, etc.). A la vista de todas ellas, desde el equipo investigador se sugirió la opción de contacto a través de las direcciones de correo electrónico de las personas usuarias, opción que hubo de desecharse al no recabarse dicha información en los programas.

Transcurridas algunas semanas desde el inicio de la tarea de recopilación de los consentimientos para la participación en la evaluación ésta se reveló inabordable con los recursos personales disponibles y las dificultades en su ejecución, sin perjuicio de los más que notables esfuerzos realizados hasta la fecha por el SEPJURNA. Como consecuencia, se requirió al equipo investigador la redimensión de las muestras conforme a los recursos existentes y las limitaciones identificadas. Tras barajar distintas opciones que acogieran la necesidad trasladada - reducir significativamente el número de contactos- con el menor impacto posible en la calidad del trabajo científico, se optó por redefinir el universo de la investigación ajustándolo a la capacidad de contacto del SEPJURNA, de tal manera que el equipo de investigación asumió el compromiso de contactar con la totalidad de personas que hubiera aceptado participar en la investigación.

Transitamos así de un universo “ideal” (sobre el total de personas atendidas, trabajar con muestras aleatorias y representativas de personas usuarias dispuestas a participar en la evaluación, que nos permitiera un 95% de confianza) a un universo “de lo posible” (entrevistar a la totalidad de personas usuarias de cada muestra contactadas por el SEPJURNA que hubieran aceptado participar en la evaluación), cuya redimensión resultó finalmente la siguiente:



Tabla 2. Segundo dimensionamiento de las muestras	Tipo de Muestra	Usuaris SJR Navarra (2022)	Usuaris contactadas por SEPJURNA que aceptaron participar en la evaluación
Partido judicial PAMPLONA/AOIZ	Muestra NO INICIO	107	47
	Muestra ACUERDO	430	159
	Muestra NO ACUERDO	98	32
Partido judicial ESTELLA	Muestra NO INICIO	62	4
	Muestra ACUERDO	90	2925
	Muestra NO ACUERDO	79	26
TOTAL		866	297

Lógicamente, la adaptación realizada impactó en el margen de error resultante, condicionando la investigación cuantitativa, particularmente respecto de las muestras del partido judicial de Estella –11,03%, margen de error elevado y superior a los estándares habituales– y en menor medida en las del partido judicial de Pamplona/Aoiz. –5,03%, margen aceptable–. Por otro lado, las muestras facilitadas resultaron heterogéneas e irregulares, con fragmentación de datos²⁶. Sin perjuicio del análisis de los resultados obteni-

25 En esta muestra se incluyó erróneamente un registro sobre una usuaria que había participado en un proceso de mediación familiar, no en un proceso restaurativo intrajudicial penal.

26 Las muestras remitidas no respondían a un mismo patrón y, por tanto, no contaban con la misma información, ni siquiera correspondiendo a la misma entidad de justicia restaurativa interviniente. Así: ANAME

– Muestra ACUERDO (varias enviadas sucesivamente)

- Sí recoge órgano judicial derivador, número de procedimiento judicial. Sí recoge, en general, el rol procesal de la persona participante, el tipo de delito y el género de la persona participante.

– Muestra NO ACUERDO (única)

- Sí recoge el rol procesal de las personas participantes. Si recoge, con carácter general, el género de las personas participantes (salvo en ocho ocasiones). En relación al tipo de delito lo hace exclusivamente en relación a algunas personas participantes.
- No recoge el órgano judicial derivador ni el número de procedimiento judicial.

– Muestra NO INICIO (única)

- Sí recoge el órgano judicial (salvo un caso), el número del procedimiento judicial, el rol procesal de la persona participante (salvo un caso), el tipo de delito (salvo dos casos) y el género de la persona participante.

COLEGIO ABOGACÍA ESTELLA

– Muestra ACUERDO (única)

- Sí recoge el órgano judicial derivador y el número de procedimiento.
- No recoge el rol procesal de la persona participante, el tipo de delito, el género de la persona participante.

– Muestra NO ACUERDO (única)



dos, se trató de paliar en lo posible las limitaciones apuntadas centrandó el enfoque de la investigación en metodologías cualitativas. En cualquier caso, aún con las limitaciones apuntadas, el universo integra finalmente, como también estaba previsto en el proyecto original, una realidad de gestión mixta –por un lado, un servicio público especializado que trabaja principalmente en los partidos judiciales de Pamplona/Aoiz, con profesionales contratadas/os a tal efecto a jornada completa, y, por otro, un servicio externalizado a través del Colegio de la Abogacía en el partido judicial de Estella–.

-
- Sí recoge el órgano judicial derivador, el número de procedimiento, el tipo de delito.
 - No recoge el rol procesal de la persona participante ni el género de la persona participante.
 - Muestra NO INICIO (única)
 - Sí recoge el tipo de delito (salvo un caso) y el género de la persona participante.
 - No recoge el órgano judicial derivador, ni el número de procedimiento, ni el rol procesal de la persona participante.
 - Existían errores de ubicación en las muestras en relación a algunas de las personas participantes, que las entrevistas permitieron identificar y corregir. Ese fue el caso de cuatro registros relativos a la muestra de NO INICIO del partido judicial de Pamplona/Aoiz. Conforme a la información facilitada al equipo investigador correspondían a la muestra NO INICIO. Sin embargo, las posteriores entrevistas realizadas y la amplia información facilitada por las personas implicadas permitieron constatar que, en realidad, correspondían a la muestra de ACUERDO de Pamplona/Aoiz.
 - Existía una inclusión indebida en la Muestra ACUERDO Estella, pues corresponde a un caso de mediación en la jurisdicción de familia, no en la jurisdicción penal de adultos objeto de evaluación.

**PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS****1. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LAS MEMORIAS Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Respecto del análisis de las memorias, nos remitimos a las consideraciones realizadas en el apartado III de contextualización, en referencia a la comparativa resumida de los datos de 2021 y 2022.

En cuanto a las encuestas de satisfacción, proporcionadas por ANAME, se ha realizado un análisis de contenido, del que podemos destacar lo siguiente:

Se trata de cincuenta y seis encuestas de satisfacción realizadas por el equipo de facilitadoras/es de ANAME a personas participantes en el año 2022 en un proceso restaurativo intrajudicial del partido judicial de Pamplona/Aoiz principalmente. La gestión de las encuestas y su custodia ha correspondido al propio equipo de facilitación. Todas ellas corresponden a procesos restaurativos –mediación se señala en el cuestionario- ya finalizados. Si bien el diseño de la encuesta reserva un espacio para seleccionar el resultado del proceso restaurativo cuya experiencia se va a evaluar por sus participantes, una buena parte de las encuestas facilitadas carece de ese dato, como se refleja en el siguiente cuadro.

	Resultado del proceso restaurativo intrajudicial	Nº. Encuestas de satisfacción
ANAME	ACUERDO	28
	NO ACUERDO	1
	SIN DETERMINAR	27
	TOTAL	56

Se trata de encuestas anónimas en formato papel, de una página de extensión, conformadas por doce ítems diseñados para respuestas en escala de satisfacción (1-5) y tres preguntas abiertas con un limitado espacio para su respuesta, todas ellas de corte cualitativo.



Ítems con escala de satisfacción (1-5)	Proceso	A mi parecer, estoy satisfecho/a con el resultado del proceso restaurativo
		El tiempo empleado en la intervención me ha parecido adecuado
		El clima de trabajo ha sido positivo y me han hecho sentir cómodo/a
		El proceso restaurativo me será útil en la forma de resolver los conflictos que pueda tener en el futuro
	Información recibida	La información recibida, en la primera llamada telefónica del SJR, me ayudó a decidir sobre mi participación en el proceso restaurativo
		He tenido información previa suficiente sobre el proceso restaurativo
	Persona facilitadora	Las personas facilitadoras me han ayudado en la búsqueda y construcción de soluciones
		Las personas facilitadoras han sido imparciales en el proceso
		Me he sentido escuchado/a por los/las facilitadores/as durante el proceso
	Espacio	Los recursos e instalaciones utilizadas han sido adecuadas durante el proceso
Servicio	Recomendaría el Servicio de Justicia Restaurativa	
	Puntúe, de 1 a 5, su grado de satisfacción general en relación al servicio prestado	
Preguntas abiertas	¿Qué mejoras propone?	
	¿Qué mantendría?	
	¿Qué es lo que más le ha ayudado en la gestión de su conflicto?	

Respecto al nivel de satisfacción relativo a los ítems diseñados para respuestas en escala de satisfacción 1-5 –donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, sin perjuicio de las limitaciones metodológicas de las encuestas, destaca ampliamente en todos ellos la máxima calificación -5, totalmente de acuerdo—. Únicamente dos encuestas del total contemplan bajas calificaciones puntuales en relación a algunos de los ítems, siendo también estas positivas en su valoración global.

En relación a las preguntas abiertas relativas a la gestión del conflicto, destacan reflexiones que ponen en valor la dimensión dialógica del proceso (“la comunicación”, “solucionar un problema dialogando”, “el saber escuchar las diferentes maneras de llevar este proceso”, “poder expresarme”, “hablar sobre el conflicto, entender las actuaciones de ambas partes, reconocerlas y llegar a un acuerdo. La comunicación con el mediador”,



“poder escuchar a la otra parte, ponerme en su lugar”) y aquellas que subrayan el buen hacer de las personas facilitadoras (“el respeto que pudimos vivir por parte de la mediadora, la otra parte, y la mía ha sido gratificante”, “el buen trato recibido en mediación”, “mediadora muy comprensiva”, “que la facilitadora ayude como guía y me informe de todo”, “la ayuda que se nos ha facilitado antes de acudir al encuentro y durante el encuentro”, “el carácter de la mediadora”, “el acompañamiento, la disposición y la facilidad”, “el no sentirme juzgado”, “la comprensión de los mediadores”, “generar confianza y seguridad desde un principio”, “cercanía”, “el trato y la escucha activa que hacen para sentirse cómodos”, “personas tan profesionales como la que me atendió”, “la tranquilidad con la que me han atendido”).

Sobre posibles mejoras a proponer únicamente tres encuestas se pronuncian al respecto en el sentido de “el tiempo debería ser menor”, “protección de datos facilitados” y “fomentar a que este espacio llegue a más personas”.

Como sugerencia a futuro se propone la realización online de estos cuestionarios –ya sea a través de una propia tablet en el servicio, ya sea con el móvil u ordenador después–, por su mayor operatividad y por garantizar el anonimato de las personas informantes, redundando en su fiabilidad. Herramientas como *Forms* de Microsoft pueden constituir una sencilla opción.

2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS TELEFÓNICAS

2.1. Consideraciones preliminares sobre la selección, reclutamiento y representatividad de la muestra y sus limitaciones

El contacto de las personas entrevistadas, recabando previamente el consentimiento el propio Servicio de Justicia Restaurativa, se realizó telefónicamente mediante cinco intentos de llamada en diferentes franjas horarias. Sin embargo, a pesar del esfuerzo realizado –significativo– para el recontacto de las personas que quisieran participar en nuestro estudio, fueron muchas las personas –un total de doscientas seis– que no respondieron a la llamada¹², lo que pone de relieve la necesidad de articular, de cara al futuro, otras formas de reclutamiento, así como de incentivar que se recoja, desde el primer momento de atención en el servicio público, el consentimiento informado para el recontacto, por teléfono y correo electrónico, en caso de evaluaciones futuras.

12 Algunos de esos intentos telefónicos fallidos respondieron a líneas de teléfono facilitadas que resultaron inexistentes en el momento de los contactos por parte del equipo investigador, otros, aun existentes, no recibieron contestación en los múltiples intentos realizados.



El trabajo de campo de las entrevistas fue realizado por dos alumnas del cuarto curso de Criminología, en prácticas en el IVAC/KREI, entre abril y julio de 2023, previa formación básica y con la supervisión necesaria. La muestra final facilitada relativa a los dos partidos judiciales analizados fue de 297 personas casos, dividida de la siguiente manera:

- Acuerdo: 188
- No acuerdo: 58
- No iniciados: 51

Las llamadas realizadas permitieron contactar con un número total de noventa y un personas usuarias del conjunto de muestras, de las cuales cincuenta y cinco aceptaron ser entrevistadas¹³, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 3. Tercer y último dimensionamiento de la muestra	Tipo de Muestra	Usuaris contactadas por SEPJURNA que aceptaron participar en la evaluación	Usuaris que, habiendo aceptado en la evaluación, respondieron a ulterior (es) llamada(s)	Usuaris entrevistadas
Partido judicial PAMPLONA/AOIZ	Muestra NO INICIO	47	26	0
	Muestra ACUERDO	159	39	35
	Muestra NO ACUERDO	32	13	10
Partido judicial ESTELLA	Muestra NO INICIO	4	1	0
	Muestra ACUERDO	29	5	4
	Muestra NO ACUERDO	26	7	6
TOTAL		297	91	55

Este tercer dimensionamiento de las muestras resultante incidió en el impacto ya generado en el segundo dimensionamiento respecto al margen de error, superando los estándares habituales. Así, respecto a las muestras de ANAME, el margen de error es de 13,18% con respecto a las muestras del segundo dimensionamiento interesado –238 personas contactadas por SEPJURNA que prestaron su consentimiento para ser entrevistadas– y de un 14,09% con respecto al universo real de partida –635 personas atendidas en

13 Fueron dos los motivos principales que impidieron entrevistar a personas que pudieron ser contactadas: la negativa a participar (a pesar de haber accedido a ello cuando fueron contactadas por el SEPJURNA) y limitaciones idiomáticas (ausencia de lengua de encuentro entre la usuaria y el equipo de investigación).



2022—. Mayor es aún la incidencia respecto a las muestras del Colegio de la Abogacía de Estella: 28,48% con respecto a las muestras del segundo dimensionamiento –59 personas contactadas por SEPJURNA que prestaron su consentimiento para ser entrevistadas– y 30,38% con respecto al universo real de partida –231 personas atendidas en 2022.

Ambas entrevistadoras –Andrea Marauri y Maider Arceniega– expusieron los resultados de su trabajo y dificultades en sendos seminarios de investigación del IVAC/KREI donde pudieron recabar el *feedback* de otras expertas en justicia restaurativa de nuestro ámbito, tanto de la UPV/EHU como de otras Universidades españolas, y de otros países, como Chile y Brasil. El protocolo de recogida de datos, a través de una plantilla de Excel, se basó en una adaptación mejorada del utilizado en otras evaluaciones (Varona, 2009). Idoia Igartua realizó una depuración de los datos obtenidos, unificando en un mismo Excel toda la información registrada tanto en las bases de datos remitidas como en la elaborada con las entrevistas, y Auxkin Galarraga se ocupó de la explotación estadística.

Teniendo en cuenta las limitaciones de los datos proporcionados para la investigación, se ha optado por trabajar de manera separada los datos del universo y los datos de las entrevistas realizadas. En relación a los primeros, se ha realizado un análisis muy general sobre el universo general total de la muestra proporcionada, considerando el porcentaje de acuerdos, partidos judiciales y algunas variables sociodemográficas básicas. En relación a los segundos, se han estudiado las cincuenta y cinco encuestas realizadas, centrándonos en cuestiones relativas a la valoración del proceso, con la clara limitación de que se han realizado pocas encuestas completas de un universo general de 866 personas usuarias del Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra en el año 2022.

2.2. Explotación de los datos

El siguiente análisis corresponde a la explotación de los datos básicos que recogen los expedientes que componen la muestra facilitada por el Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra¹⁴. Tales expedientes recogen datos sobre el resultado del proceso restaurativo, el género, el rol o el tipo de infracción/delito.

A. Análisis de frecuencias de la muestra de datos facilitados

Tras las revisiones y correcciones de la muestra facilitada, se ha obtenido información básica sobre un total de 297 casos. De todos ellos, 238 casos (el 80% del total) han sido gestionados por ANAME (Partido Judicial de Pamplona/Aoiz), mientras que 59 casos (el 20% restante) han sido tratados por el Colegio de Abogados (Partido Judicial de Estella).

14 Este apartado ha sido redactado por Auxkin Galarraga.



Tabla 1: Entidad de Justicia Restaurativa		%
ANAME	238	80%
Colegio de Abogados	59	20%
Total	297	100%

Del conjunto de los casos que componen la muestra final, 190 casos (el 64% del total) han finalizado en acuerdo, 58 casos (el 20%) finalizaron sin acuerdo y 49 casos (16%) no llegaron a iniciarse porque las partes no lo quisieron.

Tabla 2: Resultado del proceso restaurativo		%
Acuerdo	190	64%
No acuerdo	58	20%
No inicio	49	16%
Total	297	100%

En lo que respecta al género, 181 casos (el 61% del total) corresponden a hombres y 109 casos (el 37% del total de casos) corresponden a mujeres.

Tabla 3: Género		%
Hombre	181	61%
Mujer	109	37%
Nulos	7	2%
Total	297	100%

En lo que corresponde al rol de la persona participante en el proceso restaurativo, 151 casos (el 51% del total) corresponden a víctimas, 83 casos (el 28%) corresponde a personas denunciadas y 13 casos (el 4% del total) corresponden personas con doble rol.

Tabla 4: Rol		%
Victima	151	51%
Victimario	83	28%
Doble Rol	13	4%
Nulo	50	17%
Total	297	100%

Finalmente, en lo que se refiere a la infracción o modalidad delictiva tratada durante el proceso de justicia restaurativa 91 casos (el 31% del total) se refieren a delitos de “amenazas/coacciones/injurias”, 87 casos (el 29%) fueron casos de “lesiones/maltrato”, 26 casos (el 9%) se refieren a delitos de “estafa/apropiación indebida”, 13 casos (el 4% del



total) a “daños”, 12 casos (4%) a casos de “hurto/robo” y 6 casos (el 2%) a otros delitos o infracciones.

Tabla 5: Infracción/Modalidad delictiva		%
Amenazas/Coacciones/Injurias	91	31%
Lesiones/Maltrato	87	29%
Estafa/Apropiación indebida	26	9%
Daños	13	4%
Hurto/Robo	12	4%
Otros	6	2%
No hay	59	20%
Nulo	3	1%
Total	297	100%

B. Cruce de variables de la muestra de datos facilitados

Estos cruces, relacionando variables de la muestra facilitada, deben analizarse con cautela, en la medida en que la muestra no es representativa. Por ello, se trata de representaciones sobre la forma en la que está distribuida la muestra, pero carente de un análisis de correlación entre variables.

1. Resultado del proceso restaurativo según partido judicial

En lo que respecta al resultado alcanzado durante el proceso restaurativo según la entidad gestora observamos que el 68% de los casos gestionados por ANAME han finalizado en acuerdo, el 14% en no acuerdo y el 19% no se llegaron a iniciar. Por su parte, en lo que respecta a los casos gestionados por el Colegio de Abogados, los casos finalizados en acuerdo son comparativamente menores (un 49%) y destacan los casos finalizados en no acuerdo (un 44% del total).

Tabla 6: Servicio de justicia restaurativa y resultado (i)	ANAME	Colegio Abogados	Total
Acuerdo	161	29	190
No acuerdo	32	26	58
No inicio	45	4	49
Total	238	59	297



Tabla 7: Servicio de justicia restaurativa y resultado (ii)	ANAME	Colegio Abogados
Acuerdo	68%	49%
No acuerdo	14%	44%
No inicio	19%	7%
Total	100%	100%

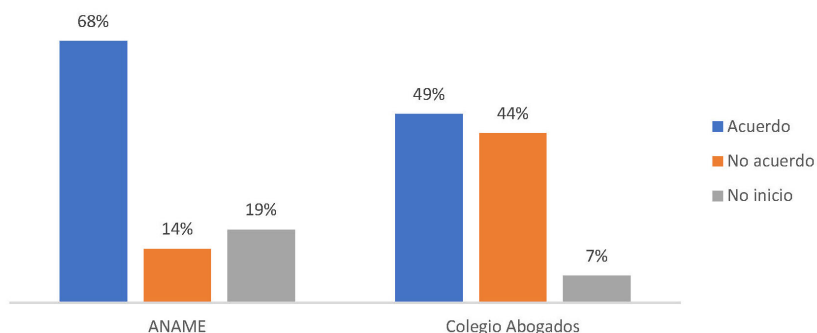


Gráfico 1: Resultado del proceso restaurativo según partido judicial.

