



**VISIBILIZAR LO INVISIBLE:
CAMINOS HACIA UNA SOCIEDAD RESTAURATIVA**

**Trabajo de Fin de Grado
Grado en Criminología
Curso académico 2024/2025**

Autora: Andrea Matas Pino

Tutor: Julián Carlos Ríos Martín

En Madrid, a 8 de abril de 2025

AGRADECIMIENTOS

A Julián, mi tutor, gracias por caminar a mi lado en este proceso. Por tu guía, tu escucha y tu forma de acompañar sin imponer. Me has dado libertad para construir este trabajo a mi manera, pero siempre has estado cuando lo he necesitado. Ha sido un verdadero privilegio contar con tu experiencia y tu mirada en justicia restaurativa. Te admiro profundamente, tanto por tu compromiso como por la manera en que entiendes y transmites este enfoque.

A mis padres, gracias por todo el esfuerzo que han hecho a lo largo de estos años para que yo pudiera estudiar lo que realmente me apasiona. Por sacrificar tanto sin pedir nada a cambio, por estar incluso en la distancia, por sostenerme sin condiciones y por creer en mí, incluso en los momentos en los que dudaba de mí misma. Todo lo que soy y he logrado es gracias a vosotros.

A mi hermana Carla, gracias por estar siempre presente y por todos los momentos en los que nos hemos divertido juntas. Compartir este tiempo lejos de nuestros padres ha hecho que nuestro vínculo se fortalezca aún más.

A Marta, Andy y Georgi, amigas y futuras compañeras de profesión, gracias por estar a mi lado durante toda la etapa universitaria. No solo en las alegrías, sino también en las dificultades que hemos compartido y atravesado juntas. Hemos sido apoyo, consuelo y risa. Sin vosotras, este camino no habría tenido el mismo sentido.

Gracias, de todo corazón.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS, PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS.....	2
3. METODOLOGÍA	4
4. MARCO TEÓRICO.....	5
4.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA	5
4.2. IMPACTO DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA.....	14
4.3. RETOS Y DESAFÍOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA	23
5. ESTRATEGIAS PARA CONCIENCIAR A LA SOCIEDAD SOBRE LOS BENEFICIOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA.....	31
6. CONCLUSIONES.....	33
7. BIBLIOGRAFÍA	35

1. INTRODUCCIÓN

El interés por el tema elegido para mi Trabajo de Fin de Grado surge de la necesidad de concienciar a la población sobre los beneficios de la justicia restaurativa y dar a conocer su verdadero significado. Se trata de un enfoque que, a pesar de su potencial para transformar la manera en que la sociedad responde a los delitos, sigue siendo un tema totalmente desconocido y, en muchos casos, malinterpretado. La falta de información y la persistencia de modelos punitivos han contribuido a que la justicia restaurativa sea vista con desconfianza, lo que limita su implementación y aceptación social.

Como plantea Zehr (2010), mientras que el sistema de justicia penal tiene como fin principal castigar a los infractores por los delitos cometidos, la justicia restaurativa es una alternativa a dicho sistema tradicional, cuyo eje central es atender las necesidades de las víctimas, y en lugar de centrarse en que los ofensores reciban su castigo, busca reparar el daño causado fomentando la responsabilidad activa del infractor sobre sus actos. Sin embargo, la escasa divulgación de este enfoque y su falta de comprensión en la sociedad han generado barreras para su desarrollo y aplicación dentro del ámbito penal.

Por ello, esta investigación tiene como propósito principal concienciar a la sociedad sobre los beneficios de la justicia restaurativa, destacando su impacto en las víctimas, los infractores y la comunidad. Para ello, se analizará su efectividad en la reparación del daño y la reducción de la reincidencia delictiva. Además, se propondrán estrategias educativas y divulgativas que permitan fortalecer la comprensión y aceptación de este modelo dentro del sistema penal. De esta manera, se busca contribuir a una mayor sensibilización sobre la importancia de la justicia restaurativa.

2. OBJETIVOS, PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS

Objetivo general: Concienciar a la sociedad sobre los beneficios de la justicia restaurativa.

→ **Pregunta de investigación objetivo general:** ¿Qué tipo de campañas podrían contribuir a mejorar la percepción social sobre la justicia restaurativa?

→ **Hipótesis objetivo general:** Las campañas de concienciación sobre la justicia restaurativa mejorarán significativamente la percepción y aceptación de la justicia restaurativa en la sociedad, aumentando el apoyo en su implementación en el ámbito penal.

Objetivo específico 1: Analizar el impacto de la justicia restaurativa en las víctimas, los infractores y la comunidad, evaluando su efectividad en la reparación del daño y la reducción de la reincidencia delictiva.

→ **Preguntas de investigación objetivo general:**

- ¿Cómo contribuye la justicia restaurativa a la reparación del daño sufrido por las víctimas?
- ¿En qué medida la justicia restaurativa ayuda a los infractores a asumir su responsabilidad y reintegrarse en la sociedad?
- ¿Qué evidencia existe sobre la efectividad de la justicia restaurativa en la reducción de la reincidencia delictiva?

→ **Hipótesis objetivo específico 1:** La justicia restaurativa tiene un impacto positivo en las víctimas, los infractores y la comunidad, ya que facilita la reparación del daño, promueve la asunción de responsabilidades y contribuye a la reducción de la reincidencia delictiva.

Objetivo específico 2: Proponer estrategias para concienciar a la población sobre la justicia restaurativa, con especial énfasis en su aplicación dentro del ámbito penal.

→ **Preguntas de investigación objetivo general:**

- ¿Cuáles son las principales barreras que dificultan la concienciación de la sociedad sobre la justicia restaurativa en el ámbito penal?
- ¿Qué estrategias han sido exitosas en otros contextos o países para promover la justicia restaurativa?

- ¿De qué manera los medios de comunicación pueden influir en la percepción social sobre la justicia restaurativa?
- ¿Qué tipo de campañas podrían ser más efectivas para concienciar a la sociedad sobre los beneficios de la aceptación de la justicia restaurativa y mejorar su aceptación?

→ **Hipótesis objetivo específico 2:** El desarrollo de estrategias de concienciación basadas en campaña educativas, difusión en medios de comunicación y testimonios de personas involucradas en procesos de justicia restaurativa aumenta el conocimiento y la aceptación de esta práctica en el ámbito penal.