2. Resultado del proceso restaurativo según el género

La variable del género no parece tener influencia en el resultado del proceso restaurativo. Los niveles de acuerdo, no acuerdo o no inicio son prácticamente idénticos en el caso de los hombres y las mujeres.

Tabla 8: Resultado y género (i)	Hombre	Mujer	Total
Acuerdo	114	69	190
No acuerdo	37	21	58
No inicio	30	19	49
Total	181	109	297

Tabla 9: Resultado y género (ii)	Hombre	Mujer
Acuerdo	63%	63%
No acuerdo	20%	19%
No inicio	17%	18%
Total	100%	100%

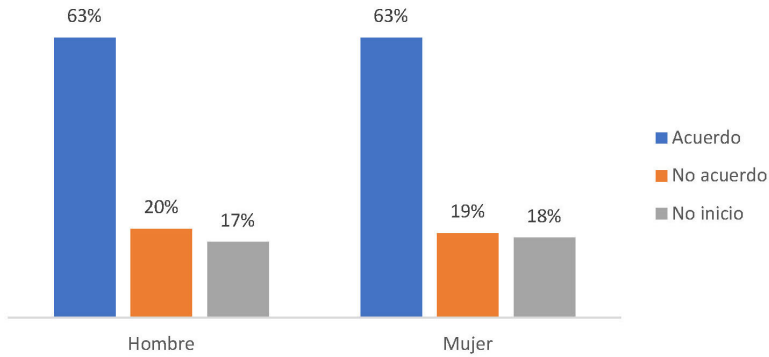


Gráfico 2: Resultado del proceso restaurativo según el género.

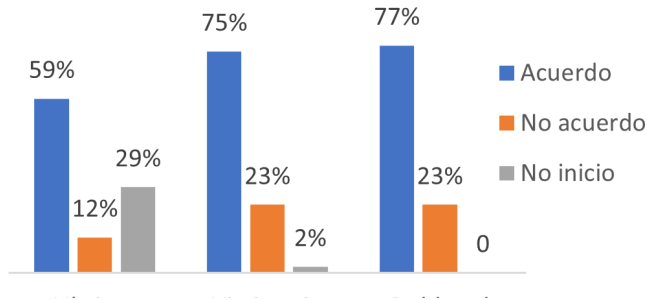


Gráfico 3: Resultado del proceso restaurativo según el rol.

B. Datos básicos de la muestra de personas entrevistadas

Se han encuestado un total de 55 personas¹⁵. Los cuadros solamente recogen las frecuencias de respuesta en cada ítem. Podemos fijar también porcentajes, pero con el número de entrevistas que se ha realizado quizá puedan dar una imagen algo sesgada, porque se trata de una muestra que no es representativa. Con el número de encuestas que manejamos, no es viable realizar cruces.

15 En algunos cuestionarios, en lo que se refiere a cuatro preguntas, se observaron varias incongruencias puesto que varios encuestados que están categorizados en un rol (persona víctima/denunciada) respondieron a estas preguntas adoptando otro rol.



Las características de las personas entrevistadas son las siguientes:

- GÉNERO
Hombre: 31
Mujer: 24
- EDAD
18-25: 4
26-35: 9
36-45: 8
46-55: 20
56-65: 6
66+: 2
No consta: 6
- NACIONALIDAD
Española: 45
Otros: 9
No consta: 1
- ROL
Víctima: 29
Victimario: 22
Doble rol: 4
- INFRACCIÓN/MODALIDAD DELICTIVA
Amenazas/Coacciones/Injurias: 16
Lesiones/Maltrato: 16
Estafa/Apropiación indebida: 9
Daños: 2
Hurto/Robo: 1
Otros: 3
No consta: 8
- LUGAR DESDE EL QUE SE HA DERIVADO EL CASO ANAME: 45
Colegio de Abogados: 10



- TIPO DE PROCESO RESTAURATIVO UTILIZADO
 - Mediación directa: 10
 - Mediación indirecta: 45
 - Medios físicos. 44
 - Online: 1
- RAZONES PREFERENCIA MODALIDAD INDIRECTA
 - Temor/Incomodidad: 12
 - Agenda: 4
 - Imposibilidad por razones ajenas a la persona: 1
 - NS/NC: 28
- TIPO DE RELACIÓN ENTRE PARTES:
 - Ninguna: 19
 - Vecinal: 10
 - Pareja: 7
 - Laboral: 4
 - Amistad: 5
 - Familiar: 3
 - Desconocida: 2
- TIPO DE REPARACIÓN UTILIZADA
 - Económica: 12
 - Simbólica: 3
 - Conductual: 2
 - Seguimiento del programa: 2
 - Otra: 6
 - NS/NC: 30
- ¿SE LLEGÓ A UN ACUERDO DURANTE EL PROCESO?
 - Sí: 36
 - No: 19



1. Motivaciones y factores impulsores de los procesos restaurativos

Las personas entrevistadas señalan que la principal motivación para participar en un proceso restaurativo surge desde la información y la asesoría proporcionada por los operadores jurídicos. También destacan las motivaciones de carácter instrumental o pro-social entre las personas entrevistadas, en la medida en que los procesos restaurativos se vinculan con importantes beneficios tales como la posibilidad de “llegar a una solución (dialogada y eficaz)”, o porque el proceso restaurativo se considera “más beneficioso que un juicio (ahorra tiempo, dinero, mayor enfrentamiento entra las partes y/o nervios”.

Tabla 12: Motivaciones para participar

Porque me lo indicaron (el juez, el fiscal, el abogado, los mediadores y/u otros) o porque la otra parte aceptó	27
Para llegar a una solución (dialogada y eficaz)	10
Más beneficioso que un juicio (ahorra tiempo, dinero, mayor enfrentamiento entra las partes y/o nervios)	7
Para evitar o aminorar la pena y/o responsabilidad civil que pudieran imponerme	3
Porque no era un asunto grave	3
Para escuchar y ser escuchado	2
Por curiosidad, por probar algo nuevo	1
Otra	1
NS/NC	1
Total	55

Complementariamente, las respuestas recopiladas sobre el apoyo recibido por los encuestados con antelación al inicio del proceso restaurativo revelan que los apoyos tanto por parte del abogado/a, como por parte del entorno cercano son muy importantes para propiciar el inicio del proceso restaurativo.

Tabla 13: ¿Le animaron a participar su abogado, familiares y/o amigos?

Sí	39
No	8
NS/NC	8
Total	55

2. Valoraciones sobre las condiciones y los agentes implicados en el proceso restaurativo

Las personas entrevistadas han sido preguntadas sobre la manera en la que ha sido conducido el proceso restaurativo y sobre las personas y agentes que se han implicado en el mismo. Así, ante la pregunta de si en el proceso restaurativo se atendieron problemas de



fondo de carácter económico, psicológico, familiar, etc., la mayoría de las personas encuestas señalan que no existían problemas de esta índole o que no se llegaron a atender. Un número bajo de encuestados señalan que se llegaron a atender otros problemas vinculados al caso.

Tabla 14: ¿En el proceso restaurativo se atendieron problemas de fondo de tipo económico, psicológico, familiar, posibles adicciones, etc.? (¿Se han tratado otros temas?)

No existían	26
No se atendieron	12
Se atendieron	9
NS/NC	8
Total	55

Las personas encuestadas mayoritariamente señalan que las condiciones del proceso restaurativo fueron las adecuadas en el aspecto de que pudieron tener el protagonismo necesario para expresarse libremente y con la disposición suficiente de tiempo.

Tabla 15: Las partes fueron las protagonistas del proceso restaurativo, pudiendo expresarse libremente y el tiempo necesario (¿pudo decir lo que quería?)

Sí	46
No	5
NS/NC	4
Total	55

En lo que respecta a la valoración de las personas y los agentes implicados, se aprecia una valoración mayoritariamente positiva sobre la actuación de los facilitadores. Un 73% de las personas entrevistadas califica de “buena” o “muy buena” su actuación y solamente una minoría considera su actuación inadecuada.

Tabla 16: ¿Cómo valora la actuación de los facilitadores?

Muy buena	24
Buena	16
Mala	1
Muy mala	1
Normal	4
Regular	5
NS/NC	4
Total	55



De igual manera, se valoran positivamente las explicaciones aportadas por los facilitadores del proceso completo de justicia restaurativa. Un 74% de las personas entrevistadas considera “buena” o “muy buena” la explicación aportada.

Tabla 17: Valoración de la explicación de los facilitadores del proceso completo de la Justicia Restaurativa (¿le explicaron bien el proceso restaurativo, los tipos de procesos y para qué servía?)

Muy buena	22
Buena	19
Mala	1
Muy mala	0
Normal	6
Regular	3
No hay datos	4
Total	55

Otras condiciones y facilidades habilitadas por los facilitadores, tales como la generación activa de un contexto de escucha para que la posición de los participantes en el proceso fuera entendida es igualmente reconocida y valorada. Más del 80% de las personas encuestadas reconocen que los facilitadores les escucharon y que tomaron en cuenta sus vivencias.

Tabla 18: Los facilitadores facilitaron un contexto de escucha para que su posición fuera entendida (¿Cree que los facilitadores le escucharon?)

Sí	45
No	6
NS/NC	4
Total	55

En un sentido muy similar, la mayoría de las personas entrevistadas reconocen que el proceso se ha llevado a cabo en un clima de respeto tanto por parte de los facilitadores como por la otra parte involucrada en el proceso restaurativo. Un 76% de las personas entrevistadas han considerado que los facilitadores y la otra parte les trataron con respeto.

Tabla 19: ¿Los facilitadores y la otra parte le trataron con respeto?

Sí	42
No	6
NS/NC	7
Total	55



Por su parte, las personas entrevistadas señalan mayoritariamente no haberse sentido presionadas por parte de los facilitadores para llegar a un acuerdo. El 65% de las personas encuestadas señala no haber recibido presiones para llegar a un acuerdo, aunque por el contrario un 22% de las personas encuestadas señalan haberse sentido presionadas para lograr un acuerdo, lo que contrasta con la opinión mayoritariamente muy favorable hacia la labor de los facilitadores.

Tabla 20: ¿Le presionaron los facilitadores para llegar a un acuerdo?

Sí	12
No	36
NS/NC	7
Total	55

Otros aspectos relacionados con las condiciones del proceso restaurativo que han sido valorados por los encuestados están relacionados, por ejemplo, con las preocupaciones o miedos previos al proceso. Preguntadas las personas entrevistadas sobre si les preocupaba encontrarse cara a cara con la otra parte, la mayoría señalan que no les preocupaba. Concretamente, un 64% de las personas encuestadas señala que no le preocupaba el encuentro cara a cara, frente a un 22% que mostraba preocupación por ello.

Tabla 21: ¿Le preocupaba encontrarse cara a cara?

Sí	12
No	35
Mixto	4
NS/NC	4
Total	55

Los encuestados citan una amplia variedad de razones que generan temor ante un posible encuentro directo, aunque un elemento que citan varios entrevistados es que el encuentro directo debía producirse con personas con las que suelen coincidir de forma repetida y cotidiana.

En este sentido y preguntadas las personas entrevistadas sobre si les hubiera gustado estar acompañados y apoyados por amigos o familiares en el proceso restaurativo, se aprecia que un 36% de las personas entrevistadas hubiera agradecido el apoyo del círculo cercano, un 27% no lo consideraba necesario en su caso y solamente un 16% señala no necesitar el apoyo de las personas cercanas.

**Tabla 22: ¿Le hubiera gustado ser acompañado y apoyado en el proceso restaurativo por amigos/familia?**

Sí	20
No	9
En este caso no fue necesario	15
NS/NC	11
Total	55

Finalmente, la valoración sobre el lugar donde se realizó el proceso restaurativo es muy positiva, puesto ninguna de las personas encuestadas ha señalado el lugar como inadecuado.

Tabla 23: ¿Le pareció adecuado el lugar donde se realizó el proceso?

Sí	43
No	0
NS/NC	12
Total	55

3. Valoraciones sobre los resultados del proceso restaurativo

La valoración que los participantes del proceso restaurativo realizan sobre los resultados alcanzados es uno de los objetivos fundamentales de la evaluación del Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra. En este sentido, la confianza que muestran las personas entrevistadas en que el acuerdo se haya cumplido o que se cumpla en el futuro es muy elevada. Solamente una minoría de las personas entrevistadas considera que el acuerdo no se ha cumplido o no se cumplirá.

Tabla 24: ¿Se ha cumplido o cree que se cumplirá el acuerdo?

Sí, se ha cumplido	29
Creo que se cumplirá	5
No se ha cumplido	11
No creo que se cumpla	5
NS/NC	5
Total	55

Igualmente, las personas encuestadas señalan de forma muy mayoritaria que harán todo lo posible para que el acuerdo se cumpla.



Tabla 25: ¿Hará usted todo lo posible para que se cumpla?	
Sí	36
No	2
NS/NC	17
Total	55

No obstante, preguntadas las personas participantes en el proceso restaurativo sobre si el acuerdo alcanzado fue justo, la mayoría de las personas se inclinan a responder que el acuerdo no fue justo (un 45%) o que solo lo ha sido de forma parcial (un 14%), frente a un 33% de las personas entrevistadas que consideran que el acuerdo sí fue justo¹⁶.

Tabla 26: ¿Cree que el acuerdo fue justo?	
Sí	18
No	25
Parcialmente	8
NS/NC	4
Total	55

En lo que respecta a otros resultados de carácter más personal, no son muchas las personas que afirman que el proceso les haya ayudado a comprender a la otra parte o a prevenir más conflictos, que les haya aportado más seguridad o mayor confianza. Destaca, a su vez, que muchas personas entrevistadas no han sabido o no han querido responder a esta pregunta.

Tabla 27: El encuentro o la mediación indirecta le ayudó (para comprender a la otra parte, prevenir conflictos, más seguridad, más confianza...)	
Sí	13
No	14
Parcialmente	3
NS/NC	25
Total	55

Igualmente, las personas entrevistadas señalan en su mayoría que la participación en el proceso restaurativo no ha provoca un cambio de visión de visión de la otra parte,

16 Aunque no resulta adecuado el cruce de variables, dado el número limitado de registros obtenidos, de los datos disponibles, parece no existir relación entre la percepción de presión por parte de los mediadores para llegar a un acuerdo y la opinión sobre si el acuerdo alcanzado fue justo o no.



que empaticen con la otra persona, que la entiendan o que comprendan sus explicaciones. Un 49% de las personas entrevistadas señala que el proceso restaurativo no ha propiciado un cambio de visión de la otra parte y solamente un 14% indica que sí se ha producido un cambio de visión.

Tabla 28: ¿Su participación ha hecho que cambie su visión de la otra parte? (reparar, empatizar, le entiende, comprende sus explicaciones)

Sí	8
No	27
Parcialmente	3
NS/NC	17
Total	55

En un sentido muy similar, las personas entrevistadas que participaron desde el rol de victimarias-doble rol víctimas/victimarias –8 personas– señalan principalmente que el proceso restaurativo no les ha ayudado a entender el daño provocado o cómo se sintió la víctima. No obstante, algunas de las personas entrevistadas señalan que sí les ha ayudado en este proceso de toma de conciencia –5 personas–. En todo caso, en números absolutos lo relevante es que la mayoría de las personas entrevistadas no supo o no quiso responder a esta pregunta.

Tabla 29: Sólo para los imputados o doble rol: ¿Su participación le ha ayudado a entender el daño provocado y cómo se sintió la víctima?

Sí	5
No	8
NS/NC	13
Total	26

Por último, las personas entrevistadas mayoritariamente confieren la capacidad de fomentar la prevención de otros delitos o de pacificar relaciones. Un 44% de las personas encuestadas entiende que la participación en el proceso restaurativo ayudará a prevenir otros conflictos o pacificar relaciones, frente a un 31% que no considera que el proceso restaurativo haya contribuido en este sentido.

Tabla 30: ¿La participación en el proceso restaurativo ayudará a prevenir otros conflictos o pacificar relaciones?

Sí	24
No	14
NS/NC	17
Total	55



C. Valoraciones de conjunto y perspectivas de futuro

El apartado final agrupa aquellas preguntas dirigidas a recabar las valoraciones de conjunto realizadas por las personas encuestadas, así como las enseñanzas que ha aportado a los participantes el proceso restaurativo. A este respecto, resulta destacable que una clara mayoría de personas encuestadas señala que sí recomendaría a otras personas participar en el programa de justicia restaurativa. Concretamente, un 56% de las personas entrevistadas recomendarían el programa y un 22% lo harían dependiendo del caso. Por el contrario, solamente un 13% de personas encuestadas no recomendarían el programa en ningún caso.

Tabla 31: ¿Les recomendaría a otras personas participar en el programa de justicia restaurativa?	
Sí	31
No	7
Depende del caso	12
NS/NC	5
Total	55

De manera similar, las personas entrevistadas se muestran mayoritariamente dispuestas a repetir un proceso restaurativo en otro caso distinto. Un 56% de personas entrevistadas estaría dispuesto a repetir el proceso y un 13% lo haría dependiendo del caso. Por el contrario, un 20% no volvería a participar en el proceso restaurativo en otro caso distinto.

Tabla 32: ¿Volvería usted a repetir en otro caso distinto?	
Sí	31
No	11
Depende del caso	7
NS/NC	6
Total	55

No obstante, la posibilidad de participar en un proceso restaurativo mediante un encuentro directo es una opción que genera dudas. La mayoría de las personas entrevistadas no han querido o no han sabido responder a esta pregunta y, entre aquellas que han respondido, la mayoría se ha decantado por señalar que dicha opción dependería del caso.

**Tabla 33: ¿Lo haría en un encuentro directo?**

Sí	6
No	4
Depende del caso	13
NS/NC	32
Total	55

Entre los aspectos más positivos de la participación en el proceso restaurativo se señalan en primer lugar el hecho de haber zanjado el asunto sin más juicios, evitando gastos de tiempo, dinero y nervios. El segundo aspecto más señalado es la posibilidad de explicarse a uno mismo y, en su caso, ser escuchado. El tercer aspecto más valorado es la actuación de los mediadores.

Tabla 34: ¿Cuál es el aspecto más positivo que destaca de su participación?

El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos de tiempo, dinero y nervios	12
La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado	9
La actuación de los mediadores	7
El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones)	4
Dar una oportunidad a la parte Víctimario	1
Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio	1
La reparación obtenida (económica y/o moral)	1
Otros	11
NS/NC	9
Total	55

Entre los aspectos más negativos o mejorable mencionados cabe destacar que la mayoría de las personas entrevistadas no han querido o no han sabido señalar aspecto negativo alguno. No obstante, las personas entrevistadas que respondieron a esta pregunta señalan el tiempo empleado para la mediación y la actuación de los mediadores como los aspectos más negativos o mejorables del proceso restaurativo.

Tabla 35: ¿Cuál es el aspecto más negativo o mejorable que destaca de su participación?

El tiempo empleado para la mediación (demasiadas sesiones, tener que faltar al trabajo, desplazarse...)	5
La actuación de los mediadores	4


Tabla 35: ¿Cuál es el aspecto más negativo o mejorable que destaca de su participación?

El incumplimiento del acuerdo/la falta de efectos jurídicos en caso de incumplimiento del acuerdo y/o la repetición de los hechos	2
La celebración del juicio	2
La levedad de la reparación o sanción finalmente acordada o impuesta	2
Una mayor coordinación o derivación a servicios que traten los problemas de fondo	2
El encuentro directo	1
Trabajar sobre la actitud de las partes –y sus defensas– de cara a la mediación	1
No se llegó a una conclusión	1
Otros	11
NS/NC	24
Total	55

En lo que respecta a otros aportes vinculados con el aprendizaje personal que haya podido propiciar el proceso restaurativo, la mayoría de las personas entrevistadas señalan que el proceso restaurativo les ha aportado herramientas técnicas o consejos útiles en el manejo de conflictos interpersonales.

Tabla 36: ¿Cree que el proceso restaurativo en el SJR le aportó herramientas técnicas o consejos útiles en el manejo de conflictos interpersonales?

Sí	22
No	19
NS/NC	14
Total	55

En cambio, las personas entrevistadas no ven clara la opción de colaborar en el programa como facilitadoras voluntarias. La mayoría de las personas entrevistadas no ha sabido o no ha querido responder a la pregunta sobre la posibilidad de colaborar en el programa y solamente un 16% ha señalado que estaría dispuesta.

Tabla 37: Con la formación adecuada, ¿Le gustaría colaborar en el programa como facilitador voluntario? (ejemplo de Finlandia, sin compromiso)

Sí	9
No	10
NS/NC	36
Total	55



En definitiva, y dada la precariedad de los datos, observamos un balance general positivo, con algunos datos contradictorios que merecerían investigaciones monográficas más profundas.

3. RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS A OPERADORES JURÍDICOS

Se realizó un cuestionario a operadores jurídicos, con la ayuda del Servicio de Justicia Restaurativa para hacerlo llegar a diferentes profesionales, de forma online, y estuvo abierto desde finales de julio hasta diciembre de 2023. Se obtuvieron nueve respuestas, realizadas a lo largo de agosto y septiembre de 2023. Si bien carecen de significación numérica respecto al universo total, presentan el valor cualitativo de acoger la opinión de siquiera un representante de todos los perfiles profesionales consultados. Ahora bien, todas las personas que respondieron lo hicieron a todas las preguntas, salvo los comentarios adicionales finales que obtuvieron tres respuestas. Así mismo, destaca la profundidad de algunas respuestas.

A continuación, reproducimos las respuestas obtenidas por cada pregunta formulada de una batería de 12, tras una primera sobre el trabajo profesional desarrollado. En algunos casos, se acompaña a la tabla de respuestas la nube de conceptos generada por *Microsoft* formularios, la herramienta empleada para la recolección de datos, recomendada para su uso en la investigación académica al garantizar la no trazabilidad.

Todas las preguntas formuladas son abiertas, inclusive la última para aportar más comentarios.

3.1. Trabajo realizado

1. Usted trabaja como (0 punto)

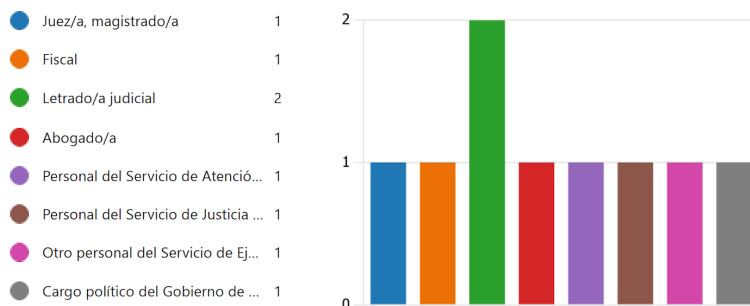


Gráfico 4: Rol del operador jurídico.



3.2. ¿Cuál cree que es el objetivo del Servicio de Justicia Restaurativa en Navarra?

La resolución de conflictos paralela a la justicia tradicional, teniendo en cuenta a las víctimas, escuchándolas, atendiendo sus demandas y sus necesidades, así como la asunción de la autoría del delito por parte de la parte denunciada y su responsabilización.

Implantar una red de resolución de conflictos no judicializados en Navarra a través de una cultura comunitaria de paz.

Crear un sistema de resolución de conflictos más humano y cercano con el que lograr que víctima y victimario logren resolver sus conflictos.

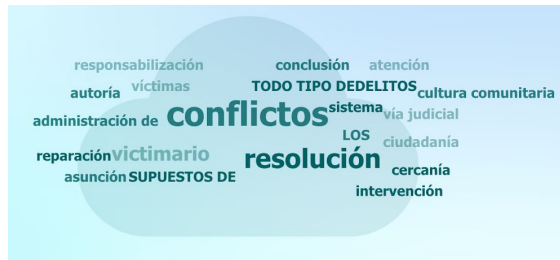
Desjudicializar conflictos y lograr que la ciudadanía participe activamente en el proceso de la reparación del daño causado o sufrido.

Lograr la conclusión del proceso penal a través de una solución que haga compatibles el cumplimiento de la Ley y la atención a las inquietudes y/o necesidades particulares de la víctima y el victimario.

Ofrecer un servicio que facilite a las víctimas un lugar de escucha y acogida, a la par que una solución a su problemática en la vía judicial, con mayor agilidad, cercanía y respeto que el sistema de justicia convencional.

Conseguir la resolución de conflictos de forma más rápida, humana y cercana al ciudadano, evitando o minorando el uso de la administración de Justicia.

Auxiliar en el éxito de los objetivos de reinserción en supuestos realizados en el medio penitenciario.



3.3. ¿Podría señalar los aspectos que considera más positivos del Servicio de Justicia Restaurativa en Navarra?

El interés que están poniendo en este sistema y la formación que están proporcionando.

Gran implicación de sus integrantes, cercanía, disponibilidad para resolver dudas y coordinarse, así como atención al caso concreto.

La resolución del conflicto de una manera efectiva, atendiendo las necesidades de la víctima, evitando (en la medida de lo posible) la reincidencia por parte de la parte denunciada.



La potencialidad de creación de una red de resolución de conflictos desde una posición de vanguardia formativa y de calidad.

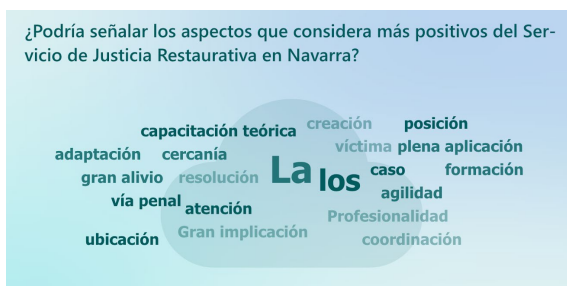
La agilidad en la resolución de los casos.

Son tantos que cuesta enumerarlos todos. Especialmente trabajando en atención a víctimas, la coordinación entre ambos servicios es habitual y muy positiva, muchas veces es un gran alivio para denunciantes de ciertas materias, especialmente delitos de violencia intrafamiliar, lesiones, etc., que desean finiquitar cuanto antes la vía judicial, o se arrepienten de haberla iniciado. En cuanto a los aspectos positivos del Servicio: profesionalidad y experiencia de los profesionales del Servicio, capacitación teórica y práctica, así como diversidad de visiones por la multidisciplinariedad de los facilitadores, cercanía por su ubicación, flexibilidad y capacidad de adaptación a las situaciones particulares, horarios, etc. de los usuarios, versatilidad en el funcionamiento y procesos abiertos donde se puede invitar a terceros a participar. Agilidad y rapidez frente a la vía penal, aligerando atascos en Juzgados al conseguirse archivar bastante. Y sobre todo la posibilidad de ser escuchado en un ambiente respetuoso, de compartir emociones, sentimientos etc., que son validados por terceros, todo esto suele estar muy alejado de las soluciones ofrecidas por el sistema penal a través de juicios, y comparecencias, que son fríos, ajenos, e imposibilitan a las víctimas la expresión de emociones, sentimientos, etc.

Contacto directo con los ciudadanos sin las rigideces de un sistema judicial.

Cercanía y profesionalidad.

Es un servicio público, muy profesional y con visión de plena aplicación de los principios restaurativos.



3.4. ¿Podría señalar los aspectos que considera mejorables y, en su caso, cómo podrían mejorarse?

Que las personas facilitadoras de los procesos de justicia restaurativa tengan claro que el proceso es restaurativo y no solamente una mediación. Que tengan claro que no es una negociación económica, sino que va mucho más allá. Que atiende las necesidades y los sentimientos de la víctima y del victimario y que, si no se atiende esto, el conflicto no se va a solucionar (con la consecuente probabilidad de reincidencia).

Se debe mejorar la formación, la financiación y la implantación territorial.



No sabría decir.

Mayor difusión del servicio.

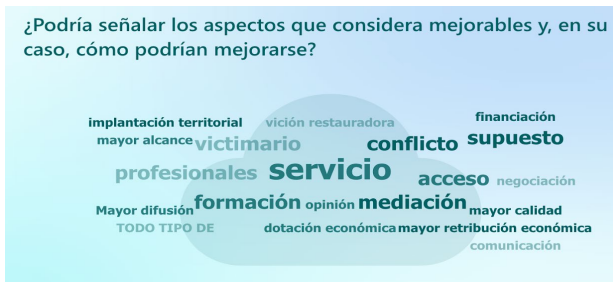
La opacidad de los acuerdos de mediación.

En mi opinión, el acceso al módulo Avantius, será una gran mejora para la comunicación inmediata con los Juzgados. A veces el exceso de burocratización del Servicio, demasiados mandos intermedios en mi opinión, puede perjudicar a la agilidad y la rapidez en la atención de casos. Considero que un primer filtro realizado por personal administrativo con formación en justicia restaurativa puede ahorrar mucho tiempo a los profesionales que trabajan directamente en la resolución de los conflictos, procurando intervenciones de mayor calidad. Y por supuesto, habría que mejorar la dotación económica al Servicio para que los profesionales cobrasen sueldos acordes a la labor que realizan.

No sé.

Que el servicio tenga acceso a supuestos de todo tipo de violencia (incluida la de género).

Mayor alcance de la visión restauradora hacia el victimario, mayor retribución económica de los profesionales, disminución de los requisitos burocráticos de gestión



3.5. ¿Cómo calificaría su colaboración con las personas facilitadoras/mediadoras del Servicio de Justicia Restaurativa? Por favor, explique brevemente su respuesta y posibles sugerencias de mejora. (En caso de que usted sea facilitadora/mediadora, por favor, responda respecto de su colaboración con otros/as facilitadores/as y otros/as operadores jurídicos, así como gestores públicos)

Correcta y fluida. No se me ocurre ninguna posible sugerencia.

Buena colaboración

Mi colaboración con otros mediadores no letrados es una experiencia importante y enriquecedora, que mejora el servicio.



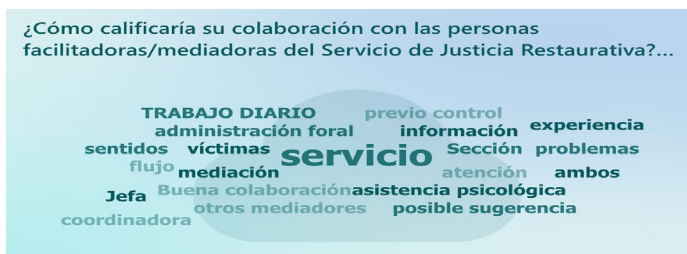
Muy positiva. Cuando ha habido que coordinarse no ha habido problemas y el flujo de información es muy buena.

Contestada anteriormente, muy positiva, en ambos sentidos. Servicio muy accesible, tanto la coordinadora, como la Jefa de Sección, responden de manera rápida a cualquier tipo de solicitud hecha por nuestra parte, y viceversa. Tratamos de coordinarnos para ofrecer asistencia psicológica a víctimas que detectan que necesitarían dicha atención.

Creo que cada uno hace su labor. Desde el juzgado se deriva a mediación y los mediadores intentan la mediación.

Muy satisfactoria por la cercanía y las facilidades que te dan para el trabajo diario.

Colaboración plena. Podría mejorarse el acceso más directo de facilitador con jueces, letrados de la administración de justicia y fiscales sin previo control de la administración foral.



3.6. ¿Cree que la coordinación de todo el servicio es adecuada o podría haber mayor coordinación con gobiernos, servicios públicos navarros, entidades privadas, etcétera?

Mejoraría la colaboración con las oficinas judiciales, en cuanto al tipo de documentación a trasladar al Servicio de Justicia Restaurativa. Que las oficinas judiciales tengan claro qué documentación es la que se necesita. Por ejemplo, en los delitos de lesiones es indispensable el informe forense para poder iniciar el proceso de mediación. Por otro lado, atendiendo a las intervenciones de justicia restaurativa, tendría que haber una mayor colaboración e implicación del Servicio de Salud Mental en los procesos que lo necesiten, debido al alto índice de personas con este tipo de patologías.

Hay que ir avanzando progresivamente en la coordinación con todas las instituciones

Creo que sería interesante extender la coordinación a otros servicios y entidades públicas, como ayuntamientos, mancomunidades, etc.

NS/NC.

Creo que debería existir una mayor colaboración con el Ministerio Fiscal, puesto que ésta es la institución encargada de plasmar en el procedimiento el posible acuerdo alcanzado.



Considero que una mayor divulgación del trabajo realizado por el Servicio sería necesaria para visibilizar la necesidad de mejorar las partidas presupuestarias que se dedican en la actualidad a la materia. Además, serviría para potenciar la apuesta de por este tipo de soluciones aplicadas también a otros ámbitos, como el comunitario, el educativo o el médico.

No la veo mal.

Creo que funciona muy bien esa coordinación.

Creo que debería generarse una mayor coordinación con servicios de salud.



3.7. ¿Considera que su trabajo concreto, la profesión a la que pertenece, tiene un papel importante en el desarrollo de los procesos restaurativos como garante de los diferentes derechos, necesidades e intereses en juego? Si es así, ¿podría concretar en qué aspectos?

Sí, concretamente en la celeridad del propio proceso, puesto que mi función es puramente administrativa. De mí depende la derivación de los procedimientos judiciales al equipo de facilitadoras, así como la presentación de informes a las oficinas judiciales.

No tengo un papel en el desarrollo de los procesos, sí en su impulso.

Entiendo que la labor del mediador con formación jurídica es muy importante y aporta aspectos que a otros operadores no jurídicos se les escapan y, del mismo modo, la colaboración entre mediadores de diferentes formaciones es muy enriquecedora para la mediación pues son complementarias.

Me encargo del impulso y dirección del proceso, así como del control de la ejecución, por lo que resulta fundamental tener la opción de derivar cuestiones al Servicio de Justicia Restaurativa.

Sí, porque el Fiscal es quien, a través del principio acusatorio, tiene el control final de la eficacia del eventual acuerdo alcanzado.

En mi caso el papel más relevante es el ofrecer la información sobre la existencia del Servicio a víctimas que se ponen en contacto con nuestro Servicio, y que desconocen la existencia de la justicia restaurativa y la posibilidad de solicitar derivaciones de sus expedientes judiciales. Además, realizamos acompañamientos ante los diferentes Juzgados a víctimas cuando deciden solicitar ese Servicio, o si el expediente es de fuera de Pamplona, realizamos la solicitud por escrito vía mail ante el Juzgado correspondiente.



No creo que tenga más importancia que la de dar al procedimiento el curso que la ley señala.

Sí, para conjugar todos los factores en disputa, incluido uno que se olvida como es el aspecto retributivo de la pena.

Fundamental, la facilitadora conlleva la carga de responsabilidad de todo ello.

3.8. En términos personales, más allá de aspectos profesionales, ¿qué le motiva a colaborar en los procesos de justicia restaurativa?

Los resultados tan positivos que tiene para la sociedad en su conjunto, puesto que los procesos con resultado positivo (y también algunos con resultado negativo) ayudan en gran medida la resolución efectiva de los conflictos porque apuntan directamente a solucionar los problemas reales que subyacen detrás del propio conflicto.

La fe en lo mejor del ser humano

Lograr resolver conflictos mediante el diálogo y la satisfacción que ello produce tanto a los interesados como a los propios mediadores

Creo que la tutela judicial que otorga una resolución y las normas procesales para su ejecución no logran que victimario y víctima logren una verdadera toma de conciencia del daño de causado o un sentimiento real de reparación, respectivamente.

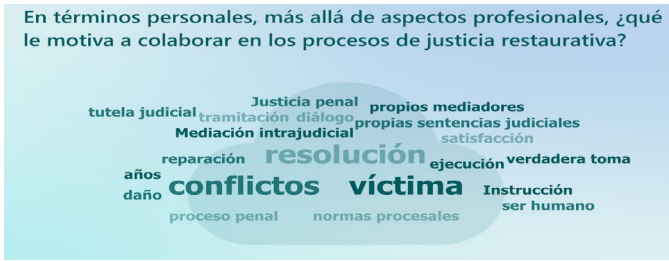
Acelera la tramitación del proceso penal, y satisface, en la medida de lo posible, los intereses de todos los implicados.

Soy una creyente ferviente de este sistema, mi experiencia personal, y haber podido trabajar hace unos años en Servicios de Mediación intrajudicial, y posteriormente en Juzgados de Instrucción, me lleva a tener la certeza personal de que este tipo de procesos son inmensamente más positivos para los ciudadanos que lo que la Justicia penal ofrece para sus usuarios. Confío en el tipo de procesos que resultan de este marco operativo que es mucho más humanizante y respetuoso para las personas inmersas en procesos penales. Tengo la seguridad, tras haberlo vivido personalmente de que muchas personas consiguen respuesta más rápidas, ágiles y seguras que las propias sentencias judiciales, consiguiendo incluso cobrar cantidades económicas que raramente se consiguen cobrar a través de las propias sentencias firmes. También es relevante contar con la garantía de que los procesos judiciales podrán seguir abiertos en los casos de expedientes cerrados o que no hayan tenido un final positivo en justicia restaurativa, no hay pérdida de ningún derecho, solo se gana otra oportunidad.

Un acercamiento a las personas, víctimas y no víctimas.

La reinserción.

Soy una persona egoísta y participar en procesos restaurativos me hace sentirme mejor.



3.9. ¿Hay delitos que deben excluirse de la Justicia Restaurativa o, en su caso, debe revisarse la exclusión legal actual en violencia de género y sexual?

Creo que sí que se debe revisarse la exclusión de los procedimientos judiciales con delito de violencia de género y sexual, puesto que todas las víctimas deben tener derecho y acceso a los servicios de justicia restaurativa, independientemente de que después quieran o no participar en el proceso.

Debe revisarse, es una exclusión sectaria, absurda, basada en el desconocimiento de lo que es la justicia restaurativa y que minoriza a las víctimas.

Creo que debe revisarse y que es posible llevarla a cabo. En estos casos considero muy conveniente la mediación de abogados/as con trabajadores/as sociales y/o psicólogos.

Debe revisarse.

Creo que no debería haber delitos excluidos.

Estoy absolutamente en contra de la exclusión que se hace de este tipo de delitos, es discriminatoria, y poco respetuosa. En mi opinión, no hacemos ningún favor a las mujeres víctimas, si seguimos tutelándolas con normas de esta naturaleza, que impidan decidir libremente a las víctimas afectadas por delitos de esa naturaleza. En mi opinión, se debería dar la oportunidad a estas víctimas, para que ellas decidieran. En la Oficina de Atención a la Víctima del Delito ha habido ocasiones donde las propias mujeres nos lo han verbalizado, porque necesitan otro tipo de acercamientos a los victimarios que el ofrecido por la Justicia convencional, y se les está privando de esa opción, en aras a un desequilibrio entre las partes, con el que los/las facilitadoras conviven de manera habitual en multitud de casos, que ellos con su formación y profesionalidad procuran reequilibrar. Tendríamos que darle una vuelta a cómo de perjudicial puede ser para una víctima acudir a un procedimiento judicial donde se va a cuestionar todo su relato, tildándole o insinuando cosas muy negativas para ella. ¿Es acaso eso más positivo que hacerle llegar un reconocimiento de la otra parte hacia lo sucedido e incluso una petición de perdón?

No creo que deban excluirse toda vez que el proceso es voluntario. Las víctimas de los delitos, en tanto en cuanto son mayores de edad, tienen capacidad para decidir si quieren o no llevar a cabo un proceso de mediación.