3. METODOLOGÍA

La metodología empleada en este trabajo es de naturaleza cualitativa, sustentada en una revisión crítica, interpretativa y documental de la literatura científica, normativa y empírica relacionada con la justicia restaurativa. Este enfoque se ha considerado el más adecuado para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación: concienciar a la sociedad sobre los beneficios de la justicia restaurativa, así como para analizar en profundidad su impacto, en víctimas, ofensores y comunidad, e identificar estrategias eficaces de sensibilización.

La investigación se ha desarrollado a través de una revisión bibliográfica sistemática, utilizando como fuentes artículos académicos, informes institucionales, normativa nacional e internacional, libros especializados y estudios de caso. Las bases de datos consultadas incluyen Google Académico, Dialnet, así como documentos y manuales elaborados por organismos oficiales.

Este análisis teórico ha sido complementado con una valoración crítica de estudios empíricos ya existentes, especialmente aquellos que ofrecen datos sobre la eficacia de los programas restaurativos en la reducción de la reincidencia, la satisfacción de las víctimas y la reintegración de los infractores. Si bien estos datos tienen carácter cuantitativo, su tratamiento en el trabajo es interpretativo y contextual, ya que no se ha realizado recolección de datos primarios ni análisis estadístico propio.

Asimismo, se ha incorporado una dimensión propositiva mediante el diseño de estrategias de concienciación social, fundamentadas en evidencias recogidas en la revisión teórica y experiencias exitosas documentadas en otros contextos nacionales e internacionales. Estas estrategias incluyen campañas educativas, el papel de los medios de comunicación, el uso de herramientas digitales, y la capacitación de profesionales en el ámbito penal y comunitario.

Este enfoque metodológico permite una comprensión profunda, crítica y holística del fenómeno objeto de estudio, favoreciendo la elaboración de conclusiones sólidas y fundamentadas, así como propuestas aplicables a la realidad social actual.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

¿Qué es la justicia restaurativa?

La justicia restaurativa es un enfoque alternativo al sistema de justicia tradicional que aborda el delito poniendo su interés en el daño causado y en las acciones necesarias para repararlo. Parte de la idea de que el crimen afecta tanto a las personas como a la comunidad y que, a través de un proceso de justicia, es posible reparar esos daños, involucrando de manera activa en el proceso a todas las partes afectadas. Este modelo ofrece una forma distinta de comprender y responder a los delitos, centrándose en el daño y el sufrimiento que causa el delito, e incluyendo las experiencias, necesidades e intereses de las víctimas. Además, brinda a los infractores la oportunidad de responsabilizarse de sus actos, cumplir con sus obligaciones, comprender el impacto de sus conductas y asumir compromisos para reparar el daño causado, evitando repetirlo y cambiando sus patrones de comportamiento (Foro Europeo de Justicia Restaurativa, 2020; Zehr, 2010).

Braithwaite (2002) sostiene que la justicia restaurativa es un proceso transformador, capaz de cambiar la perspectiva de los individuos involucrados y la sociedad en general, promoviendo prácticas que apoyan la cohesión social y la resolución pacífica de conflictos. Del mismo modo, se ha investigado mucho sobre este tipo de justicia, y su efectividad es potencialmente positiva en las víctimas, los infractores, la comunidad y la reducción de la reincidencia delictiva.

En contextos de posconflicto, la justicia restaurativa también ha jugado un papel fundamental. Por ejemplo, en Sudáfrica, la Comisión de la Verdad y la Reconciliación incorporó principios restaurativos para abordar los daños de la era del *apartheid*¹, priorizando la sanación comunitaria y el reconocimiento de las víctimas. Es por ello que las prácticas restaurativas no solo son capaces de resolver los conflictos de la actualidad, sino que promueven la construcción de una base para una paz duradera en el tiempo (Bankhead y Brown, 2023; Zehr, 2010).

¹ *Apartheid*: Sistema de leyes establecidas por el gobierno de Sudáfrica que institucionalizó la segregación racial y la discriminación contra los sudafricanos de color, es decir, la mayoría de la población.

También es importante comprender en qué consiste realmente este tipo de justicia. Para ello, además de ofrecer una definición, es importante, basándose en las ideas de Howard Zehr, conocido como el “abuelo” de la justicia restaurativa debido a su papel pionero fundamental en el desarrollo, promoción y práctica de este enfoque de justicia, aclarar lo que este modelo de justicia no representa.

La justicia restaurativa no está orientada principalmente hacia el perdón y la reconciliación. No es una mediación, pues mientras esta busca un acuerdo entre partes con igualdad de poder, la justicia restaurativa se centra en reparar el daño causado por un delito, teniendo en cuenta que existe un desequilibrio de poder entre la víctima y el infractor. A diferencia de la mediación, la justicia restaurativa no pretende que la víctima y el infractor tengan responsabilidades iguales. En lugar de buscar un compromiso, la justicia restaurativa pone el foco en que el infractor asuma la responsabilidad por el daño causado, y en que ese daño se repare atendiendo a las necesidades de todas las partes involucradas, incluida la comunidad (Zehr, 2010).

En este sentido, la justicia restaurativa no tiene como principal objetivo bajar las tasas de reincidencia delictiva, y no es una estrategia diseñada para ello. La reducción de la reincidencia es un efecto secundario, pero la justicia restaurativa se aplica principalmente a un imperativo moral (Zehr, 2010).

La justicia restaurativa no es un programa ni un proyecto en particular. Es aún un campo en aprendizaje, y existen una gran multitud de herramientas y programas específicos, por lo que no se puede definir un modelo único o ideal; debe adaptarse a cada país, región y sus particularidades, incluidas sus tradiciones y cultura. Esta flexibilidad es clave para que los procesos restaurativos sean efectivos en diversos contextos (Zehr, 2010).

Las prácticas restaurativas no están dirigidas especialmente a la atención de los delitos leves y delincuentes primerizos, y aun así, tienen mayor impacto en los casos más graves según evidencias empíricas. Del mismo modo, la justicia restaurativa no es necesariamente una alternativa al encarcelamiento, ya que es posible la aplicación de este tipo de prácticas junto con las sentencias de prisión o en paralelo a ellas, y tampoco es el polo opuesto a la retribución (Zehr, 2010).