Desde luego que son los delitos que, por naturaleza, deberían incluirse expresamente. Es un atropello que se excluyan. Desgraciadamente por ahí va la tendencia legislativa.

No deberían excluirse.

¿Hay delitos que deben excluirse de la Justicia Restaurativa o, en su caso, debe revisarse la exclusión legal actual en violencia de...

justicia restaurativa formación procedimiento judicial
género naturaleza opción mujeres víctimas
violencia opinión cabo delito proceso petición
comediación exclusión sectaria casos perdón
TENDECIA LEGISLATIVA otra parte procedimientos judiciales

3.10. ¿Qué tipo de formación específica ha recibido sobre Justicia Restaurativa? ¿Cree necesario o le gustaría recibir más formación y, en su caso, puede concretar los temas específicos?

No he recibido formación, salvo un experto en mediación familiar. Siempre es necesario recibir más formación.

Además de la formación inicial, he asistido a varias sesiones de formación, organizadas por el Colegio de Abogados y por el Servicio de Justicia Restaurativa.

Ninguna. Todo lo que conozco es por interés y convicción personal. Resultaría necesario formación global.

No he recibido formación.

Hace años que no recibo formación específica, salvo la asistencia a Jornadas concretas, por ejemplo, el Foro Europeo que se celebró casualmente en Pamplona, o las charlas organizadas con motivo de la Semana Europea de la Mediación. Me gustaría recibir más formación sobre la materia, y sobre todo aprender de experiencias de otros países que tengan más recorrido, así como de otras regiones de España.

La formación es escasa, pero realmente, en mi caso, no la considero necesaria, aunque a nivel personal me interese.

Creo que con la que recibimos del CGPJ es suficiente.

Tengo un curso post grado universitario, formación en víctimas graves y vulnerables, y titulación en experto en interculturalidad.



3.11. ¿Cómo podrían cumplirse mejor los estándares internacionales en materia de Justicia Restaurativa respecto de la participación de las personas víctimas, ofensores y comunidad?

Lo primero de todo, dando publicidad del propio concepto de justicia restaurativa puesto que la mayoría de la población no tiene conocimiento de ello, así como del Servicio de Justicia Restaurativa, y sus bondades, que ofrece el Gobierno de Navarra.

Mediante unos adecuados servicios públicos que garanticen su acceso universal.

No sabría decir.

NS/NC

Desconozco cuáles son esos estándares internacionales.

Haciendo la mayor divulgación posible, dando a conocer el Servicio en distintos organismos tanto de Gobierno de Navarra como de entidades privadas que trabajan en Comunidades Terapéuticas, ONGs y otros organismos relevantes en el tejido asociativo. A la vez, hay que seguir insistiendo en el ámbito judicial y fiscal, donde los cambios de magistrados y letrados judiciales tienen, en ocasiones, repercusiones negativas para seguir con las derivaciones. Igualmente es importante la coordinación con el ámbito penitenciario, tanto para derivar casos, como para el uso interno de la herramienta. Se debería incluir esta materia en formaciones de la Escuela Judicial, para magistrados y fiscales nuevos, etcétera, en el Master de la Abogacía, para nuevos ejercientes...

Desconozco los estándares internacionales en esa materia.

Los estándares internacionales genéricos están lejos de la realidad penal. Mejor acudir al caso concreto.

Permitiendo intervenir en todos los procesos penales, permitiendo plena decisión sobre la herramienta a emplear y generando programas preventivos o previos a la denuncia.



3.12. En el desarrollo de un proceso restaurativo concreto, ¿qué indicadores señalaría para valorar de manera positiva dicho proceso (i) y su impacto (ii)?

La opinión de los participantes.

La desjudicialización del proceso. La suspensión y archivo del proceso penal es el mejor indicativo.

El más importante es la satisfacción plena a la víctima.

No tengo formación ni en psicología ni en sociología, y me resulta complicado responder a esta pregunta. Pero a bote pronto se me podrían ocurrir: -Incluir escalas de satisfacción numéricas tras finalizar los procesos y realizar preguntas en lo concreto, es importante ver si se siente satisfecho con la respuesta obtenida, valorar si ha entendido el sistema y sus posibilidades y particularidades. Que se compare, si el/la usuaria tiene experiencias con el sistema convencional, por ver las diferencias entre la satisfacción de uno y otro. Preguntaría si ha compartido con alguien su participación y la opinión de estos terceros intervinientes en el proceso. Y de ahí, relacionado con el impacto, se podría valorar lo que le ha reportado en agilidad y rapidez, eficacia de la respuesta obtenida. Si han mejorado síntomas que pudiera tener antes de iniciar el proceso: miedos, ansiedad, inseguridad por el proceso.... Valorar si ha obtenido respuesta de condena más rápida, o ha podido cobrar la responsabilidad civil y en cuanto tiempo.

Lo desconozco.

Satisfacción de las partes y ausencia de delitos en el futuro.

1º Satisfacción de la víctima, 2º satisfacción del victimario, 3º procesos penales cerrados o con sentencia de conformidad, 4º no repetición del conflicto, y 5º procesos derivativos posteriores a la intervención que permitan continuar con la solución de las necesidades de las partes por otros servicios públicos.



3.13. De nuevo, muchísimas gracias por sus reflexiones y aportaciones. Si tiene alguna otra cuestión que desee comentar sobre el funcionamiento del Servicio de Justicia Restaurativa, por favor hágalo aquí:

Debe continuar. Es muy necesario.

Gracias al servicio por su colaboración.

En general, se advierte que hay una valoración muy positiva de los operadores jurídicos que han respondido al cuestionario y un entendimiento básico común, con algunos matices, del significado y valor de la justicia restaurativa.

4. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN Y GRUPOS DE DISCUSIÓN

4.1. Observación de procesos¹⁷

Programa: ANAME.

Número de casos observados: 6 casos, 2 de los cuales siguen en curso.

Número total de sesiones observadas: 23.

Periodo de observación: de junio a diciembre de 2023.

De los seis procesos, tres corresponden al mismo facilitador y otros tres a otros facilitadores, como se muestra en la tabla siguiente.

17 Este apartado ha sido redactado por Letícia Trombini.



Proceso	Facilitador	Participantes	Cantidad y tipo de sesiones	Tipo de delito	Conclusión
1	A	2 hombres	4, de los cuales: 2 individuales con el participante X 1 individual con el participante Z 1 sesión de mediación directa entre X y Z	Denuncia cruzada de injurias y amenazas	Con acuerdo + seguimiento del facilitador mediante llamadas telefónicas durante 2 meses antes de firmar el acuerdo final
2	A	2 hombres	4, de los cuales: 2 individuales con cada participante - mediación indirecta	Amenaza	Con acuerdo
3	A	2 hombres	7, de los cuales: 4 individuales con el participante X 3 individuales con el participante Z	Denuncia cruzada por lesiones graves	En curso
4	B	1 pareja (1 hombre y 1 mujer) 1 hombre	6, de los cuales: 2 con la pareja junta 2 individuales con cada cónyuge 2 individuales con el otro participante hombre	Amenaza	En curso
5	C	1 mujer	1 entrevista informativa y retirada de denuncia en la misma sesión	Amenaza	Cerrado - denuncia retirada
6	D	1 hombre	1 sesión individual de un proceso en curso, en fase de mediación indirecta	Injuria	Con acuerdo

Tabla 38: Procesos observados en el estudio de campo.



A continuación, se resumen las observaciones principales sobre la caracterización de los casos estudiados.

- Todos los casos se siguieron desde la sesión informativa con cada una de las partes, a excepción del caso 6, en el que la observadora asistió a una única sesión en la que únicamente estaba presente una de las partes implicadas en el caso.
- Todos los casos se iniciaron con una entrevista informativa individual y pasaron a la fase de exposición del caso en la misma sesión, siempre tras la firma del acuerdo de confidencialidad, a excepción del caso 3, en el que el participante Z optó por consultar a su abogado antes de firmar el acuerdo, iniciándose la exposición del caso sólo en la sesión siguiente; y del caso 6, en el que no fue observado en su totalidad.
- El número 23 corresponde a las sesiones que se desarrollaron; sin embargo, cabe señalar que varias sesiones se reprogramaron a solicitud de los participantes, y que en al menos 3 sesiones los participantes no se presentaron a la hora programada.

Respecto de las observaciones sobre los procesos, pueden realizarse las siguientes consideraciones:

- Al final de todas las sesiones, los facilitadores se mostraron disponibles para hablar con la observadora y se mostraron interesados por su punto de vista. Durante estas conversaciones, la observadora les consultó sobre aspectos relacionados con el desarrollo de las sesiones y sobre los principales desafíos a los que se habían enfrentado.
- Cuando se preguntó a los facilitadores acerca de aspectos relacionados con el desarrollo de las sesiones, tanto individuales como de grupo, estos fueron claros en cuanto a la intencionalidad de las preguntas que formularon. Además, antes de iniciar cada sesión, todos los facilitadores comentaron con la observadora las finalidades de la reunión y demostraron seguridad en el seguimiento de los procesos.
- Los facilitadores que manifestaron incertezas o dificultades para seguir el proceso compartieron que llevarían estas consideraciones a la reunión de equipo para trabajar los casos de forma colaborativa y multidisciplinar.

Los facilitadores utilizaron distintos recursos dialógicos, con distintos propósitos y en distintos momentos. Algunos de estos recursos pueden clasificarse de la siguiente manera:

a) cuidado y empatía de los facilitadores desde el momento en que los participantes llegan fuera de las salas de reunión: todos los facilitadores salieron al encuentro de los participantes fuera de las salas de reunión, con el entendimiento



de que las intervenciones empezaban a partir de ese momento. Los facilitadores fueron cuidadosos y conversaron sobre temas cotidianos antes de que empezasen las reuniones, lo que parece haber contribuido a producir efectos de comodidad y seguridad. Además, todos los facilitadores acompañaron a los participantes hasta que se marcharon al final de las sesiones, cuidando también de tratar los temas confidenciales sólo dentro de las salas de reunión, lo que parece haber contribuido con la construcción de un espacio seguro.

b) entrevistas informativas: detalladas y adaptadas al contexto de cada participante, es decir, los facilitadores se mostraron sensibles a la realidad, el tiempo y al lenguaje de los participantes, proporcionando aclaraciones más o menos detalladas en función de lo que percibieron en el primer contacto. A pesar de las adaptaciones, la mayoría de los facilitadores proporcionaron información detallada sobre cómo funcionaría el proceso al que se les invitaba a participar, además de demostrar, en paralelo, cómo se desarrollaría el proceso en un juicio tradicional. Durante esta primera fase, los participantes fueron invitados a aclarar cualquier duda que tuvieran.

En esta etapa inicial, se pudo observar que los facilitadores utilizaron ejemplos de otros casos (cuidando la confidencialidad), relataron un poco sus experiencias, se valieron de metáforas e imágenes como recurso de clarificación. Además, destacaron los principios y directrices de la RJ, retomándolos a lo largo de las sesiones. Estas entrevistas, cuanto más detalladas han sido, parecen haber tenido un mayor efecto de seguridad en los participantes (en relación al proceso), de confianza (en relación a compartir sus historias de vida con los facilitadores), de acogida, de anticipación de fantasías y miedos, de alineación de expectativas, de aclaración de dudas y de conexión con los facilitadores.

c) asertividad frente a las necesidades de los participantes: los facilitadores que lograron estar atentos y establecer un límite frente a las necesidades de los participantes, de común acuerdo con los propios participantes, parecen haber tenido más éxito en la conducción de las sesiones. En otras palabras, los facilitadores que buscaron mantenerse enfocados en las necesidades de los participantes en relación con el conflicto en cuestión, sin ignorar contextos y/u otras complejidades relacionadas al conflicto, pero con conciencia de sus límites como facilitadores de un proceso justicia restaurativa, parecen haber producido más efectos de seguridad, expectativas alineadas y encaminamientos adecuados.

d) búsqueda de puntos que conectan en las historias: aunque los facilitadores utilizan diferentes abordajes y conducen las conversaciones de modos distintos, a lo largo de las sesiones los facilitadores demostraron una doble escucha, es decir, una escucha intencional orientada a buscar aspectos que pudiesen



contribuir a conectar de algún modo a los participantes en conflicto. Una vez identificado esto, los facilitadores buscaron resaltar y trabajar significados comunes hacia estos puntos, aspecto que parece haber favorecido la construcción de acuerdos.

4.2. Grupos de discusión y observación de espacios

El 28 de septiembre de 2023 se realizó el trabajo de campo consistente en la observación de los espacios de los servicios de justicia restaurativa y el desarrollo de grupos de discusión, según el protocolo de recogida de datos en anexo. La conversación generada en los grupos de discusión, de dos horas aproximadamente cada uno, no fue grabada, sino que se recogieron notas para su contraste por parte de las personas que realizaron la evaluación externa (tres personas para los grupos de discusión con personas gestoras y facilitadoras y dos para el grupo del Colegio de Abogacía de Estella). Las notas fueron codificadas identificando temas emergentes, de forma narrativa, tras el análisis de contenido. Los grupos de discusión se realizaron en Pamplona y Estella, respectivamente.

A. Grupo de discusión con la Directora General¹⁸, el Director de Justicia Restaurativa y la Jefa de Servicio

1. ¿Cuál es el estado actual del servicio? ¿Cuál ha sido la evolución?

- Se encuentran en proceso de cambio y gestión y adaptación a ese cambio, tras realizar una nueva licitación en 2022.
- Ahora las personas facilitadoras pueden dedicarse a tiempo completo y no son remuneradas por sesión, lo que permite una mayor dedicación al servicio y por caso.
- Hay un enfoque más amplio para incluir más tipologías delictivas y también el ámbito de prisión y penas y medidas alternativas.
- Nuevo protocolo con el Tribunal Superior de Justicia.

18 Ocupa este puesto desde hace unas tres semanas, tras constituirse el nuevo Gobierno de Navarra fruto de las últimas elecciones autonómicas. El anterior Director impulsó la justicia restaurativa, en línea con el apoyo del anterior Consejero, a su vez, experto y facilitador en justicia restaurativa y actual asesor de la Consejera de Justicia catalana en este tema.



- Se ha trabajado también en reflexividad¹⁹, investigación²⁰, difusión, formación, supervisión²¹ y sensibilización, incluyendo la colaboración con organismos internacionales mediante la participación en el Simposio Internacional de Victimología y la organización del Seminario del Foro Europeo de Justicia Restaurativa en junio de 2023 en Pamplona.
- Estas actividades son enriquecedoras, pero restan tiempo a los procesos restaurativos cuya demanda sigue creciendo.

2. El balance de la evolución se percibe como muy positivo

- Se ha conseguido establecer una política pública de justicia restaurativa en el Gobierno de Navarra, algo que no existía antes. El nuevo Gobierno de Navarra, surgido tras las elecciones de 2023, quiere continuar con esa línea. En su primera comparecencia en el Parlamento navarro, la Consejera de Justicia se refirió a necesidad de aplicar la Ley Foral 4/2023 de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias.
- Dicha Ley ha sido un hito. De forma transversal, se complementa con las menciones a la justicia restaurativa en la Ley foral sobre abusos sexuales en la Iglesia y la Ley foral anti-discriminación (antes este último tema estaba en el mismo departamento, ahora no, pero parece que esta línea continúa).

19 Se ha participado también en el taller organizado por el IVAC/KREI, en mayo de 2023, dentro de un proyecto del Ministerio de la Ciencia, sobre la aplicación de la justicia restaurativa a los delitos contra los ecosistemas y los animales.

20 Se destaca la colaboración con InMedio de la Universidad de Navarra en cuyo equipo también se desarrolla una tesis doctoral sobre “Interacciones socioafectivas durante el conflicto y la mediación”, incluyendo la intrapenal “mediante un análisis multimodal de los mecanismos lingüísticos y gestuales (re)consolidadores de los vínculos sociales” (<https://www.unav.edu/web/instituto-cultura-y-sociedad/proyectos>) La ‘Red Temática sobre comunicación conflictiva y mediación: interacción, vínculos relacionales y cohesión social’ de dicha Universidad, según se indica en su página web (<https://www.unav.edu/web/instituto-cultura-y-sociedad/proyectos/red-cocomint>), parte “de la hipótesis de que el núcleo de todo conflicto -sea este interpersonal o social- y de las prácticas de mediación tiene un componente comunicativo e interactivo fundamental, de ahí la necesidad de arrojar luz sobre el binomio conflicto/mediación desde la lingüística y, dentro de esta, desde las corrientes de análisis funcional del lenguaje (pragmática, análisis de la conversación, análisis del discurso, lingüística cognitiva, o análisis multimodal del lenguaje). En este marco, la Red Temática CoCoMInt es la primera que se propone para unificar oficialmente a grupos de universidades españolas que trabajan en lingüística y pragmática del conflicto y de la mediación, prestando atención a géneros diversos de la comunicación humana y a idiomas/comunidades idiomáticas también distintas”. Este proyecto está financiado por el Ministerio español de Ciencia e Innovación. Se solicitó a ANAME audio y grabación de sesiones.

21 En colaboración, entre otros, con el experto Raúl Calvo.



- En el nuevo Protocolo se recoge la mención a la aplicación de la justicia restaurativa en delitos graves. Aunque ha habido avances en ese sentido (derivación de tentativas de homicidio, etc.), la dinámica de tratar delitos leves, para archivarlos, se ha mantenido y se mantendrá ya que supone, en definitiva, un incentivo positivo para derivar a los Juzgados, con ahorro de costes de trabajo. Ese trabajo es muy positivo con los delitos poco graves, es un trabajo de resolución de conflictos de fondo familiares, vecinales..., muy bueno y preventivo de conflictivas mayores, pero sigue costando que los Juzgados deriven delitos más graves. Ello no se producirá hasta que no haya un cambio procesal que suponga que la derivación a un proceso a justicia restaurativa suponga un ahorro judicial. Falta la pata procesal. Se sugiere que haya una reforma de la LECrim, al hilo de los últimos anteproyectos, y suspensión del proceso penal (una ley específica de *probation* para penas de cinco años), más allá de la suspensión de la ejecución.
- La línea de trabajo es clara, considerando los estándares de las Naciones Unidas, es necesario la positivización de derechos, los medios para hacerlos realidad y la concienciación social o cambio cultural. En Navarra se han desarrollado, y se siguen desarrollando, estos pasos.
- Queda pendiente que se reconozca la profesión de facilitador de justicia restaurativa, con mejor remuneración y carrera profesional, pero se ha intentado aumentar la reflexión, los recursos, etc.
- Se necesita, en todo caso, que la justicia restaurativa esté en el currículum de las profesiones jurídicas. El Estatuto de la Víctima, como realidad jurídica, no se ha entendido por parte de las Universidades (Matás et al., 2021), de la doctrina jurídica mayoritaria... Hay miedo al cambio, a perder ciertas legitimidades profesionales, incluso de cambios en lenguaje técnico, que son necesarios para adecuar las viejas teorías a un mundo que nada tiene que ver cuando se concibieron. La justicia restaurativa plantea una transformación sobre qué se entiende por Derecho penal, se pone en duda la centralidad del castigo al ofensor. En este sentido, se quiere comenzar a trabajar también con la Universidad Pública de Navarra (UPNA) y la Universidad de Navarra (UNAV) para integrar la formación en justicia restaurativa en el grado y master.
- ¿La no derivación de delitos más graves es una cuestión de que no hay ahorro de costes procesales o de trabajo profesional, o también de desconfianza en cuanto que se percibe como impunidad o banalización para delitos más graves o como desconfianza en la preparación de los profesionales para lidiar con este tipo de delitos, incluso aunque las personas afectadas lo soliciten?



- Puede destacarse como características de los operadores jurídicos que se interesan por la justicia restaurativa las siguientes: cercanía, curiosidad, humildad y respeto a la ciudadanía, ello no significa que no sean rigurosos jurídica y profesionalmente.
- También se prevé la posibilidad de trabajar en casos no judicializados, está previsto en la licitación, para incluir, por ejemplo, casos ya prescritos, en concreto en abusos sexuales.
- Asimismo, se trabaja en justicia restaurativa comunitaria, incluyendo un enfoque de reto demográfico en zonas más rurales y en el Simposio Internacional de Victimología se aludió a la adaptación de las ciudades restaurativas con el concepto más extenso de “Reino restaurativo” que puede unirse, también, con lo que se hace en el Departamento de educación de formación a comunidades escolares en justicia restaurativa, siempre y cuando la mayoría del profesorado esté conforme, de manera que se vaya incorporando también en el currículo de los profesores la justicia restaurativa. Se está haciendo mucho en educación con círculos restaurativos.
- La labor de coordinación interdepartamental ha sido importante también en la actividad de sensibilización, concienciación y formación, en coordinación con otras CC.AA. y otros departamentos más allá de los de justicia.
- En la clausura del Seminario del FEJR de Pamplona, en junio de 2023, la Presidenta de Navarra, reelegida actualmente, resaltó su apuesta por las políticas de convivencia, donde entra la justicia restaurativa. En definitiva, se ha conseguido generar una conciencia pública sobre la justicia restaurativa.

3. ¿Hay algún otro reto pendiente que no se haya mencionado?

- Hay que crecer en coordinación con otras entidades que prestan servicios de justicia restaurativa (Colegios de Abogacía). Hay que tener un nivel de calidad mínimo homogéneo.
- Debe incrementarse el número de facilitadores.
- Hay que sacar partido al sistema informático (*Avantius*) que permita acceder al expediente de justicia restaurativa, siempre respetando la confidencialidad. Además, ello dará legitimidad porque está dentro de la propia estructura de la administración de justicia. El funcionario que haga la derivación utilizará el mismo programa con el que se comunica con todas las partes (sin perjuicio de que los facilitadores tengan un perfil externo para el uso de ese programa común en la administración de justicia). Esta había sido una demanda enorme de los facilitadores en otras CC.AA. En definitiva, el uso de este sistema informático tiene un valor de agilidad y un valor simbólico.



4. Otras cuestiones

- Se señala el apoyo a la justicia restaurativa de las actuales Consejera y Directora, así como su gratitud y satisfacción.
- Se valora positivamente la realización de la evaluación externa y la colaboración del servicio con ella, aun con escasos recursos.
- También se manifiesta la satisfacción con el trabajo de campo de la investigadora predoctoral brasileña, Letícia Trombini, experta en la calidad de los diálogos restaurativos y con la que el servicio está colaborando extensamente, durante su estancia en el IVAC/KREI.

B. Entrevista con personal de ANAME

Estuvieron presentes cuatro facilitadoras y un facilitador²². Algunas personas llevan muchos años en el equipo, otras se han incorporado más recientemente. Se trata de dos juristas y tres trabajadoras sociales, una de ellas con formación específica en intervención con trauma. Se prevé la entrada de otra persona para incorporar el trabajo los abusos sexuales en la Iglesia, si bien no se trata de una especialización, sino de repartir el trabajo entre todos/as.

A 28 de septiembre de 2023, tenían 430 derivaciones, además de los asuntos pendientes. En este sentido, entienden que resulta insuficiente el número actual de facilitadoras/es para un trabajo de calidad. Algunas facilitadoras echan de menos otro facilitador hombre a tiempo completo, sin que esa necesidad se refiera a un tipo concreto de delito, y también más personal con formación en psicología o trauma. Se menciona la posibilidad de criminólogos/as.

1. Espacios para la facilitación

- Las actividades se realizan en dos edificios, uno es más adaptado y amable y el otro, en los Juzgados, es más tipo oficina. En virtud de las necesidades, también se hace en centros cívicos, pero también se ha hablado de hacer entrevistas o encuentros en parques, etc.
- Para 2024 se ha modificado el contrato para contar con espacios externos, con confidencialidad para entrar, sala para mediaciones y sala para círculos. En todo caso, está la cuestión de la legitimidad (hay dos espacios judiciales en el palacio de justicia que se mantendrían).

22 Él es el único a tiempo parcial con una dedicación de cuatro horas y unos 80 casos al mes.



- La importancia del espacio es clara en la primera entrevista informativa en aras a la legitimación y confianza.
- En cuanto al tema de seguridad no ha habido muchos conflictos históricamente, pero puede haberlos, también en relación con portar armas o problemas mentales. Se tratará de que haya varias personas para ayudar, pero la primera sesión se prevé en el Palacio de Justicia.

2. ¿Cómo valoráis la evolución del servicio de justicia restaurativa?

- Hace mucho tiempo solo se hablaba de mediación, luego llegó el concepto de justicia restaurativa, pero no todos tenemos la misma visión. En la creación en 2005, solo se hablaba de mediación familiar. La evolución ha sido muy grande. Desde un punto de vista vivencial, en la asociación se creía en la aplicación en el campo penal. Dio impulso Julián Ríos. Poco a poco, desde el miedo de dañar a las personas, se vio que les hacía bien. Pero no había remuneración, la administración al principio tenía sus reticencias. En lo profesional, se ha ido de un concepto solo de mediación a trabajar otras herramientas. No nos importaba la mediación como un objetivo, sino como una herramienta que se puede dotarla con la visión de la justicia restaurativa. Lo importante es la visión de la intervención, más que una cuestión de nombres.
- Antes de la anterior legislatura, se decidió apostar por lo público y el servicio cambia porque se comparte cierta visión y se remunera por caso. Asimismo, se dispone de salas para poder utilizar... Ese es el inicio de un servicio público para el ciudadano, con el apoyo de los jueces. A lo largo de todo este tiempo, las personas facilitadoras se han ganado la confianza de los operadores jurídicos. El anterior Consejero había estado en ANAME.
- Ha habido un cambio claro, pero también ha aumentado el trabajo burocrático o de gestión que antes no se tenía (registros, estadísticas...).
- El equipo ha funcionado correctamente, pero al profesionalizarlo más, con un cambio de nombre de servicio de mediación y reparación a justicia restaurativa, se redujo y eso fue una pena por el tipo de nueva visión y contratación a tiempo completo durante cinco años. Por ejemplo, las personas facilitadoras que eran abogadas tuvieron que dejar su trabajo para tener solo este, pero eso es muy arriesgado y al final, aunque hemos peleado por el convenio de intervención social por la implicación que supone, la remuneración no es buena (unos 700 euros la media jornada, el doble a tiempo completo, y 200 euros más si se es coordinador/a). Para algunas personas ahora se cobra menos las horas trabajadas, aunque hay matices aquí de otras personas, pero sí hay un acuerdo en que la labor de la persona facilitadora, con toda su formación, dedicación, experiencia, complejidad y responsabilidad, no se valora como otras profesiones.



- Quizá se ha perdido riqueza en cuanto a diversidad y capacitación en equipo para adecuarse a los perfiles de las personas en conflicto, incluyendo aspectos de género (actualmente son mayoría mujeres).
- Sí se ha generado una política pública de justicia restaurativa en cuanto a la legislación, recursos, sensibilidad de profesionales, etc., pero falta llegar a la ciudadanía: “seguimos tirando del carro, aunque pese menos, todavía hay gente que no sabe de qué le hablamos”. Falta divulgación, sensibilización... En todo caso, se está en ello, especialmente si lo comparamos, por ejemplo, con otras CC.AA. cercanas, donde todavía es peor, según nos costa en la Federación de asociaciones: “Si vamos en tercera, otros están intentando arrancar”.
- Exigencia de compromiso personal con horas extras para la autoformación.
- Hemos perdido una gran oportunidad de que cuando se celebró el Seminario del FEJR no participasen más personas de aquí porque la matrícula era muy alta. Hemos perdido esa posibilidad para que se escuchase la labor de los profesionales en prácticas restaurativas en Navarra, lo cual es contradictorio con los principios restaurativos.
- Con la experiencia de haber trabajado en el turno del Colegio de Abogados de Tafalla, aunque en ese no se realizaba cofacilitación con profesionales del Trabajo Social o la Psicología, ahora se percibe una visión más amplia y enriquecedora y es muy satisfactoria la posibilidad de tener cofacilitación, particularmente importante para delitos graves, aunque en poblaciones pequeñas es más difícil que se deriven por la competencia jurisdiccional del tipo de delito.
- ANAME formó a las personas facilitadoras de los Colegios de Abogados.
- Tendríamos que reunirnos más todos los servicios (ANAME, Estella, Tafalla y Tudela).
- ANAME no hace familia, Estella y Tafalla, sí.
- Al avanzar el servicio se tienen protocolos, pero ello también ralentiza.
- Algunas personas más jóvenes entraron en prácticas, al principio en cofacilitación, y ha sido una construcción como equipo, con diferentes visiones y maneras de hacer, con los dos últimos años de trabajo muy potente, con cambios que han sido grandes retos, con muchos momentos de alegrías y preocupaciones.
- En estos dos años se ha construido un equipo de más calidad. Cuando entré, dije: este tipo de trabajo requiere preparación, tiempo... Hay agradecimiento por este legado de ANAME para hacer cosas tan complejas. También se valora poder haber ido al Simposio, las formaciones, la supervisión... Se ve que el director cree en lo que hace el equipo y eso se nota.



- Algunas personas perciben ahora un mayor enfoque en una intervención social. Para alguna persona: “Hemos pasado a pertenecer a un nicho más precario como es la intervención social frente a otro nicho, el Derecho, más reconocido y menos precario”.

3. ¿Cómo te gustaría verte en diez años?

Algunas personas centran las respuestas en las condiciones laborales que, legítimamente, resulta un tema central para ellas.

- Sin estar enfadado por la falta de comprensión ante la precaria remuneración, donde tampoco se reconoce ningún tipo de antigüedad o experiencia.
- “Cuando exiges, tienes que dar”. Exiges especialización, titulaciones, idiomas...
- A veces sales del trabajo agotada, preocupada, pero no hay tiempo para hablar entre nosotras.
- Por parte de algunas personas se percibe desgaste, enfado, estrés, tristeza, preocupación...
- Es necesario tener una comparativa entre este servicio y otros servicios públicos como el de víctimas (en Navarra es un servicio directo, son funcionarios).

4. Realización de círculos: ¿sería adecuado hacer más, pero hay muchas dificultades? ¿Cuántos se hacen?

- El año pasado solo dos círculos y una conferencia, pero “cantidad y calidad no nos da”.
- A veces las personas no quieren y los operadores jurídicos no lo conocen, tienen reticencias.
- También hay preocupación por el posible rol de testigos.
- La realidad es que no hay tiempo, aunque ilusión hay mucha: “Tenemos tres meses o dos pero, para cuando llega, solicitamos ampliación y nos dan un mes”. –“No nos llaman de las guardias, no trabajamos con guardias. Hubo una experiencia con faltas y el juez nos mandaba mediar inmediatamente, pero eso no es justicia restaurativa. No duró”.

5. ¿Cuándo se hace cofacilitación (importancia de género y perfiles profesionales)?

- Siempre se hacía cofacilitación con las personas facilitadoras nuevas y era un aprendizaje muy grande, pero al ver que en el Covid²³ se hacía individual, se quitó de los pliegos.

23 Se realiza una valoración muy positiva del trabajo, presencial y online, durante la pandemia provocada por el Covid, flexibilizando el protocolo existente, lo que supone una gran capacidad de



- Ahora se realiza cofacilitación cuando los casos son complejos.
- En todo caso, también es importante destacar el trabajo más extenso en red que se realiza.

6. Otros

- Se estipula una formación anual de 25 horas (se ha hecho en círculos, trauma...), pero quizá es más una demanda individual. Es algo que preocupa a algunas personas. La formación en general debe adaptarse a las necesidades individuales de cada persona (unos necesitan más unas cosas que otras).
- Sobre la supervisión que se está realizando²⁴, al principio les encantó la primera sesión, pero luego han visto herramientas que ya tenían trabajadas y se percibió más como formación que como supervisión. Además, para alguna persona, hay que estructurar más las sesiones para facilitar la participación y tratar temas concretos que nos preocupan de los casos que llevamos, desde perspectivas más interdisciplinares. En todo caso, se valora lo extraordinario de disponer de supervisión.
- Una persona muestra una inquietud sobre la administración del servicio: “a veces tengo la sensación de que hay una visión asistencial hacia la víctima, pero no se reconoce la realidad, más allá de la jurídica, del victimario víctima. Es como si hubiera un peso muy grande en una de las partes del conflicto y no se entiende que si no intervienes con el victimario no vas a evitar que la víctima siga siendo víctima. La modificación de la violencia de género y sexual que excluye la justicia restaurativa en aras en una protección es llevarlo a un extremo”.
- Encuentros restaurativos online: se sugiere la adaptación de protocolos para poder llevarlos a cabo en casos excepcionales, como el de personas que participan en una causa judicial en Navarra (por hechos ocurridos en contexto de fiestas de San Fermín), pero viven fuera de la comunidad navarra.

C. Grupo de discusión con personas facilitadoras del Colegio de la Abogacía de Estella

El grupo de facilitadoras/es estuvo formado por siete personas, dos trabajadores sociales (mujer y hombre) y resto abogadas/os (tres mujeres y cuatro hombres). En total, en el turno de justicia restaurativa del Colegio de la Abogacía están once personas y siete en el Colegio de Trabajadores Sociales. Se realizan unas diez u once mediaciones semana-

adaptación rápida a las necesidades emergentes. “La gente te recibía en la cama o sin camiseta, pero quería y necesitaba hablar”. Vid. Varona (2020), con entrevistas a personas facilitadoras de diversas Comunidades Autónomas, incluida la navarra.

24 Presencial y online, prevista con una duración total de un año.



les, lo que estiman como una carga de trabajo que no podría ir a más porque hacen esto de forma complementaria.

1. Lugares de facilitación

- Tienen dos o tres salas en el Colegio de la Abogacía y también tienen una sala en el Juzgado. Tuvieron un caso en que la mediadora fue a la residencia donde dos ancianos se habían agredido. También una vez se reunieron en una sala del Ayuntamiento, para facilitar el desarrollo de la mediación.

Está prohibido llevar a las personas al despacho²⁵ y si se va fuera de las salas mencionadas hay que pedir la autorización.

2. Nombre

- Se definen todavía como servicio de mediación, no de justicia restaurativa, aunque ahora están pensando cambiar el nombre.

3. ¿Qué es la justicia restaurativa?

- Cuando hay algo que restaurar en el ámbito penal y se pueden utilizar distintas técnicas, es un marco más amplio. “Ahora tenemos más formación y te das cuenta que hay supuestos que tienen parte de justicia restaurativa”. “Ya hemos hecho algo parecido a un círculo”.
- “Igual es más que cambiar el nombre o hay que añadirlo”. Desde el Gobierno de Navarra perciben que hablan más de justicia restaurativa y parece que es más amplio: “no queremos quedarnos fuera de esto. Cuando en 2022 se cambiaron los nombres, teníamos un poco de incertidumbre y acudimos a reunirnos con ellos, poniendo el valor que esto funciona y es un instrumento de cohesión territorial dentro de la descentralización. Viene gente sin medios que no van a ir a Pamplona (el transporte público no funciona tan bien), es muy importante mantener estos servicios y el Gobierno se dio cuenta de esto y decidió seguir apostando”.
- “No queremos quedarnos con los delitos leves. En la actualidad la gran mayoría se derivan delitos leves porque son juzgados de instrucción, alguna previa también se deriva en daños y de lesiones. En lesiones multiparte sí las derivan, no suele ser difícil llevar mediación porque todo el mundo es denunciante y denunciado”.
- “Cuesta más en familia y civil”.
- “Para la mediación penal solemos tener 5 sesiones (con justificación puede haber dos más), la informativa no la cobramos y no se cuenta en esas cinco sesiones, no

25 En zonas rurales, las posibles incompatibilidades pueden ser problemáticas. No tienen este problema los trabajadores sociales que vienen de Pamplona.



suele haber prisa, lo normal es que deriven antes de cita previa y tienes un año antes de la prescripción del delito. En algunos casos, minoritarios, se suspende el procedimiento”.

- En familia sería imposible con 5 sesiones, pero en penal parece suficiente.
- Depende de cada abogada/o: se cita primero a la denunciante o a la denunciada, unas/os ven unas ventajas y otras otras. Las/os trabajadores sociales también.
- Se expresa que la mayoría de mediaciones son directas, si bien dos abogados dicen que la mayoría indirectas, salvo que continúen con una relación previa.

4. ¿Cómo se valora la evolución del servicio?

- Hace diez años en el Colegio de Abogados nadie sabía qué era la mediación, ahora la gente ya lo conoce, pero no termina de calar, salvo que quite trabajo y no suponga competencia.
- Se empezó en 2013. En el inicio se hizo de forma altruista sin cobrar. “En el momento en que salió la ley de mediación (2012), Aranzadi organizó un curso y sacamos una titulación y en la Junta del Colegio se decidió empezar de forma altruista y, en concreto, en un Juzgado penal que comenzó a derivar. En Estella hemos tenido suerte porque para los jueces era una forma de quitarse los delitos leves. También hicimos un curso con ANAME en mediación penal”.
- En 2015 se habilitaron partidas presupuestarias para turnos de mediación. Se firmaron convenio con todos los colegios, “aunque realmente solo éramos Estella y, en tres años, se creó el turno, estableciendo cuánto se paga por sesión. En un momento, se paga por un mediador, pero no comediación (porque solo se pagaba a un mediador), pero luego sí posibilitaron la entrada de trabajadores sociales”. Antes de penal sí se trabajaba con trabajadores sociales mediación civil y familiar.
- Tanto juristas como trabajadores sociales están muy contentos con esta colaboración, los juristas son percibidos como muy resolutivos y rápidos en el conflicto y los trabajadores sociales tienen otra mirada, pero también les interesa la orientación (“demasiado empática” de los trabajadores sociales), “hacemos un complemento”.
- Del Colegio de Psicólogos de Navarra llegaron a interesarse, pero no llegó a materializarse más, “querían que les contrataran”.
- “Con lo que nos pagan, es más por vocación: 66 euros por sesión (después de la informativa). Los trabajadores sociales cobran lo mismo”. El trabajo administrativo inherente al proceso no se paga.
- -“La pérdida de tiempo me mata para tratar de contactar con ellos. El Juzgado deriva un expediente al Colegio, se hace un reparto, como el de un turno, y lo envía



a los mediadores (previa pregunta de si hay incompatibilidad) y entre los abogados del turno seleccionan qué asuntos va al trabajador social, se envía el expediente por correo electrónico y los abogados son los que deben informar a las partes por teléfono (en ocasiones, el Juzgado ni lo ha notificado cuando son delitos leves, lo que complica esa sesión informativa). También hay personas que dicen que han puesto una denuncia y ya no quieren saber nada, que lo solucione el juez”.

- Es importante que haya un apoyo administrativo para informar. En el caso de Pamplona hacen una informativa.
- Si se acepta el proceso, se empieza porque mucha gente viene de otras poblaciones.
- “Las mediaciones las apuntamos y las vemos todo el equipo”²⁶.
- “Cada año han aumentado los casos, hemos hecho formaciones y también de forma propia”.
- “También estamos haciendo un curso con Raúl Calvo, también en Tafalla, muy bien”.
- “También hacemos una reunión de supervisión mensual con una trabajadora social contratada por el Colegio de Trabajo Social”.
- Como experiencia personal están muy interesados, “me crea ansiedad los juicios, la mediación es más satisfactoria... Sin embargo, a mucha gente del mundo de la Abogacía no les gusta nada, lo ven como competencia, mucha gente hace cuentas de cómo se gana más. Hay abogados más propleito, la mayoría de nosotros ya éramos muy proacuerdo antes. Ya estábamos predisuestos”.
- Si se piensa en la conformidad hay poca voluntariedad (mucha prisa y presión) y poca participación, se llega por motivos jurídicos, pero no por convicción.
- Ante la pregunta de si se imaginan trabajando en delitos más graves, los juristas dudan y los trabajadores sociales están más abiertos. Asimismo, un abogado señala que hay conflictivas familiares y civiles mucho más intrincadas que asuntos penales y también se ve que, en delitos leves, hay a veces una dimensión victimal subjetiva muy honda.