Principios de la justicia restaurativa

La justicia restaurativa se guía por una serie de principios que orientan tanto la práctica como la teoría detrás de este enfoque. Estos principios son los fundamentos éticos y prácticos que constituyen la base sobre la que se estructuran los procesos restaurativos y definen su propósito fundamental: reparar el daño causado por el delito, restaurar las relaciones y fomentar la reintegración del infractor en la comunidad; no solamente son éticos, sino también principios flexibles, pues se adaptan a las necesidades específicas de cada contexto cultural y social (Zehr, 2010).

A lo largo de los años, diferentes estudios y expertos han identificado y reflexionado sobre estos principios, que van más allá de una mera solución al conflicto, y se enfocan en la creación de un proceso transformador que involucra de manera activa a todas las partes afectadas.

Los principios de la justicia restaurativa son imprescindibles para comprender cómo este modelo da respuesta al sufrimiento de las víctimas, ofrece una oportunidad para que los victimarios asuman responsabilidad por sus actos, y permite que la comunidad sea participe en la restauración del tejido social.

En primer lugar, uno de los principios más destacados de la justicia restaurativa es enfocarse en el daño causado en lugar de centrarse únicamente en el delito o el castigo. Tal y como menciona Zehr (2010), es esencial reconocer el daño causado por el delito, no solamente a la víctima directa, sino también a la comunidad en su conjunto. Este principio implica que la respuesta al delito debe centrarse en restaurar las relaciones y reparar el sufrimiento generado, en vez de simplemente en la imposición de un castigo tras la comisión de una infracción.

Otro principio clave es la participación activa de todas las partes afectadas por el delito, que involucra a las víctimas, los infractores y también a la comunidad. La justicia restaurativa se construye de manera colectiva, no es un proceso unidireccional, y como expone Braithwaite (2002), este tipo de justicia tiene un potencial transformador. Este modelo permite que todos los involucrados jueguen un papel activo en la resolución del conflicto, lo que puede fortalecer la cohesión social y promover la resolución pacífica del mismo.

El reconocimiento de la responsabilidad por parte de los infractores es otro de los principios de la justicia restaurativa. Se espera que el victimario no solo reconozca el daño que ha causado, sino que también participe en la reparación de dicho daño. Este principio se alinea con la idea de que, al asumir su responsabilidad y comprometerse a reparar el daño, tiene la oportunidad de reintegrarse en la sociedad, reduciendo la posibilidad de reincidencia.

Finalmente, el principio de la reparación integral del daño implica que el proceso restaurativo busca abordar las necesidades emocionales, psicológicas y sociales de la víctima, no solamente recompensarla materialmente. Además, la comunidad tiene un rol relevante en este proceso, ayudando a restaurar la justicia y el tejido social, lo que es fundamental para la prevención de futuros delitos.

¿Quiénes participan?

Como se menciona con anterioridad, la justicia restaurativa se caracteriza por ser un proceso inclusivo y participativo en el que se involucran todas las partes afectadas por un delito. Esta participación no solamente tiene como fin principal la restauración de las víctimas, sino también la reintegración del infractor y el fortalecimiento de la comunidad en su conjunto. En contraste con el sistema de justicia tradicional, que tiende a concentrarse en los tribunales y los jueces, la justicia restaurativa implica en su aplicación a la víctima, el infractor, la comunidad y a los facilitadores de dicho proceso.

En primer lugar, la víctima ocupa un gran protagonismo en el proceso restaurativo, ya que es la principal parte afectada por el delito. Zehr (2010) sostiene que las víctimas deben ser escuchadas y sus necesidades deben ser atendidas de manera prioritaria. A través de prácticas restaurativas, las víctimas tienen la oportunidad de expresar el sufrimiento que el delito les ha causado, de recibir una compensación adecuada y, en muchos casos, de participar de manera activa en el proceso de reparación.

Por otro lado, el infractor también es una parte importante del proceso, pues mediante la justicia restaurativa, se le ofrece la oportunidad de asumir la responsabilidad por sus actos cometidos, lo que a su vez le permite reconocer el daño causado y asumir un compromiso de reparación. Braithwaite (2002) afirma que el victimario tiene la posibilidad de cambiar su comportamiento y reintegrarse en la sociedad, lo que va más allá de un simple castigo. También refiere que la justicia restaurativa brinda al infractor una oportunidad para reflexionar sobre su conducta y modificar sus patrones, lo cual contribuye a la prevención de la reincidencia.

Asimismo, la comunidad desempeña un rol crucial en la justicia restaurativa, ya que no solamente está implicada en la reparación del daño causado, sino que también tiene la responsabilidad de apoyar tanto a la víctima como al infractor en su proceso de restauración. Johnstone (2013) expresa que la comunidad debe ser parte activa en la creación de un entorno de apoyo y cohesión social, puesto que su implicación facilita la reintegración social del infractor y el fortalecimiento de las relaciones sociales quebrantadas, lo que a su vez fomenta la prevención delictiva.

Finalmente, los facilitadores son figuras imprescindibles en los procesos restaurativos. Son los encargados de guiar dicho proceso, facilitar el diálogo entre las partes y asegurar que todos los involucrados tengan la oportunidad de expresar sus sentimientos,

necesidades y perspectivas. Además, trabajan para crear un espacio seguro, respetuoso y constructivo. Según Umbreit y Armour (2010), estos profesionales son agentes de cambio y transformación social, ya que su labor contribuye a promover la reparación del daño y la sanación de las víctimas, fomentar la rehabilitación y reintegración del infractor, y fortalecer la cohesión comunitaria, previniendo así futuros conflictos.

Principales diferencias entre la justicia punitiva tradicional y la justicia restaurativa

Dentro del campo del derecho penal, hay dos enfoques principales acerca de cómo la sociedad debe responder a los delitos: la justicia retributiva y la justicia restaurativa. A pesar de que existen diferencias entre ambas, el filósofo del derecho Conrad Brunk (2001) afirma que comparten un interés fundamental en la responsabilidad y en responder al daño causado por un delito, coincidiendo en que un acto delictivo implica la ruptura de un equilibrio.

Por un lado, el eje central de la justicia punitiva tradicional es que los infractores reciban un castigo, siendo la culpa un elemento principal. El sistema de justicia penal se centra en que, cuando una persona comete un delito, debe recibir un castigo proporcional al daño causado. En términos generales, su propósito es determinar qué ley se vulneró, quién es el culpable y cuál es el castigo apropiado, dejando a un lado las necesidades de las víctimas y las causas subyacentes del comportamiento delictivo. En este caso, la prioridad es hacer responsable al infractor mediante la imposición de sanciones, considerando la transgresión como una violación contra el Estado o la sociedad, más que contra la víctima, la que es totalmente olvidada y a su vez revictimizada. Además, en este modelo, el delito se percibe como el incumplimiento de una norma, es decir, una infracción que requiere una sanción. Esta sanción no solo busca castigar al ofensor, sino también cumplir una función preventiva, disuadiendo a otros de cometer delitos similares. Por lo tanto, la justicia retributiva se centra en el delito, la infracción y el castigo (Echegaray, 2024; Zehr, 2010).

En contraste, la justicia restaurativa, pone el foco en la responsabilidad más que en la culpa. En lugar de poner énfasis únicamente en el castigo, centra su interés en las necesidades de todas las partes involucradas, sobre todo de la víctima; entiende el delito como un acto que va en contra de las personas, de la comunidad, se entiende como algo más humano. Su principal objetivo es que el infractor se responsabilice de forma activa y tome acciones para reparar el daño causado, lo que puede conducir a resultados más sostenibles y a un sentimiento mayor de satisfacción para las víctimas (Echegaray, 2024; Zehr, 2010). A su vez, a diferencia de la justicia sancionadora, tal y como expone Schmitz (2019), contribuye a unir nuevamente a las personas involucradas en el conflicto, reconstruyendo las relaciones personales.

Mientras la justicia retributiva se concentra en el pasado y en establecer la culpa, la justicia restaurativa se dirige hacia el futuro y se enfoca en la reparación del daño. Asimismo, la justicia punitiva se basa en la determinación del castigo por parte de profesionales del derecho tales como jueces y fiscales. En cambio, la justicia restaurativa, como se menciona con anterioridad, involucra la participación de las partes afectadas en el proceso de resolución del conflicto (Echegaray, 2024).

En conclusión, tanto la justicia retributiva como la restaurativa tienen como objetivo la reivindicación mediante la reciprocidad, sin embargo, mientras que la justicia retributiva utiliza el castigo para igualar la balanza, la justicia restaurativa busca una reparación directa del daño y la restauración de las partes afectadas. Así pues, a pesar de que ambas buscan una reacción proporcional al acto delictivo y un proceso que permita restaurar el orden moral quebrantado, difieren en sus métodos, en su enfoque hacia la reparación del daño y en la participación de la víctima y la comunidad (Zehr, 2010). En este mismo sentido, en algunos sistemas híbridos, tales como los de Nueva Zelanda y Noruega, se aboga por combinar elementos de ambos tipos de justicia, especialmente en justicia juvenil. Estos modelos permiten que el castigo y la reparación coexistan, optimizando los resultados para víctimas e infractores.

Modelos y prácticas restaurativas

La filosofía de la justicia restaurativa surgió en los años 70 y 80 en Estados Unidos y Canadá, vinculada a una práctica llamada Programa de Reconciliación Víctima-Ofensor (en inglés conocido por la sigla VORP). A lo largo del tiempo, este modelo ha ido transformándose y desarrollando nuevas estrategias prácticas, y en ciertos casos, programas anteriores han sido reformados y renombrados como “restaurativos” (Zehr, 2010).

Cabe destacar que las prácticas restaurativas no solamente son de aplicación en el campo de la justicia, sino que en la actualidad, hay muchos otros ámbitos donde se llevan a cabo este tipo de modelos, tales como los centros educativos o lugares de trabajo, siempre ajustándose al contexto adecuado (Zehr, 2010).

Los principales modelos de la práctica de la justicia restaurativa son las conferencias víctima-ofensor, las conferencias familiares y los círculos, sin embargo cada vez más estos se entremezclan, y en ocasiones, para un caso pueden usarse varios tipo de modelo. Cada uno de estos modelos incluye un encuentro entre las principales partes involucradas, es decir, víctima y ofensor, incluso en ciertas ocasiones participan miembros de la comunidad y del sistema de justicia. Si bien en ocasiones resulta complicado o no apropiado que una víctima determinada y su ofensor se encuentren, se puede recurrir a representantes, o utilizar cartas o grabaciones de vídeo como preparación para un encuentro presencial o como alternativa para realizarlo. No obstante, todos estas prácticas contemplan algún tipo de encuentro, preferiblemente uno de manera presencial (Zehr, 2010).

Del mismo modo, los encuentros cuentan con la supervisión de los facilitadores que guían el proceso, buscando siempre un equilibrio entre los intereses de cada una de las partes y sin imponer acuerdos. Cada uno de estos modelos, ofrece a los participantes la oportunidad de compartir sus historias, expresar sus sentimientos y esforzarse por alcanzar resultados satisfactorios para todos los participantes. Asimismo, un encuentro facilita a la víctima, cuya participación siempre ha de ser voluntaria, la oportunidad de que exprese la injusticia sufrida y al ofensor la oportunidad de reconocer dicha injusticia (Zehr, 2010).

4.2. IMPACTO DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Impacto en las víctimas

La justicia restaurativa tiene un impacto significativo en las víctimas, ya que busca atender sus necesidades tras la comisión de un delito. Según la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2006), los programas de justicia restaurativa están diseñados para responder a estas necesidades, proporcionando un espacio de diálogo y reparación.

Por un lado, la justicia restaurativa permite que la víctima y el infractor se reúnan cara a cara, lo que facilita la expresión directa de sentimientos y la comprensión de la situación ocasionada. Este encuentro se lleva a cabo con la ayuda de un facilitador, como se menciona con anterioridad, quien guía el proceso para alcanzar acuerdos que benefician a ambas partes y proporcionen un cierre del incidente causado. Es fundamental evitar la revictimización de la víctima, por lo que el profesional, antes del encuentro, se asegura de que esta se encuentre emocional y psicológicamente preparada para el mismo, tras una preparación que puede extenderse semanas, meses e incluso años en delitos graves (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006).