5. Diferencias con Pamplona en cuanto a protocolos, formas de actuación...

- No tenemos un protocolo de derivación, etc., con el TSJ o Fiscalía, como en Pamplona.

26 Aunque en el momento del grupo de discusión algunas personas no tienen claro el número concreto de casos que se llevan en total.



- En cuanto a ir más allá de la mediación: “Hicimos también algo con menores por ruidos en una lonja, participó el alcalde, policía municipal... El jefe de policía municipal era reacio y terminó encantado. Este ejemplo es de infracción administrativa” (han tratado también al menos dos casos por petición del Ayuntamiento). También en temas de ocupación.
- Otro ejemplo de mediación comunitaria fue con una asociación de cultura musulmana que estaba teniendo problemas porque no conseguían que el ayuntamiento y la gente del pueblo les integraran con dignidad.

6. Retos

- Educar a la población y que se conozca.
- Seguir convenciendo a los jueces que van pasando, hay rotación, de que merece la pena.
- La forma de profesionalizar es con partida económica, no se puede vivir de esto y tienen que hacer una compaginación difícil y cuanto más se deriva...
- Desplegar todas las posibilidades de la justicia restaurativa (llegando a acuerdos con el Gobierno de Navarra, ayuntamientos...).
- Invertir en formación.
- Comparar el coste de la intervención penal con la intervención en mediación (la justicia restaurativa es, en general, la hija pobre de la administración. Un médico tiene otras tarifas para las guardias).
- Hace falta dinero, está mal pagado, ¿por qué no se paga la sesión informativa, si es trabajo?²⁷
- Tiene que posibilitarse un mayor acceso a este tipo de servicios de mediación.
- La justicia tradicional se está quedando obsoleta porque no avanza con los tiempos, es prácticamente igual en cuanto a ritos que hace un siglo...
- Habría que compartirse recursos (“por ejemplo, que podamos utilizar salas por la tarde si la justicia restaurativa es justicia y eso depende de la administración de justicia”). Las salas que dejan a veces son frías de temperatura y de aspecto, oscura, sin ventana.
- Mantener reuniones con los jueces para elaborar un protocolo de actuación como en Pamplona (“nos derivan bien, no vamos a darles mucho la lata, a ver si piensan

²⁷ Se plantea la pregunta de que si no siguen mediando no se les pagará nada, ¿no hay riesgo de que presión a las personas para participar?



que esto es un extra y les cuesta trabajo”, dice una abogada). Depende de la voluntad de algunos funcionarios que crean o no en ello, algunas sí lo hacen.

- Colaboración con servicios sociales u ONGs para que se haga seguimiento de los acuerdos. A veces hay problemas de patologías.
- Campaña para que se informe en colegios, asociaciones... sobre la justicia restaurativa.
- Campaña de divulgación específica en fiscalía, judicatura, policía, abogacía...
- En los colegios se percibe un avance.

7. Realización de círculos: ¿Cuántos se hacen? ¿Les parece adecuado hacer más?

- No hacen, una abogada hace referencia a un conflicto vecinal.

8. ¿Cuándo se hace cofacilitación (importancia de género, perfiles profesionales)?

- Ellos hablan más de mediación con diferentes profesionales. Se opta por la mediación por el tipo de casuística si hay componente mental, familiar, problemas vecinales... En particular hablan de la adecuación de temas vecinales.

9. ¿Qué es un indicador de éxito de un proceso?

- Una satisfacción de ambas partes, aunque no lleguen a un acuerdo (a veces no han llegado a un acuerdo, pero luego llegan a ello y no hay pena porque llegan a un acuerdo en el Juzgado).
- Que no vuelvan a llegar a un Juzgado.

10. ¿Se hace seguimiento del acuerdo?

- Normalmente el cumplimiento del acuerdo es inmediato (disculpa o pacto de no agresión) por el tipo de conflicto o delito. En todo caso, no se hace seguimiento, no tienen tiempo, salvo casos puntuales.
- A veces se mantiene el contacto (por ejemplo, en el caso de un padre en conflicto con un hijo adolescente), pero también hay algún caso en que la gente se puede hacer dependiente.

11. Otros temas

- Les parece interesante, no tienen todavía, tener un folleto en papel (quizá con web), considerando que tratan casos con exclusión social y que debe ser un lenguaje comprensible. Parece que la mediación “no es para licenciados”, salvo casos con jóvenes, donde se percibe “mucho testosterona” y consumo de tóxico y ocio, muchas de las personas con las que tratan pertenecen a minorías étnicas (gitanos,



rumanos, marroquíes...). También encuentran perfiles similares en denuncias cruzadas. Para alguna persona, los sudamericanos parecen aceptar más la posibilidad de mediación. “La gente joven parece más reacia, el cine ha hecho mucho mal...”.

- No mucha coordinación con Pamplona y desconocen aspectos del trabajo allí.
- El Gobierno de Navarra tiene mucho por hacer para promover la mediación comunitaria, con base en la Ley navarra de 2023. Se han presentado proyectos, pero sin éxito. “Cuando se es cortoplacista vende más invertir en policía municipal. Los problemas vecinales son complejos”.



ANÁLISIS CONJUNTO DE LOS RESULTADOS

En línea con otros estudios citados a lo largo del trabajo y, en particular, en la contextualización inicial, la evaluación realizada, sin perjuicio de las limitaciones indicadas, arroja resultados muy positivos, particularmente cuando se contrasta con los estándares internacionales de justicia restaurativa.

Considerando la teoría del cambio, a escala macro, este impacto es claro en cuanto a la implantación en Navarra de una política pública de justicia restaurativa, algo absolutamente novedoso en el contexto español e incluso internacional, con un gran trabajo de cambio social, organizacional y profesional. Siguiendo la propuesta de Klugman (2011), podemos indicar que ello ha generado un marco de evolución satisfactoria para la implantación de dicha política.

Figure 1. Model for analyzing the advocacy process for influencing public values, policy

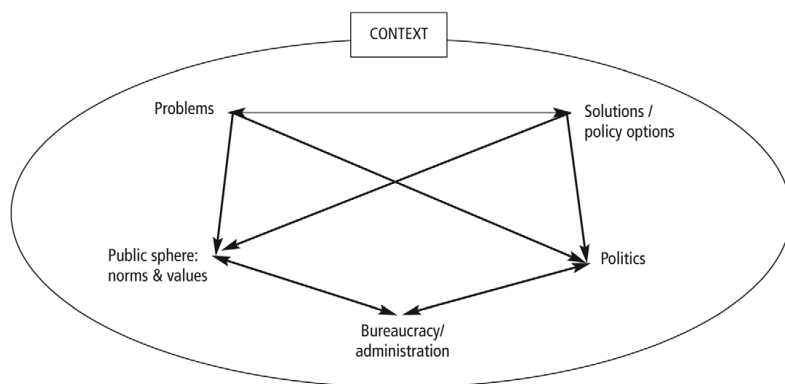




Figure 2. Flowchart for strategising and evaluating social justice outcomes^{6,7,11,12,14,15}

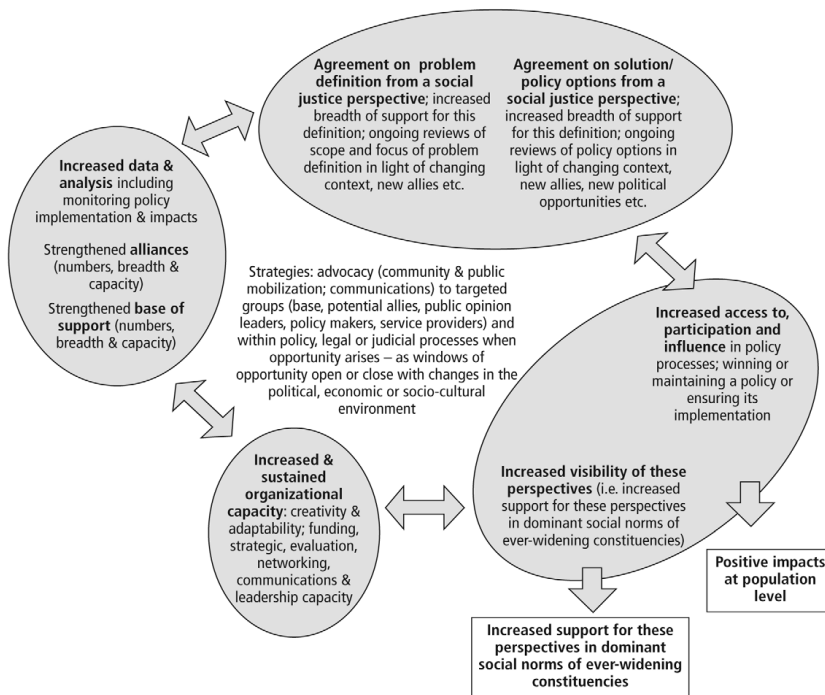


Imagen 22: Políticas públicas y evaluación de resultados de justicia social. Reproducción de Klugman (2011).

Respecto de las escalas meso y micro, de los cuestionarios realizados a las personas participantes en procesos, completadas con un trabajo novedoso de observación de los mismos, puede deducirse el impacto general positivo, cognitivo, emocional y psicosocial, en diversas dimensiones analizadas (terapéutica, pedagógica, de justicia y dialógica) e interrelacionadas a escala micro, meso y macro, sin perjuicio de posibles respuestas contradictorias que merecen una mayor exploración pormenorizada. Así mismo, las personas facilitadoras y el servicio son muy valorados, algo que también se deduce de los cuestionarios a profesionales y de la observación y trabajo de campo realizados.



La reflexión realizada en el Foro Europeo de Justicia Restaurativa (Pali y Matczak, 2022), sobre la importancia de la evaluación, refleja la necesidad de transitar desde la óptica tradicional recelosa y meramente cuantitativa de la evaluación de políticas públicas a una valoración de su impacto social, más extenso, y que incluya un debate comunitario, al menos durante y posteriormente a la evaluación. Como se indicaba en otros trabajos (Igartua, 2023; Varona, 2023a), puede concluirse recordando que no se trata de evaluar solo con el número de casos remitidos y acuerdos logrados. La voluntariedad como presupuesto ineludible constituye, simultáneamente, la mayor potencialidad y el mayor límite de la justicia restaurativa. Ello, junto con los recursos disponibles y el control de los *gatekeepers*, explica su marginalidad en los sistemas penales, si bien con diferencias entre países, territorios y periodos. Debe subrayarse la necesidad de cambios culturales y organizacionales para garantizar el acceso a la justicia restaurativa, dado el interés social y la evaluación mayormente positiva de sus procesos, resultados e impacto (tangible e intangible). Navarra ha conseguido iniciar esos cambios con resultados concretos, materializados, particularmente, en una ley con perspectiva transversal, una reestructuración del servicio y un reforzamiento del trabajo en red, sin olvidar la participación ciudadana y las tareas de sensibilización general y formación específica.

Al mismo tiempo, del cuestionario a personas participantes puede concluirse el impacto mayoritariamente percibido como positivo. Así mismo, del cuestionario a profesionales y de los grupos de discusión, se deduce que el contraste de paradigmas y de culturas profesionales no impide la integración de la justicia restaurativa, si bien, como también ha sido puesto de relieve en otros contextos⁴³, es necesario aclarar roles y coordinación para generar confianza entre profesionales, algo que también se observa en el trabajo de campo realizado.

Conviene recordar ahora los criterios de evaluación indicados en la contextualización inicial para realizar una valoración global a través de la imagen siguiente.

43 Por ejemplo, en las reuniones mensuales del Foro Vasco de Justicia Restaurativa, impulsado por el Gobierno Vasco desde finales de septiembre de 2023.



Valoración del servicio de justicia restaurativa según los indicadores establecidos:

- 1. Pertinencia:** se trata de un servicio que cumple con necesidades detectadas sin cubrir.
- 2. Coherencia:** los objetivos del programa se encuentran en línea con los objetivos de la política criminal (prevención y sanción) y la política victimal (protección, justicia y reparación), considerando, además, la valoración positiva de los distintos agentes implicados en el proceso.
- 3. Eficiencia:** el programa es eficiente en cuanto a los resultados obtenidos y cómo se consiguen, con los recursos disponibles, si bien las muestras obtenidas para el estudio cuantitativo son muy limitadas.
- 4. Valor añadido:** el programa, en línea con los estándares de derechos humanos sobre víctimas y personas investigadas/condenadas, permite mejorar el bienestar de algunas víctimas, victimarios y sus familias, lo cual redundará en beneficio de la comunidad. Tiene un impacto individual y social positivo. Ello es posible mediante la coordinación, con los servicios de atención a la víctima y los servicios sociales y sanitarios en general. También cuenta con un enfoque participativo, individualizado, de inclusión social, abierto a la formación continua y supervisión, atento a los retos tecnológicos, rurales y demográficos, innovador (con apertura a cuestiones medioambientales), comprometido con la investigación y evaluación y que fomenta la concienciación, compromiso social y acceso mediante el trabajo con diversos medios de comunicación.

Imagen 23: Valoración global del impacto social.



Para asegurar el mantenimiento y desarrollo de la política pública de justicia restaurativa establecida, siguiendo los estándares internacionales:

1. Se necesita desarrollar cuestiones específicas de la ley (como protocolos de cooperación e intervención...).
2. Si bien la idea de servicio único está presente, al prestarse por diferentes agentes o entidades, debe asegurarse que se comparten y cumplen estándares de calidad y criterios mínimos unificados mediante el acuerdo de protocolos, reuniones periódicas y evaluaciones conjuntas sostenidas en el tiempo por todos los/las facilitadores/as en todos los partidos judiciales. Comparar y compartir como método de aprendizaje y conocimiento enriquecedor que posibilita conocer la influencia de parámetros subjetivos en la realidad práctica (cultura jurídica de la organización, de sus operadores; prejuicios y estereotipos detectados). No todo en Derecho resulta objetivo, aún y cuando se comparta un mismo marco dimensional –estructural, institucional, funcional y procedimental– como es el contexto de Navarra.
3. Prestar atención a las condiciones laborales de las personas facilitadoras (carrera profesional, remuneración y carga de trabajo, entre otros aspectos).
4. En línea con Coley, Lawrence y Salami (2021), debe continuarse con la investigación: (i) para examinar y evaluar el alcance y la eficacia de la colaboración entre diversos organismos públicos y las organizaciones de base comunitaria, en las diferentes fases del proceso en sentido amplio, para promover el conocimiento de la posibilidad a acceder a justicia restaurativa y lo que ello significa⁴⁴, parti-

44 En el estudio de Hiil (s.f.) se indican las dimensiones informativas de la justicia respecto de lo que buscan las personas que se enfrentan a un daño o delito:

- Comprensión de lo sucedido.
- Reconocimiento del papel o la responsabilidad en lo sucedido.
- Distribución justa de recursos y responsabilidades.
- Restablecimiento de los daños (indemnización y reparación).
- Restauración relacional (reparación del daño a las relaciones).
- Armonía dentro de la comunidad.
- Seguridad.
- Prevención.



cularmente en relación con las personas intervinientes cuyas opiniones sobre la adecuación del momento y la forma de ser invitadas a participar deben ser tenidas en cuenta; (ii) una evaluación de los impactos a largo plazo de la justicia restaurativa, recontactando con las participantes en un lapso de tiempo de cinco a diez años. Ello permitiría valorar aspectos de cese de la comisión de delitos e integración social; (iii) se podría llevar a cabo una investigación específica, con mayor profundidad, sobre aquellos individuos que no encontraron que la intervención fuera beneficiosa, tratando de explorar por qué y de qué manera. Las razones por las que la justicia restaurativa no funciona para algunas personas podrían ser analizadas en mayor profundidad; (iv) combinar investigaciones de estudios de caso, con observación participativa y siempre con una óptica de aprendizaje conjunto, salvaguardando la confidencialidad, así como con una mirada diádica e incluso trilateral, o multiperspectiva⁴⁵, para integrar las diferentes perspectivas de los sujetos más implicados, incluyendo a la comunidad cercana. Este enfoque permitiría también incluir, como se realiza en Irlanda, casos ilustrativos en la página web del servicio –muy pobre en estos momentos en cuanto al contenido y formato de la información– que sirvan también de sensibilización e información sobre la justicia restaurativa, con toda su diversidad y complejidad.

5. En paralelo a Marder, Maglione y Pali (2024), tener presente que la exigencia del contexto jurídico donde se desarrollan los programas de una inmediatez en la respuesta y la identificación del acuerdo como principal indicador de éxito de un programa restaurativo constituyen criterios que condicionan el desarrollo de los programas, incidiendo en el riesgo de deriva a priorizar las necesidades del sistema en el que se encuadran (archivo de causas judiciales, consecución de conformidades penales), en detrimento de las necesidades de las personas, alejándose así de los estándares internacionales.
6. También resultaría interesante, a modo comparativo, estudiar la justicia restaurativa desarrollada en la jurisdicción de menores y adultos en Navarra en virtud de las distintas culturas jurídicas determinadas por la edad de la persona infractora.

45 Con entrevistas realizadas conjunta o separadamente a las personas participantes para identificar solapamientos y contrastes en sus opiniones y reflexiones. Cfr. Manning y Kunkel (2015). Este análisis de multiperspectivas sobre las experiencias en torno a un mismo caso, también se puede realizar en relación con personas (co)facilitadoras, en cuanto a la relación entre ellas o con el resto de personas participantes e incluso gestoras de los servicios.

PLANTILLA DE INDICADORES PROPUESTA: *ESTIMATU*

Desde el Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa del IVAC/KREI (UPV/EHU), con base en el trabajo de investigación aplicada desarrollado durante décadas en dicho Instituto, hemos querido poner a disposición una herramienta, descargable libremente en su web (<https://www.ehu.eus/es/web/ivac/sarrera>), así como en la web de la Sociedad Vasca de Victimología (<https://www.sociedadvascavictimologia.org>), para cualquier entidad, pública o privada, interesada en recoger datos para su evaluación y visualización a tiempo real mediante *dashboards*⁴⁴. Ello facilitará a las entidades la confección de informes descriptivos generales, informes preliminares, intermedios y finales, informes comparativos sobre diferentes casos e informes de estudios de caso, siempre de forma anonimizada y no trazable.

Esta herramienta, denominada *Estimatu*, también ha contado con la financiación de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco y han colaborado en su construcción, además de Idoia Igartua y Gema Varona, Arkaitz Arteaga y Iulen Ibáñez, quienes, como informático e ingeniero, se han ocupado de las cuestiones técnicas.

En dicha herramienta, se han trabajado cuatro dimensiones, sin olvidar otras que ya se estructuraron en un póster presentado por el Laboratorio en el Congreso de la Sociedad Española de Investigación Criminológica en 2012, también disponible en abierto en la web del IVAC/KREI.

De forma resumida, *Estimatu* pretende estimar o valorar las siguientes dimensiones, siempre entendidas de manera interrelacionadas (Varona, 2023b; Matas, 2021), y ampliar el trabajo de las memorias internas de los servicios para poder reconocer el trabajo de artesanía que se realiza desde los servicios de justicia restaurativa.

44 Un *dashboard*, o panel de gestión de datos, se define como una herramienta de gestión de la información que monitoriza, analiza y muestra de manera visual los indicadores clave de desempeño (KPI), métricas y datos fundamentales para hacer un seguimiento del estado de un servicio, programa o actividad.



Imagen 24: Interdimensiones para una plantilla de recogida de datos sostenible.