En este mismo sentido, la justicia restaurativa ofrece alternativas cuando el encuentro entre víctima y ofensor no es posible o deseado. En tales casos, se pueden llevar a cabo procesos de mediación indirectos, en los que otra víctima o un familiar representa a la persona afectada.

Para que estos encuentros puedan llevarse a cabo de manera adecuada, se deben cumplir tres requisitos esenciales (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006):

1. Que el infractor acepte o niegue su responsabilidad por el delito.
2. Que ambas partes estén dispuestas a participar.
3. Que tanto la víctima como el infractor consideren seguro el proceso.

Además, en estos encuentros, se fortalece a la víctima al darle la oportunidad de hablar en primer lugar (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006).

La justicia restaurativa no solo permite que las víctimas expresen cómo les afectó el delito, sino que también les brinda la posibilidad de obtener información sobre lo sucedido. En muchos casos, este proceso facilita la reparación y algún tipo de compensación por las pérdidas sufridas (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el

Delito, 2006). De igual forma, este tipo de justicia respeta la voluntad de la víctima, asegurando que su participación es voluntaria y que tiene la libertad de abandonar el proceso en cualquier momento (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006).

Tal y como refieren Macedonio y Carballo (2020), la justicia restaurativa se centra en el daño causado a la víctima y en la responsabilidad que ello implica para el infractor. De hecho, estudios como los de Sherman y Strang (2007, como se citó en Tapias, 2020) han demostrado que este enfoque tiene resultados positivos, destacando la satisfacción de las víctimas y la reducción del daño psicológico y del deseo de venganza (Tapias, 2020). En esta misma línea, Tapias (2020) señala que, tras analizar entrevistas con víctimas que participaron en procesos restaurativos, se concluyó que el diálogo puede ser una herramienta para superar el trauma.

De igual forma, Tapias (2020) también destaca que existen dos factores que motivan a las víctimas a participar en estos programas: el deseo de hablar sobre lo ocurrido y la curiosidad. De manera similar, las víctimas valoran los procesos de justicia restaurativa porque les permiten escuchar las explicaciones del autor sobre los hechos, recibir una restitución, expresar su dolor y contribuir al cambio del infractor (Umbreit, Vos y Coates, 2006, como se citó en Tapias, 2020).

Del mismo modo, en los paneles de impacto, las víctimas pueden manifestar su sufrimiento ante el agresor y solicitar medidas de reparación que atiendan sus afectaciones emocionales. Cuando se exigen medidas de reparación, estas adquieren un papel clave en la preservación de la memoria, ayudando a dignificar a las víctimas (Movimiento Nacional de Víctimas de Crímenes de Estado, 2010, como se citó en Tapias, 2020).

Como se comenta anteriormente y como afirman Bankhead y Brown (2023), en el sistema convencional, las víctimas rara vez obtienen una disculpa directa de los responsables del daño. Además, tampoco suelen recibir información sobre las circunstancias que influyeron en la comisión del delito, ni tienen la oportunidad de opinar sobre la reparación o restitución. En este sentido, la justicia restaurativa representa una alternativa valiosa, que no solo busca la sanción del infractor, sino que también se enfoca en la sanación de las víctimas y en la reconstrucción del tejido social.

Impacto en los infractores

La justicia restaurativa ofrece a los infractores una oportunidad real para asumir la responsabilidad de sus actos y trabajar en la reparación del daño causado. A diferencia del modelo retributivo, que se centra en identificar al responsable y aplicar un castigo sin proporcionar herramientas para una verdadera asunción de responsabilidad, la justicia restaurativa busca un proceso de transformación y reintegración. En este sentido, el sistema penitenciario tradicional se limita a encarcelar a los infractores sin brindarles un proceso que les permita comprender el impacto de sus acciones y asumir plenamente sus consecuencias (Bankhead y Brown, 2023). Como resultado, los infractores no enfrentan de manera efectiva las repercusiones de sus decisiones, lo que puede dificultar su proceso de cambio (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006).

Es importante señalar que los programas restaurativos pueden implementarse incluso durante la estancia del ofensor en prisión, formando parte esencial de su proceso de rehabilitación (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006). En este contexto, los facilitadores juegan un papel clave en el desarrollo de los programas restaurativos. En primer lugar, se reúnen previamente con los infractores con el fin de asegurarse de que estos asumen la responsabilidad de sus actos y desean participar voluntariamente en el proceso. Además, los infractores, al igual que las víctimas, tienen el derecho de no querer participar o, si así lo deciden, abandonar el programa en cualquier momento (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006). El facilitador también los ayuda a llegar a un acuerdo que satisfaga sus necesidades, proporcionando una solución ante el conflicto (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006). De esta manera, el proceso restaurativo no solo busca la reparación del daño a las víctimas, sino que también considera las circunstancias del infractor y le brinda herramientas para lograr una verdadera transformación.

Uno de los elementos fundamentales de la justicia restaurativa es el diálogo entre las partes involucradas. A través de esta comunicación, se consigue llegar a un acuerdo sobre un plan de reparación del daño. Dicho plan puede incluir acciones tan simples como pedir perdón o reconocer la injusticia cometida; sin embargo, en algunos casos, puede implicar medidas más complejas, como la realización de un servicio o una restitución que se prolongue en el tiempo (Bankhead y Brown). Asimismo, para que el proceso sea efectivo, el ofensor debe cumplir con los compromisos adquiridos, ya que esto demuestra que ha

aceptado la responsabilidad de su conducta de manera real y consciente (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006).

En cuanto al impacto de la justicia restaurativa en los infractores, diversos estudios han demostrado resultados positivos. Por ejemplo, tras analizar la participación de menores infractores en estos programas, Cortes et al. (2022) afirman que muchos lograron reintegrarse de manera satisfactoria en la sociedad. No solo continuaron sus estudios, sino que también tuvieron oportunidades laborales, lo que les permitió cambiar su contexto social y generar factores de protección en sus distintas áreas vitales. En consecuencia, estos cambios promovieron transformaciones significativas a nivel personal, familiar y social.

Finalmente, cabe destacar que los encuentros restaurativos también propician una transformación individual profunda. De acuerdo con los registros analizados en estos procesos, se observa que los infractores experimentan una liberación de culpa después de la reconciliación con las víctimas. Además, tienen la oportunidad de reconocer que pueden reparar sus errores, pedir disculpas sinceras desde el corazón y reorientar su vida hacia un camino de cambio (Cortes et al., 2022). En este sentido, John Braithwaite, introduce el concepto de vergüenza, y distingue entre la vergüenza estigmatizante, característica del sistema penal tradicional, y la vergüenza reintegradora, que puede ser transformada si se maneja adecuadamente. La primera etiqueta al infractor como delincuente, mientras que la segunda permite asumir la responsabilidad del acto sin que la vergüenza defina su identidad (Domingo, 2025).

Howard Zehr, junto con investigadores como Harris, Maruna y Maxwell, sostiene que la vergüenza es una emoción inherente a la vida de los infractores (y también de las víctimas). En los procesos restaurativos, la vergüenza puede surgir cuando el ofensor toma conciencia del daño causado. Sin embargo, Zehr advierte que la vergüenza es una emoción peligrosa que puede ser manipulada. Por ello, es crucial manejar la dinámica de la vergüenza de manera saludable, transformándola a través de la disculpa, la reparación y el reconocimiento. Esto puede llevar a un sentido de orgullo o logro, en lugar de perpetuar el estigma (Domingo, 2025). Así pues, este enfoque no solo fomenta el reconocimiento del daño causado, sino que también permite que los infractores reconstruyan su autoestima y establezcan relaciones basadas en el respeto y la empatía.

En conclusión, el impacto de la justicia restaurativa en infractores también es mayormente positivo, pues no solo permite que estos asuman la responsabilidad de sus actos, sino que también les brinda la oportunidad de reparar el daño causado y encontrar nuevas oportunidades para su reintegración social. A diferencia del castigo tradicional, este tipo de justicia promueve un proceso de reflexión, transformación y compromiso, lo que beneficia tanto a los infractores como a la sociedad en su conjunto.

Impacto en la comunidad

El impacto de la justicia restaurativa en la comunidad es profundo y transformador. Como se ha destacado a lo largo del trabajo, este tipo de justicia aborda el delito involucrando a todas las partes afectadas, con el objetivo de facilitar la sanación y buscar la reparación del daño causado (Domingo, 2025). Esto no solo beneficia a las víctimas y a los infractores, sino que también fortalece el tejido social de la comunidad en su conjunto.

En primer lugar, la justicia restaurativa reafirma los valores fundamentales de la sociedad y promueve su cumplimiento, contribuyendo a un entorno más cohesionado. Este enfoque facilita la reinserción de las personas que han cometido delitos, transformándolas en miembros activos y positivos en la comunidad. Asimismo, contribuye a reducir significativamente la reincidencia, ya que cuando los infractores asumen la responsabilidad de sus actos, es más probable que abandonen conductas delictivas (Ministerio del Interior, s. f.). En conjunto, la justicia restaurativa no solamente repara el daño causado, sino que también construye una sociedad más segura y resiliente (Ministerio del Interior, s. f.). Además, al promover la restauración de las relaciones dañadas, este tipo de justicia brinda a la comunidad una oportunidad para sanar, facilitando la reintegración tanto de las víctimas como de los ofensores (Latimer, Dowden y Muise, 2005, como se citó en Llewellyn y Howse, 1998).

Desde esta perspectiva, resulta esencial entender que las personas estamos intrínsecamente conectadas, por lo que la violencia dirigida hacia una persona no solo afecta a la víctima directa, sino que también repercute en la comunidad y en todas aquellas personas con las que esta se relaciona. La justicia restaurativa reconoce este principio y busca sanar de manera integral tanto a la comunidad como a cada uno de sus miembros (Bankhead y Brown, 2023). Este enfoque se refleja en prácticas como los círculos de fortalecimiento comunitario, donde los participantes se miran a los ojos -una práctica llamada *sawubona*²- para establecer una conexión profunda y colaborar de manera conjunta en la resolución de un tema específico (Bankhead y Brown, 2023). Además, en el 90% de los casos, quienes adoptan un enfoque restaurativo lo hacen porque están

² *Sawubona*: Saludo zulú que significa “te veo” o “te reconozco”, y va más allá de las palabras, ya que implica un reconocimiento profundo de la dignidad y humanidad del otro. En contextos de justicia restaurativa, esta práctica fomenta conexiones auténticas, respeto y empatía entre los participantes, creando un espacio seguro para resolver conflictos y fortalecer comunidades.

comprometidos en fomentar y fortalecer el sentido de comunidad (Bankhead y Brown, 2023).

Ahora bien, para que los programas de justicia restaurativa tengan un impacto real, es necesario preparar previamente a las personas afectadas, pues gran parte del trabajo emocional se consigue durante el proceso de preparación (Bankhead y Brown, 2023). Gracias a ello, todos los participantes tienen una mayor probabilidad de reintegrarse a la sociedad como individuos sanos y productivos, lo que beneficia al conjunto de la comunidad, que funcionará mejor si cada uno de sus miembros aporta algo positivo. En última instancia, este enfoque puede conducir a una sociedad más segura y saludable (Domingo, 2025).

Como señala Zehr (2010), *“los miembros de la comunidad también tienen necesidades como consecuencia del crimen y tienen roles que asumir”* (p. 23). Las comunidades sufren las repercusiones del delito y, en muchos casos, deberían ser reconocidas como partes afectadas en su rol de víctimas secundarias (Zehr, 2010). La justicia restaurativa, al reconocer y abordar estas necesidades, no solo repara el daño causado por el delito, sino que también fortalece los lazos comunitarios y promueve un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida. En definitiva, este enfoque transforma a los individuos y también revitaliza a las comunidades construyendo un futuro más justo y seguro para todos.

Efectividad en la reducción de la reincidencia delictiva

La justicia restaurativa ha demostrado ser una herramienta efectiva en la reducción de la reincidencia delictiva, ofreciendo una alternativa viable a los métodos tradicionales del sistema de justicia penal. Según Latimer, Dowden y Muise (2005), los programas de justicia restaurativa logran disminuir las tasas de reincidencia en comparación con enfoques convencionales. Su meta-análisis reveló que la mayoría de los estudios analizados reportaron resultados positivos, lo que respalda la idea de que estos procesos contribuyen a la rehabilitación de los ofensores y a la prevención de nuevos delitos.