Estimatu permite monitorear la actividad de programas restaurativos, con una perspectiva amplia en cuanto a su ámbito de actuación, estandarizando los métodos y áreas de investigación para la evaluación, si bien dejando flexibilidad para su adaptación⁴⁵, incluyendo información cualitativa a través de soportes como imágenes o audios. Pretende mejorar la calidad de la información recogida para que sea lo más completa posible, también respecto de elementos menos tangibles de los procesos restaurativos, comparable con otros programas y sostenible en el tiempo para análisis más longitudinales. Al mismo tiempo, se ha construido con el objetivo de ser una herramienta ágil que facilite un aprendizaje y reflexión mientras se responde a las cuestiones planteadas. Simultáneamente, siguiendo el ejemplo de otros programas⁴⁶, esta herramienta quiere servir para que las entidades que desarrollan justicia restaurativa puedan respaldar sus solicitudes para una mejor financiación.

Entre otras cuestiones, *Estimatu* permite valorar cambios de actitudes y comportamientos, así como en bienestar y seguridad, en una perspectiva individual, interpersonal, familiar y social.

45 Cada entidad que desee utilizarla es responsable, en todo caso, de las cuestiones relativas a la protección de datos.

46 Vid. European Network for the Work with Perpetrators of Domestic Violence (2021).



Aunque en la actualidad tiene una perspectiva retrospectiva sincrónica, se trata de una herramienta que se testará en 2024 para su mejora de forma que pueda incluir, en el futuro, una integración diacrónica de datos, a nivel más longitudinal, para valorar diferentes momentos de entrada de la información (al inicio, durante, al término y varios meses tras el término del proceso restaurativo).



BIBLIOGRAFÍA

- Aertsen, I., Bolívar, D. y Lauwers, N. (2011). Restorative justice and the active victim: exploring the concept of empowerment. *Temida*, 14(1).
- Albertson, K, Phillips, J., Fowler, A. y Collinson, B. (2020). Who owns desistance? A triad of agency enabling social structures in the desistance process. *Theoretical Criminology*, 1-20.
- Alcoceba, J. (2022). La eficiencia de la justicia: medida, meta o discurso. Sobre la eficacia como medida. *Diario La Ley*, Nº 10196, Sección Tribuna, 27 de diciembre.
- Allen, W. (s.f.). Theory of change for planning and evaluation, www.learningforsustainability.net/evaluation/theoryofchange.php.
- Arieti, D. (2022). Restorative justice as a tool of community well-being, *EFRJ Newsletter*, 23(3).
- Banwell-Moore, R. (2022a). Just an ‘optional extra’ in the ‘victim toolkit’?: The culture, mechanisms and approaches of criminal justice organisations delivering restorative justice in England and Wales. *International Review of Victimology*, 29(2).
- Banwell-Moore, R. (2022b). The delivery of restorative justice in youth offending teams in England and Wales: examining disparities and highlighting best practice. *Laws*, 11, 60.
- Berbec, S. A., Fernandez, C., Gómez, E., Ilcheva, M., Ionescu, G., Lehmann, K., Lilja, I., Plaza, J. y Wells, A. (s. f.). *Action plan for developing victim-centred and trauma-informed criminal justice systems*. Re-Just Project.
- Bernuz, M. J. y García, A. (2022). El acceso de las víctimas a la justicia restaurativa en la Comunidad Autónoma de Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 58, 238-267.
- Bolitho J. (2015). Putting justice needs first: A case study of best practice in restorative justice. *Restorative Justice*, 3(2), 256–281.
- Braithwaite, J. (2019). Motivational interviewing and restorative justice praxis. En B. Pali, K. Lauwaert y S. Pleysier (eds.), *The Praxis of Justice* (pp. 33-40). Eleven International Publishing.
- Brookes, D. (2023). *Restorative justice and criminal justice. The case for parallelism*. Eleven.



- Butler, S., Maglione, G. y Buchan, J. (2022). Institutionalising restorative justice for adults in Scotland: An empirical study of criminal justice practitioners' perspectives. *Criminology & Criminal Justice*, 17488958221104229.
- Calvo Soler, R. (2023). Restorative Justice. A new starting point. A new arrival point. *Revista de Victimología/Journal of Victimology*, 15.
- Carnevali, R. y Navarro, I. (2023). Desistimiento y rehabilitación del ofensor en la Justicia Restaurativa. Algunas consideraciones. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, (1), 10.
- Cátedra Impacto Social. (2021). *Propuestas para la medición y gestión del impacto social*. ICADE.
- Cathy, J. (2011). *Theory of Change Review: A Report Commissioned by Comic Relief*. Comic Relief.
- CEJFE (2021). *Evaluation of CerclesCat Project. 4th Report*. CEJFE.
- Chamberlen, A. y Carvalho, H. (2022). Feeling the absence of justice: Notes on our pathological reliance on punitive justice. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 87-102.
- Christie, N. (1977). Conflicts as property. *The British Journal of Criminology*, 17(1): 1-15.
- Christie, N. (1986). The ideal victim. En *From Crime Policy to Victim Policy* (pp. 17-30). Palgrave Macmillan.
- Claessen, J. (2023). *Restorative Justice: The Art of an Emancipated Crime Approach*. Eleven.
- Coley, D., Lawrence, J. y Salami, P. (2021). *Restorative Justice. Enabling Communication, Repairing Harm. Evidence-Led solutions to build better futures and wellbeing*. Interventions Alliance.
- de Haan, M. y Destrooper, T. (2021). Using restorative justice to rethink the temporality of transition in Chile. *The International Journal of Restorative Justice*, 2, 206-228.
- Diu, E., Hirschelmann, A. y Blatier, C. (2021). Supporting engagement in restorative justice: Towards an understanding of “Ambivalent Proportionate Interest” (API) and the “Window of Tolerance” through a classification of participants’ motivations and satisfactions. *Journal of Organizational Psychology*, 21(6), 139- 149.
- European Forum for restorative Justice (2017). *Efficiency and Effectiveness of Restorative Justice*, <https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/a.2.7.-effectiveness-of-restorative-justice-practices-2017-efrj.pdf>.



- European Forum for Restorative Justice (2021a). Formación de formadores en mediación y justicia restaurativa: Manual del proyecto Erasmus+ MEDIAREJ. European Forum for restorative Justice, <https://www.euforumrj.org/en/mediarej-2020-2023>.
- European Forum for Restorative Justice (2021b). *Research brief on accessibility to restorative justice*. EFRJ.
- European Forum for Restorative Justice (2021c). Conference on 'Measuring, researching, narrating: discussing the (social) impact of restorative justice', 5 de noviembre.
- European Network for the Work with Perpetrators of Domestic Violence. (2021). *The WWP EN IMPACT. Outcome Monitoring Toolkit*. European Network for the Work with Perpetrators of Domestic Violence.
- Farrall, S. (2019). *The Architecture of Desistance*. Routledge.
- Farrall, S. y Shapland, J. (2022). Do the reasons why people desist from crime vary by age, length of offending career or lifestyle factors? *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61, 519–539.
- Fine, S. M. (2018) Teaching in the restorative window: authenticity, conviction, and critical-restorative pedagogy in the work of one teacher-leader. *Harvard Educational Review*, 88(1), 103-125.
- Fisk, B. M. (2023). What are restorative justice services recording? Qualitative analysis of six restorative justice reporting templates for offices of the police and crime commissioner in England. *Laws*, 12: 28.
- Fox, K. J. (2022). Desistance frameworks. *Aggression and Violent Behavior* 63, 1-7.
- Francés, P. (2022). ¿Qué género en la intervención restaurativa? Claves para la aplicación de la perspectiva de género en procesos restaurativos. *Crítica Penal y Poder*, 23.
- Francés, P. (2024). El enfoque de género y los servicios de justicia restaurativa desde algunos de sus responsables en Cataluña, País Vasco y Navarra, con una muestra desde la observación participante. *Revista de Victimología/Journal of Victimology* 17.
- Funnell, S. C. y Rogers, P. (2012). *Purposeful Program Theory: Effective Use of Logic Models and Theories of Change*. Jossey-Bass/Wiley.
- Gálnander, R. (2020). *Maintaining Desistance: Barriers and Expectations in Women's Desistance from Crime*. Dissertation. Stockholm University, Department of Criminology.
- Gang, D., Loff, B., Naylor, B. y Kirkman, M. (2021). A call for evaluation of restorative justice programs. *Trauma, Violence, & Abuse*, 22(1), 186-190.
- Garapon, A. (2022). Justice caught between being and having. *The International Journal of Restorative Justice*, 2, 148-167.



- Gobierno Vasco (2022). *Estrategia de justicia restaurativa en Euskadi –2022-2025. Resumen Ejecutivo*. Gobierno Vasco.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: essays on face-to-face behavior*. Pantheon.
- Gomis-Pomares, A., Villanueva, L. y García-Gomis, A. (2021). Disentangling the impact of victim-offender mediation in youth recidivism. *Anuario de Psicología Jurídica*, 31(1), 85-89.
- González, T. (2023). restorative justice diversion as a structural health intervention in the criminal legal system. *Journal of Criminal Law & Criminology*, 113(541).
- Grané, A., Pasolea, E. y Soletto, H. (2023). La evaluación del desempeño de la mediación intrajudicial como instrumento para la calidad de la mediación en el sistema de Justicia. *Diario La Ley*, 3 de abril.
- Green, S., Calverley, A. y O’Leary, N. (2021). A new approach for researching victims: The ‘Strength-Growth-Resilience’ framework. *The British Journal of Criminology*, 61(3), 852-871.
- Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME). (2023). *Mapa Preliminar de Justicia Restaurativa en España*. GEMME.
- Guardiola, M. J., Albertí, M., Casado, C., Martins Da Silva, S. y Susanne, G. (2012). ¿Es el conferencing una herramienta útil para los programas de mediación en el ámbito penal del Departamento de Justicia? Generalitat.
- Guardiola, M.^a J. (2020). ¿Es posible la justicia restaurativa en la delincuencia de cuello blanco? *Estudios Penales y Criminológicos*, XL.
- Habermas, J. (1990). *Moral consciousness and communicative action*. MIT press.
- Hartman, A. et al. (2021). *Täter-Opfer-Ausgleich in Deutschland*. Ministerio de Justicia.
- HiiL Policy Brief (s.f.). *Measuring the Justice Outcomes that Survivors of Intimate Partner Violence Seek: An Updated Prototype*. HiiL.
- Hobson, J. y Payne, B. (2022). Building restorative justice services: considerations on top-down and bottom-up approaches. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 71.
- Hobson, J., Payne, B., Bangura, K. y Hester, R. (2022). ‘Spaces’ for restorative development: international case studies on restorative services. *Contemporary Justice Review*, 1-20.
- Hoyle, C. y Batchelor, D. (2018). Making room for procedural justice in restorative justice theory. *International Journal for Restorative Justice*, 1, 175.



- Hunter, B. y Farrall, S. (2018). Emotions, future selves and the process of desistance. *The British Journal of Criminology*, 58 (2), 291-308.
- Igartua, I. (2023). Hilvanes para el diseño de una matriz evaluadora de los programas restaurativos en clave victimológica. una propuesta desde la investigación/acción. En Varona, G. (ed.) *Repensar la justicia restaurativa desde la diversidad: claves para su desarrollo práctico e investigación teórica y aplicada*. Tirant lo Blanch.
- Igartua, Olalde, A. y I., Pedrola, M. y Varona, G. (2016). *Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos: el caso de la mediación penal aplicada a las infracciones de menor gravedad (Araba/Álava, 2013)*. Gobierno Vasco.
- Institut Français pour la Justice Restaurative. (2021). Enquête nationale sur la justice restaurative, <https://www.justicerestaurative.org/wp-content/uploads/2021/04/EN-2020.pdf>.
- Institute for Integrated Transitions. (2021). *The role of narrative in managing conflict and supporting peace*. IFIT Discussion paper.
- IVAC/KREI (2023). Declaración de Donostia/San Sebastián por una cultura restaurativa, firmada el 21 de noviembre de 2023 por las Consejeras de Justicia vasca, catalana y navarra, <https://www.sociedadvascavictimologia.org/copia-de-justicia-restaurativa-eus>.
- Johnstone, G. (2022). Restorative justice and the culture of control. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 23-38.
- Jonas-van Dijk, J. Zebel, S., Claessen, J. y H. Nelen. (2022). How can the victim-offender mediation process contribute to a lower risk of reoffending? A synthesis literature review. *The International Journal of Restorative Justice*.
- Jullien de Asís, J. (2022). Ventajas y desventajas de la justicia restaurativa en la victimización infantil. *Universitas: Revista de filosofía, derecho y política*, 39, 86-118.
- Kirkwood, S. (2022). A practice framework for restorative justice. *Aggression and Violent Behavior*, 63, 101688.
- Klugman, B. (2011). Effective social justice advocacy: A theory-of-change framework for assessing progress. *Reproductive Health Matters*, 19(38),146-162.
- Lancry, T. (2023). Cyber victimisation, restorative justice and victim-offender panels. *Asian Journal of Criminology*, 18, 61-74
- Leonard, L. J. (2022). Can Restorative Justice Provide a Better Outcome for Participants and Society than the Courts? *Laws*, 11(1), 14.



- Llewellyn, J. (2021). Transforming restorative justice, *The International Journal of Restorative Justice*, 4(3), 374-395.
- Lugo-Graulich, K. (2022). *What Constitutes Success? Evaluating Legal Services for Victims of Crime, Executive Summary*. Office of Justice Programs' National Criminal Justice Reference Service.
- Lyubansky, M. y Shpungin, E. (2016). Challenging power dynamics in restorative justice. En *The Psychology of Restorative Justice* (pp. 205-222). Routledge.
- Maglione, G. (2015). A micro-social psychology of restorative justice: The contribution of positioning theory. En T. Gavrielides (ed.), *The psychology of restorative justice. Managing the power within* (pp. 9-28). Ashgate.
- Maglione, G. (2017). Communities at large: An archaeological analysis of the 'community' within restorative justice policy and laws. *Critical Criminology*, 25(3), 453-469.
- Manning J., Kunkel A. (2015). Qualitative approaches to dyadic data analyses in family communication research: An invited essay. *Journal of Family Communication*, 15(3), 185-192.
- Marder, I.D. (2020). The new international restorative justice framework: reviewing three years of progress and efforts to promote access to services and cultural change. *International Journal of Restorative Justice*, 3(3):395-418.
- Marder, I.D. y Wexler, D.B. (2021). Mainstreaming restorative justice and therapeutic jurisprudence through higher education. *University of Baltimore Law Review* 50(3).
- Marder, I.D., Maglione, G., y Pali, B. (2024). Contextualising the Dilemmas of Institutionalising Restorative Justice. En Maglione, G., Marder, I.D. y Pali, B. (eds), *Restorative Justice at Crossroads. Dilemmas of Institutionalisation* (pp.1-11). Routledge.
- Matás Castillo, M., Méndez, I., Esteban, C.R. y Soto, G. (2021). Restorative justice education from intrajudicial criminal mediation associated factors. *Eur. J. Investig. Health Psychol. Educ.* 2021, 11, 627-638.
- Matas, M. (2021). Variables psicológicas y culturales en la transformación del conflicto a través de prácticas restaurativas intrajudiciales: Implicaciones educativas. Tesis doctoral. Universidad de Murcia.
- Meléndez, A. (2015). *Restorative justice and desistance the impact of victim-offender mediation on desistance from crime* (PhD Dissertation). Universitat Autònoma de Barcelona.
- Meléndez, A. (2020a). The challenge of a face-to-face meeting: when offenders meet their victims during mediation. *Revista de Victimología/Journal of Victimology*, 11, 67-94.



- Meléndez, A. (2020b). The role of criminogenic needs and emotions in restorative justice: Offenders' experiences in victim-offender mediation. *European Journal of Probation*, 13(2).
- Messmer, H. (2019). Features of procedural fairness: Communication in decision-making about diversion and victim-offender mediation. En K.F. Röhl y S. Machura (eds.), *Procedural Justice* (pp. 137-160). Routledge.
- Ministerio del Interior - Secretaría General Técnica (2022). *Estudio de reincidencia penitenciaria 2009-2019*. Ministerio del Interior.
- Miranda, A., Antunes, S., Horta, I. y Tayumi, K. (2022). Non-custodial sanctions and measures in the member states of the European Union. Comparative Report. Universidad de Coimbra.
- Nascimento, A. M., Andrade, J. y de Castro Rodrigues, A. (2022). The psychological impact of restorative justice practices on victims of crimes—a systematic review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 15248380221082085.
- Nugent, W. R., Williams, M. y Umbreit, M. S. (2004). Participation in victim-offender mediation and the prevalence of subsequent delinquent behavior: A meta-analysis. *Research on Social Work Practice*, 14(6), 408-416.
- Observatorio de la Realidad Social de Navarra (2020). *Guía de evaluación de políticas sociales*. Observatorio de la Realidad Social de Navarra.
- Olalde, A. (dir.). (2023). *La praxis del programa de justicia restaurativa en Catalunya: narrativas, reflexiones y aprendizajes desde la facilitación*. Aranzadi.
- Olson, J., Sarver, R. y Killian, B. (2023). Seeing the Harm to Happiness: Integrating Satisfaction With Life Into Restorative Practices. *Criminal Justice Policy Review*, 34(1), 88-109.
- Pali, B. y Matczak, A. (2022). Putting in context and giving an account of the international conference: 'Measuring, researching, narrating: discussing the (social) impact of restorative justice'. *EFRJ Newsletter*, 23 (3).
- Parlamento de Navarra (2022). Informe de la Ponencia para analizar y estudiar la mediación y otras técnicas y mecanismos de resolución de conflictos para desarrollar e impulsar un modelo de resolución de conflictos acorde a las necesidades de la ciudadanía navarra. Aprobación por la Comisión de Políticas Migratorias y Justicia, P. 5 y ss. *Boletín Oficial del Parlamento de Navarra*, Pamplona, 23 de noviembre de 2022, n. 135.
- Pavelka, S. y Seymour, A. (2019). Guiding principles and restorative practices for crime victims and survivors. *Corrections Today*, January/February, 43.



- Pavlich, G. (2022). Commandment, commencement and restorative justice. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 9-22.
- Petrich, D. M., Pratt, T. C., Jonson, C. L. y Cullen, F. T. (2021). Custodial sanctions and reoffending: A meta-analytic review. *Crime and Justice*, 50(1), 353-424.
- Peurača, B. (ed.) (2022). *Training trainers in mediation and restorative justice: The Toolkit of the Erasmus+ Mediarej project*.
- Priyana, Y., Assayuti, A. A. y Romdoni, M. (2023). exploring the effectiveness of restorative justice practice in criminal law system. *West Science Law and Human Rights*, 1(3): 107-114.
- Rees, E. y Hobson, J. (2021). Restorative Practice in the Criminal Justice System: Examining a Restorative Reasoning Programme in a Women's Prison. *Laws*, 10, 95.
- Reimund M. (2004). Law and restorative justice: Friend or foe—A systemic look at the legal issues in restorative justice. *Drake Law Review*, 53, 667-691.
- Re-justice: Judicial training in restorative justice: <https://www.euforumrj.org/en/re-justice-2019-2021> (formación, octubre de 2021, Madrid).
- Revesado, S. (2022). Claves para la regulación positiva de la Justicia Restaurativa en España: Cuestiones a las que ha de dar respuesta el legislador. *Revista de Derecho de la UNED (RDUNED)*, 29, 521-544.
- Richardson, J. y Walker, L. (2022). The Cost of Recidivism: A Dynamic Systems Model to Evaluate the Benefits of a Restorative Reentry Program. *Justice Evaluation Journal*, 10.1080/24751979.2022.2123746.
- Ríos, J. (2021). *Relatos de reconciliación entre víctimas y agresores en procesos restaurativos*. Comares.
- Robinson, G. y Shapland, J. (2008). Reducing recidivism: a task for restorative justice? *The British Journal of Criminology*, 48(3), 337-358.
- Rogers, P. (2014). *La teoría del cambio*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).
- Romero, P. (2023a). Restorative justice development in Navarra: the new Law of restorative justice, mediation and restorative community practices. *EFRJ Policy News*, 2 (1).
- Romero, P. (2023b). El desarrollo de la justicia restaurativa en España y su prohibición en casos de violencia sexual y de género: reflexiones a partir de la LO 10/2022 y la nueva Ley Foral 4/2023 de Navarra. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 30, 305-327.