Un aspecto clave que influye en la efectividad de la justicia restaurativa es la participación comunitaria. Bain (2012) destaca que los programas que incluyeron a la comunidad muestran un impacto significativamente mayor en la reducción de la reincidencia en comparación con aquellos que no la incorporaron. Sin embargo, también señala que la manera en que la comunidad participa puede afectar a los resultados, lo que subraya la importancia de diseñar prácticas restaurativas que fomenten una participación activa y constructiva.

En esta misma línea, Rojas (2017) aporta evidencia sobre la efectividad de la justicia restaurativa a través de la remisión fiscal. En su estudio, los infractores que participaron en procesos de remisión fiscal presentaron una menor tasa de reincidencia en comparación con aquellos que concluyeron un proceso judicial tradicional. Esto sugiere que la justicia restaurativa, cuando se aplica mediante mecanismos como la remisión, puede ser más efectiva para reducir la reincidencia delictiva que los enfoques punitivos convencionales.

Por su parte, Carnevali y Navarro (2023) resaltan que los procesos restaurativos generan una intensidad emocional que facilita la reflexión sobre las consecuencias de las acciones, lo que influye positivamente en su comportamiento futuro. Estudios como los realizados por la Generalitat de Cataluña (Ayora y Casado, 2017, como se citó en Carnevali y Navarro, 2023) han mostrado que los menores que participan en mediaciones presentan tasas de reincidencia más bajas en comparación con otras medidas judiciales. Esto refuerza la idea de que la justicia restaurativa no solo reduce la reincidencia, sino que también promueve la reintegración social de los infractores.

Cabe destacar que también la justicia restaurativa puede contribuir al desistimiento delictivo, entendido como un proceso progresivo de abandono de la conducta delictiva

(Robison y Shapland, 2008, como se citó en Carnevali y Navarro, 2023). Este enfoque se alinea con la idea de que el cambio cognitivo y social es clave para alejarse de la delincuencia. Maruna (2016, como se citó en Carnevali y Navarro, 2023) identifica varios puntos en común entre la justicia restaurativa y el desistimiento, como la promoción de la agencia, la construcción de nuevas narrativas y la reintegración comunitaria. Además, estudios prácticos como el de Lauwaert (2015, como se citó en Carnevali y Navarro, 2023), han demostrado que los procesos restaurativos pueden apoyar el desistimiento al crear espacios de reflexión y comunicación constructiva entre ofensores y víctimas.

Finalmente, la teoría de la vergüenza reintegradora de Braithwaite (1989, como se citó en Carnevali y Navarro, 2023) aporta un marco teórico valioso para entender cómo la justicia restaurativa puede reducir la reincidencia. Esta teoría enfatiza la importancia de la desaprobación comunitaria y el perdón como herramientas para reintegrar al ofensor, generando un ambiente de apoyo que favorece su rehabilitación. Esta perspectiva refuerza la idea de que los procesos restaurativos no solo reparan el daño causado, sino que también promueven la reintegración social del infractor, lo que contribuye a disminuir la probabilidad de reincidencia.

En resumen, la justicia restaurativa ha mostrado un potencial significativo para reducir la reincidencia, especialmente cuando se enfoca en la responsabilidad del ofensor, la reparación del daño y la reintegración en la comunidad. Asimismo, no solo reduce la reincidencia, sino que también puede ser una herramienta valiosa para promover el desistimiento delictivo, facilitando cambios duraderos en la vida de los ofensores (Carnevali y Navarro, 2023). Aunque aún hay aspectos por explorar, los resultados positivos de programas como los mencionados refuerzan su valor como una alternativa efectiva frente a los sistemas penales tradicionales.

4.3. RETOS Y DESAFÍOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Evolución normativa y barreras actuales de la justicia restaurativa en España

La justicia restaurativa en España ha seguido un camino evolutivo, marcado por un desarrollo inicial en el ámbito de la justicia juvenil antes de extenderse a la jurisdicción penal de adultos. Este proceso, iniciado en la década de los noventa, se caracterizó por la implementación de proyectos piloto en los Juzgados de Menores, los cuales sentaron las bases para lo que posteriormente se convertiría en una realidad más amplia. Sin embargo, la institucionalización de los programas de justicia restaurativa en el ámbito penal adulto es un fenómeno muy reciente. No fue hasta el año 2013, con la publicación del Protocolo de Mediación del Consejo General del Poder Judicial, que se otorgó un marco normativo y procesal a esta práctica, reconociendo su valor dentro del sistema judicial (Olalde, 2017).

Contexto internacional: ONU, Consejo de Europa y Unión Europea:

La justicia restaurativa no es un fenómeno exclusivo de España, sino que ha sido promovida a nivel internacional por organismos como la ONU, el Consejo de Europa y la Unión Europea. Estos organismos han emitido numerosas recomendaciones y directrices que fomentan el uso de prácticas restaurativas como una alternativa o complemento al sistema penal tradicional (Olalde, 2017).

- ONU: Desde la Declaración de los Derechos Humanos de 1945, que promueve la mediación y la conciliación como medios pacíficos para resolver conflictos, hasta las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre medidas no privativas de libertad de 1990, que destacan la importancia de fomentar la participación de la comunidad y la responsabilidad de los infractores hacia las víctimas, la ONU ha sido un actor clave en la promoción de la justicia restaurativa. Además, la Resolución 1999/26, de 28 de julio de 1999, del Consejo Económico y Social instó a los Estados a desarrollar políticas de mediación y justicia restaurativa, mientras que la Declaración de Bangkok reconoció la importancia de estos enfoques para reducir el encarcelamiento y promover la reparación del daño (Olalde, 2017).
- Consejo de Europa: Este organismo ha emitido numerosas recomendaciones, como la Recomendación R (1999) 19 del Comité de Ministros del Consejo de

Europa, que establece principios para la mediación en materia penal, y la Recomendación R (2006) 8 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, que subraya la necesidad de proteger los intereses de las víctimas en los procesos de mediación. Asimismo, la Resolución número 2 de la 26ª Conferencia de Ministros del Consejo de Europa de Justicia de Helsinki, destacó que la justicia restaurativa puede satisfacer mejor los intereses de las víctimas y aumentar la confianza en el sistema de justicia penal (Olalde, 2017).