- Rossner, M. (2013). *Just emotions: rituals of restorative justice*. Oxford University Press.
- Rossner, M. y Bruce, J. (2016). Community Participation in Restorative Justice: Rituals, Reintegration, and Quasi-Professionalization, *Victims & Offenders*, 11(1), 107-125.
- Scheuerman, H. L. y Keith, S. (2022). Experiencing shame: how does gender affect the interpersonal dynamics of restorative justice? *Feminist Criminology*, 17(1), 116-138.
- Servicio de Justicia Restaurativa de Navarra. (2022). Protocolo marco de justicia restaurativa en Navarra, aprobado por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia.
- Sevilla, L. y Gallardo, R. (2022). La necesidad de incorporar a la comunidad en el diseño de una política criminal restaurativa y orientada a la prevención. *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, 5, 55-82.
- Shapland, J. (2022). Evaluating restorative justice — according to its aims. *Newsletter of the EFRJ*, 23(3), 4-8.
- Shapland, J., Atkinson, A., Atkinson, H., Chapman, B., Dignan, J., Howes, M., Johnstone, J., Robinson, G. y Sorsby, A. (2007). *Restorative justice: the views of victims and offenders. The third report from the evaluation of three schemes*. Centre for Criminological Research, University of Sheffield.
- Shapland, J., Buchan, J., Kirkwood, S. y Zinsstag, E. (2022). *Mitigation and risk in restorative justice: report to the Scottish Government*. Restorative Justice Forum Scotland.
- Sherman, L. y Strang, H. (2007). *Restorative justice: the evidence*. Smith Institute.
- Smoot-Enns, R. (2018). *Constituting Restorative Justice: A Case Study Exploring Volunteers' Experiences of Meaning*. Master's thesis, University of Waterloo.
- Stauffer, C. (2015). Formative Mennonite mythmaking in peacebuilding and restorative justice. In A. P. Klager (ed.), *From Suffering to Solidarity: The Historical Seeds of Mennonite Interreligious, Interethnic, and International Peacebuilding* (pp. 140-161). Pickwick.
- Strang, H., Sherman, L., Mayo-Wilson, E., Woods, D. y Ariel, B. (2013). Restorative justice conferencing (RJC) using face-to-face meetings of offenders and victims: effects on offender recidivism and victim satisfaction. A systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 9(1), 1-59.
- Strauss, C. (2022). *Face to Face: A Reflexive Thematic Analysis of Victim-Offender Mediation*. A Dissertation Submitted to the College of Graduate and Postdoctoral Studies For the Degree of Doctor of Philosophy In the Department of Psychology University of Saskatchewan, Canadá.



- Suzuki, M. y Jenkins, T. (2022) The Role of (Self-)Forgiveness in Restorative Justice: Linking Restorative Justice to Desistance. *European Journal of Criminology* 19(2): 202-219.
- Suzuki, M. y Yuan, X. (2021). How does restorative justice work? A qualitative metasynthesis. *Criminal Justice and Behavior*, 48(10), 1347-1365.
- Tauri, J. M. (2022). What exactly are you restoring us to? A critical examination of Indigenous experiences of state-centred restorative justice. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 53-67.
- Taylor, T. O. y Bailey, T. K. M. (2022). The Restorative Justice Attitudes Scale: development and initial psychometric evaluation. *The Counseling Psychologist*, 50(1), 6-39.
- Tierno, S. (2022). El enjuiciamiento de la delincuencia económica desde el enfoque de la justicia restaurativa, ¿hacia una nueva sinergia en materia de justicia penal? En *Estudios multidisciplinares sobre ciencias jurídicas y gobernanza global: una mirada a ambos lados del Atlántico* (pp. 287-305). Colex.
- Tyler, T. R. (2006). Restorative justice and procedural justice: dealing with rule breaking. *Journal of social issues*, 62(2), 307-326.
- Umbreit M.S., Coates R. B., Vos B., Brown K. (2002). *Executive Summary: Victim Offender Dialogue in Crimes of Severe Violence: A Multi-site Study of Programs in Texas and Ohio*. Center for Restorative Justice and Peacemaking.
- Umbreit, M. S., Coates, R. B. y Vos, B. (2004). Victim-offender mediation: three decades of practice and research. *Conflict Resol. Q.*, 22, 279.
- Unión Europea. (2023). *The 2023 EU Justice Scoreboard*. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Central Bank, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions COM(2023) 309.
- Vanclay, F., Esteves, A. M., Aucamp, I. y Franks, D. (2015). *Social Impact Assessment: Guidance for Assessing and Managing the Social Impacts of Projects*. International Association for Impact Assessment.
- Varona, G. (1998). *La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica*. Comares.
- Varona, G. (2009). *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su actividad (octubre 2008-septiembre 2009)*. IVAC/KREI.
- Varona, G. (2020). Justicia restaurativa digital, conectividad y resonancia en tiempos del COVID-19. *Revista de Victimología/Journal of Victimology* 10: 9-42.



- Varona, G. (2023a). Evaluar la justicia restaurativa: el reto de su apreciación como proceso inacabado. En *Repensar la justicia restaurativa desde la diversidad: Claves para su desarrollo práctico e investigación teórica y aplicada*. Tirant lo Blanch.
- Varona, G. (2023b). Conversaciones emancipadoras tras el fuego: Voces de esperanza en tiempos de odio. En Vinagre, A., Aguilar, M. y Soto, J. (Dirs.) *Delitos de odio. Un abordaje multidisciplinar*. Bosch.
- Verhagen, S. y Ravelli, A. (2010). Building a restorative community. *Criminal Justice Matters*, 79(1), 16-17.
- Victim Support Europe (2023). Safe Justice for Victims of Crime. Victim Support Europe.
- Walgrave, L., Ward, T. y Zinsstag, E. (2021). When restorative justice meets the Good Lives Model: contributing to a criminology of trust. *European Journal of Criminology*, 18(3), 444-460.
- Walker, L. (2013). *Restorative justice: definition and purpose*. En K. Wormer y L. Walker (eds.), *Restorative justice today: practical applications* (pp. 2-11). Sage.
- Walker, L. y Goldstein, L. B. (2022). Creating peace by restoring relationships for Hawaii's imprisoned women with cooperative learning and restorative justice. En G. Velez y T. Gavrielides (eds.), *Restorative justice: promoting peace and wellbeing* (pp. 157-173). Springer.
- Ward, D. Scott, J., Watson, R. y Ciucci, S. (2023). *IN-CJ Development Model*. IN-CJ.
- Weiss, C. H. (1995). Nothing as practical as good theory: Exploring theory-based evaluation for comprehensive community initiatives for children and families. En *New approaches to evaluating community initiatives: Concepts, methods, and contexts*. Aspen Inst. for Humanistic Studies.
- Wemmers, J. A., Parent, I. y Lachance Quirion, M. (2022). Restoring victims' confidence: victim-centred restorative practices. *International Review of Victimology*, 02697580221128830.
- White, H. (2009). Theory-Based Impact Evaluation: Principles and Practice. *International Initiative for Impact Evaluation Working Paper*, http://www.3ieimpact.org/media/filer/2012/05/07/Working_Paper_3.pdf.
- Whitten, D. (2022). 'Let's meet. Everything starts with a conversation:' the role of local organisations in popularising and fostering restorative justice cultures, practices and policies. *EFRJ Newsletter*, 23(3).
- Why me? (2022). *An Economic Evaluation of Restorative Justice: A Summary*. Why me?



- Wilson, A. (2022). What a shame! Restorative justice's guilty secret. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 39-52.
- Wilson, A. y Carvalho, H. (2022). Rethinking the restorative dimension of criminal justice. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 3-8.
- Wilson, R. J., Fox, K. J. y Kurmin, M. (s.f.). CoSA in Vermont: Quantitative outcomes and qualitative understandings. The University of Vermont, <https://humanservices.vermont.gov/highlighting-promising-practice/circles-support-and-accountability-cosa-and-restorative-justice>.
- Wood, W.R. y Masahiro, S. (2016). Four challenges in the future of restorative justice. *Victims & Offenders*, 11(1), 149-172.
- Wortley, S. (2020). *Restoring Hope: An Evaluation of the Peacebuilders Canada's Restorative Youth Circles Program. Executive Summary*. University of Toronto.
- Yang, S. (2023). *Effectiveness of restorative justice interventions in the Hmong youth communities*. A PsyD Clinical Dissertation. Alliant International University.
- Yantzi, M. (2009). *Sexual Offending and Restoration*. Wipf and Stock Publishers.
- Zernova, M. (2007). *Restorative Justice: Ideals and Realities*. Ashgate.



ANEXOS

1. PREGUNTAS/DATOS RECOGIDOS EN EL PROTOCOLO DE ENTREVISTA PARA PERSONAS PARTICIPANTES EN PROCESOS RESTAURATIVOS

Numero Control / Entidad Justicia Restaurativa /Número / Fecha / Género / Edad / Teléfono / Rol / Infracción / Proceso restaurativo / Modalidad / Acuerdo / Observaciones 1 / Relación partes / Motivación / Apoyo / Continuación / Reconocimiento / Otros Problemas / Entendimiento del daño / Cambio visión de la otra parte / Observaciones 2 / Cambio visión justicia / Observaciones 3 / Prevención / Observaciones 4 / Temor encuentro / Observaciones 5 / Valor positivo del encuentro / Observaciones 6 / Razón preferencia modalidad indirecta / Acuerdo justo / Reparación / Tipo reparación / Observaciones 7 / Cumplimiento del acuerdo / Implicación en el cumplimiento / Observaciones 8 / Falta de acuerdo / Valoración facilitadores / Explicación / Protagonismo partes / Escucha / Respeto / Presión / Acompañamiento / Lugar / Observaciones 9 / Recomendación otros / Repetición / Directamente / Observaciones 10 / Aspecto más positivo / Aspecto más negativo/mejorable / Aplicación real / Colaboración / Observaciones 11 / Recontacto / Otros / Entrevistadora / Lugar desde el que se ha derivado el caso: Número de seguimiento asignado al caso / Fecha de la entrevista telefónica / Género del entrevistado / Edad del entrevistado / Teléfono de contacto de la persona entrevistada / Rol de la persona entrevistada / Modalidad delictiva Tipo de proceso utilizado / En caso de elegir modalidad indirecta: ¿Qué método se utilizó? / ¿Se llegó a un acuerdo? / Observaciones sobre la naturaleza del caso, las relaciones entre los participantes o el tipo y estado de la reparación (entrevistado-entrevistador) / Relación entre ambas partes / ¿Por qué decidió participar? (¿Por qué decidió entre la Justicia Restaurativa o ir a juicio?) / ¿Le animaron a participar su abogado, familiares y/o amigos? (¿la decisión fue suya o animado por alguien?) / Sólo para víctimas: Si no hubiera participado en el proceso de Justicia Restaurativa, ¿hubiera continuado con el proceso penal? / Sólo imputados o doble rol: Si no hubiera participado en el proceso de Justicia Restaurativa, ¿hubiera reconocido su responsabilidad? / ¿En el proceso restaurativo se atendieron problemas de fondo de tipo económico, psicológico, familiar, posibles adicciones, etc.? (¿Se han tratado otros temas?) / Sólo para los imputados o doble rol: ¿Su participación le ha ayudado a entender el daño provocado y cómo se sintió la víctima? / ¿Su participación ha hecho que cambie su visión de la otra parte? (reparar, empatizar, le entiende, comprende sus explicaciones)



/ Observaciones sobre el cambio de visión de la otra parte / Sólo víctimas o doble rol: ¿Confía más en la justicia ahora que antes? / Observaciones sobre el cambio de visión de la justicia penal / ¿La participación en el proceso restaurativo ayudará a prevenir otros conflictos o pacificar relaciones? / Observaciones sobre la opinión respecto de la evitación de otros conflictos / ¿Le preocupaba encontrarse cara a cara? ¿Por qué le preocupaba o no le preocupaba el encuentro directo? / El encuentro o la mediación indirecta le ayudó (para comprender a la otra parte, prevenir conflictos, más seguridad, más confianza...) / Explicación del sentido de cómo le ayudó el encuentro directo / Explicación de por qué se prefirió la modalidad indirecta ¿Cree que el acuerdo fue justo? / Solo para víctimas o doble rol: ¿Se siente reparado por el daño producido? Tipo de reparación utilizada / Observaciones sobre el sentimiento de reparación de las víctimas y de recuperación del daño producido ¿Se ha cumplido o cree que se cumplirá el acuerdo? ¿Hará usted todo lo posible para que se cumpla? / Observaciones sobre la adecuación del acuerdo y su cumplimiento ¿Por qué cree que no se produjo un acuerdo? ¿Cómo valora la actuación de los facilitadores? Valoración de la explicación de los facilitadores del proceso completo de la Justicia Restaurativa (¿le explicaron bien el proceso restaurativo, los tipos de procesos y para qué servía?) Las partes fueron las protagonistas del proceso restaurativo, pudiendo expresarse libremente y el tiempo necesario (¿pudo decir lo que quería?) / Los facilitadores facilitaron un contexto de escucha para que su posición fuera entendida (¿Cree que los facilitadores le escucharon?) / ¿Los facilitadores y la otra parte le trataron con respeto? / ¿Le presionaron los facilitadores para llegar a un acuerdo? / ¿Le hubiera gustado ser acompañado y apoyado en el proceso restaurativo por amigos/familia? / ¿Le pareció adecuado el lugar donde se realizó el proceso? / Observaciones sobre la actuación de los facilitadores y el lugar del proceso / ¿Les recomendaría a otras personas participar en el programa de Justicia Restaurativa? / ¿Volvería usted a repetir en otro caso distinto? / ¿Lo haría en un encuentro directo? / Observaciones sobre la recomendación a otras personas, la propia repetición y la modalidad de Justicia Restaurativa / ¿Cuál es el aspecto más positivo que destaca de su participación? / ¿Cuál es el aspecto más negativo o mejorable que destaca de su participación? / ¿Cree que el proceso restaurativo en el SJR le aportó herramientas técnicas o consejos útiles en el manejo de conflictos interpersonales? Con la formación adecuada, ¿Le gustaría colaborar en el programa como facilitador voluntario? (ejemplo de Finlandia, sin compromiso) / Observaciones sobre la posible colaboración voluntaria En supuestos de reparación aún no finalizada, ¿Podríamos volver a llamarle dentro de unos meses para preguntarle por cambios en su valoración de la Justicia Restaurativa? / Otras observaciones de la entrevistadora.



2. CUESTIONARIO OPERADORES JURÍDICOS: EVALUACIÓN EXTERNA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN NAVARRA

El Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa de la Universidad del País Vasco desarrolla una evaluación externa del servicio de justicia restaurativa del Gobierno de Navarra. Para ello hemos realizado entrevistas con personas participantes, así como grupos de discusión con personas que gestionan y trabajan en dichos procesos. Nos parece muy relevante recoger también las opiniones individuales y propuestas de mejora de operadores jurídicos y gestores públicos. Por ello, le agradeceríamos que dedicara unos minutos a responder a este breve cuestionario. Las respuestas son anónimas y en ningún caso se recogen datos identificativos. El informe final con los resultados será público para su consulta. Para más información pueden dirigirse a @ehu.eus. Muchísimas gracias/ Eskerrik asko.

1. Usted trabaja como
 - Juez/a, magistrado/a
 - Fiscal
 - Letrado/a judicial
 - Abogado/a
 - Personal del Servicio de Atención a las Víctimas
 - Personal del Servicio de Justicia Restaurativa (por favor, marque solo esta opción si es usted abogado/a facilitador/a en el partido judicial de Estella)
 - Otro personal del Servicio de Ejecución Penal
 - Cargo político del Gobierno de Navarra
2. ¿Cuál cree que es el objetivo del Servicio de Justicia Restaurativa en Navarra?
 - Escriba su respuesta
3. ¿Podría señalar los aspectos que considera más positivos del Servicio de Justicia Restaurativa en Navarra?
 - Escriba su respuesta
4. ¿Podría señalar los aspectos que considera mejorables y, en su caso, cómo podrían mejorarse?
 - Escriba su respuesta



5. ¿Cómo calificaría su colaboración con las personas facilitadoras/mediadoras del Servicio de Justicia Restaurativa? Por favor, explique brevemente su respuesta y posibles sugerencias de mejora. (En caso de que usted sea facilitadora/mediadora, por favor, responda respecto de su colaboración con otros/as facilitadores/as y otros/as operadores jurídicos, así como gestores públicos).
 - Escriba su respuesta
6. ¿Cree que la coordinación de todo el servicio es adecuada o podría haber mayor coordinación con gobiernos, servicios públicos navarros, entidades privadas, etcétera?
 - Escriba su respuesta
7. ¿Considera que en su trabajo concreto, la profesión a la que pertenece, tiene un papel importante en el desarrollo de los procesos restaurativos como garante de los diferentes derechos, necesidades e intereses en juego? Si es así, ¿podría concretar en qué aspectos?
 - Escriba su respuesta
8. En términos personales, más allá de aspectos profesionales, ¿qué le motiva a colaborar en los procesos de justicia restaurativa?
 - Escriba su respuesta
9. ¿Hay delitos que deben excluirse de la Justicia Restaurativa o, en su caso, debe revisarse la exclusión legal actual en violencia de género y sexual?
 - Escriba su respuesta
10. ¿Qué tipo de formación específica ha recibido sobre Justicia Restaurativa? ¿Cree necesario o le gustaría recibir más formación y, en su caso, puede concretar los temas específicos?
 - Escriba su respuesta
11. ¿Cómo podrían cumplirse mejor los estándares internacionales en materia de Justicia Restaurativa respecto de la participación de las personas víctimas, ofensores y comunidad?
 - Escriba su respuesta
12. En el desarrollo de un proceso restaurativo concreto, ¿qué indicadores señalaría para valorar de manera positiva dicho proceso (i) y su impacto (ii)?
 - Escriba su respuesta



13. De nuevo, muchísimas gracias por sus reflexiones y aportaciones. Si tiene alguna otra cuestión que desee comentar sobre el funcionamiento del Servicio de Justicia Restaurativa, por favor hágalo aquí:

– Escriba su respuesta

3. PROTOCOLOS DE RECOGIDA DE DATOS PARA EL TRABAJO DE CAMPO DE OBSERVACIÓN Y GRUPOS DE DISCUSIÓN

ENTREVISTAS CON GESTORES DEL SERVICIO

1. ¿Cuál es el estado actual del servicio? ¿Cuál ha sido la evolución?
2. El balance de la evolución.
3. ¿Hay algún otro reto pendiente que no se haya mencionado?
4. Otros

ENTREVISTA CON ANAME

1. Lugares de facilitación (incluir fotografías).
2. ¿Cómo valoráis la evolución del servicio de justicia restaurativa?
3. ¿Cómo te gustaría verte en 10 años?
4. Realización de círculos: ¿sería adecuado hacer más, pero hay muchas dificultades? ¿Cuántos se hacen?
5. ¿Cuándo se hace cofacilitación (importancia de género, perfiles profesionales)?
6. Otros

ENTREVISTA FACILITADORES DEL COLEGIO DE ESTELLA

1. Lugares de facilitación
2. Nombre: ¿mediación o justicia restaurativa?
3. ¿Qué es la justicia restaurativa?
4. ¿Cómo valoráis la evolución del servicio?
5. Diferencias con Pamplona en cuanto a protocolos, formas de actuación...
6. Retos
7. Realización de círculos: ¿Cuántos se hacen? ¿Les parece adecuado hacer más?



8. ¿Cuándo se hace cofacilitación (importancia de género, perfiles profesionales)?
9. ¿Qué es un indicador de éxito de un proceso?
10. ¿Se hace seguimiento del acuerdo?
11. Otros