- Unión Europea: La Directiva 2012/29/UE establece normas mínimas sobre los derechos de las víctimas, incluyendo su participación en procesos restaurativos (Olalde, 2017).

Contexto nacional: España:

En España, el impulso definitivo a la justicia restaurativa llegó en 2015 con la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, y su desarrollo a través del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre. Este reconocimiento legal ha supuesto un hito fundamental, actuando como un motor para impulsar la justicia restaurativa en el ámbito penal de adultos. Además, la guía práctica de la mediación intrajudicial del Consejo General del Poder Judicial y otras normativas, como la Ley Orgánica 1/2015 (que modificó el Código Penal), han contribuido a consolidar este enfoque (Olalde, 2017).

Sin embargo, este reconocimiento legal debe ir acompañado de un análisis más global de las distintas disposiciones normativas, incluyendo aquellas de carácter no vinculante o *soft law*³, que también dan soporte a la labor mediadora dentro del paradigma de la justicia restaurativa. A pesar de estos avances, persisten barreras legales y normativas que dificultan su plena consolidación, como la falta de un marco regulatorio integral y la resistencia cultural a adoptar enfoques restaurativos, lo cual refuerza la predominancia del modelo retributivo (Olalde, 2017).

³ *Soft law*: Normas, reglas o principios que no tienen fuerza de ley, pero que sirven como guía o recomendación para actuar de cierta manera.

Resistencia social y cultural

La implementación de la justicia restaurativa enfrenta importantes resistencias desde el punto de vista social y cultural, que obstaculizan su desarrollo efectivo. Estas resistencias se encuentran arraigadas en el amplio desconocimiento existente en la sociedad sobre qué es la justicia restaurativa, lo que genera desconfianza y una actitud reticente hacia este tipo de prácticas (Bernuz y García, 2019).

Socialmente, predomina una visión del proceso penal centrada en el castigo y en la sanción severa al infractor, entendiendo la reparación hacia la víctima únicamente a través de la imposición de penas ejemplarizantes. Esta perspectiva dominante, que se manifiesta claramente en los medios de comunicación y en las expectativas ciudadanas, entra en conflicto con los principios restaurativos basados en el diálogo, la participación activa de las partes y la búsqueda de soluciones consensuadas (Bernuz y García, 2019).

Igualmente, existe una tendencia social creciente hacia la judicialización y criminalización de conductas que antes no eran objeto del proceso penal, lo que lleva a que cada vez más conflictos interpersonales, familiares o vecinales se resuelvan en tribunales, dificultando la introducción y aceptación de métodos restaurativos alternativos (Bernuz y García, 2019).

Tal y como exponen Bernuz y García (2019), los operadores jurídicos identifican que esta visión punitiva de la justicia genera una demanda constante por medidas de alejamiento y otras medidas cautelares, muchas veces desproporcionadas respecto al conflicto subyacente. Esta situación refuerza la percepción social de que el sistema penal debe ofrecer respuestas estrictamente represivas, dejando poco margen para enfoques restaurativos basados en la resolución dialogada del conflicto.

Finalmente, la falta de familiaridad y comprensión de la justicia restaurativa por parte de la ciudadanía contribuye a su baja aceptación, al ser percibida en muchas ocasiones como insuficiente o inadecuada para enfrentar delitos graves o emocionalmente intensos (Bernuz y García, 2019).

Dificultades en la capacitación de facilitadores

Uno de los principales desafíos en la implementación de la justicia restaurativa radica en la formación de los facilitadores, quienes deben contar con una preparación integral que combine conocimientos técnicos, habilidades interpersonales y sensibilidad hacia las dinámicas emocionales y relacionales. En este sentido, Olalde (2017), destaca la importancia de construir una alianza terapéutica con los participantes, la cual se basa en tres componentes clave: el acuerdo sobre las metas del proceso, la definición de las tareas necesarias para alcanzar esas metas y el establecimiento de un vínculo afectivo positivo. Esta alianza resulta especialmente crucial en casos de victimización grave, donde se requiere un alto nivel de empatía y capacidad para generar un ambiente de confianza y respeto.

Por lo tanto, la formación de facilitadores no puede limitarse a impartir conocimientos técnicos sobre mediación y justicia restaurativa; también debe incluir herramientas para construir y mantener esa alianza terapéutica. Esto implica, por ejemplo, trabajar en la capacidad de establecer un vínculo positivo desde los primeros contactos, como la llamada telefónica inicial, y mantenerlo a lo largo de todo el proceso, incluyendo la fase de seguimiento. La complejidad de esta tarea añade una capa adicional de dificultad a la capacitación, ya que exige habilidades relacionales, además de las técnicas (Olalde, 2017).

De igual forma, cuando se trabaja con víctimas, es fundamental que los facilitadores escuchen y comprendan la dimensión subjetiva de los hechos, que no siempre coincide con la dimensión jurídico-penal. Como señala Olalde (2017), esto se debe a que la manera en que las víctimas experimentan y entienden lo ocurrido puede diferir significativamente de lo que el sistema legal considera. Por esta razón, el facilitador debe generar un ambiente de confianza que ayude a las partes a superar sus inseguridades, miedos y ansiedades, lo que resulta esencial para el éxito del proceso.

Cabe señalar también que la formación de los facilitadores debe ser rigurosa para evitar que su labor sea utilizada de manera indebida por ciertos colectivos o personas, como las Asociaciones de Víctimas o los agentes encargados de la libertad condicional o a prueba (Red Empuries, 2014, como se citó en Olalde, 2017). Es imprescindible que los profesionales estén bien preparados y cuenten con las herramientas necesarias para actuar

de manera imparcial y profesional, evitando que su trabajo sea influenciado o aprovechado para intereses particulares.

En relación con el estatuto del facilitador, cabe destacar que en España no existe aún una disposición legal que regule la figura del mediador en el ámbito penal, ya sea de manera individual o como parte de un equipo multidisciplinar. Según Martínez (1999, como se citó en Olalde, 2017), gran parte de esta regulación debería centrarse en aspectos como su formación, competencias, código ético y habilidades personales. No obstante, un grupo de expertos en mediación penal en 2008 propuso una serie de recomendaciones para este estatuto (Sáez Rodríguez, 2008, como se citó en Olalde, 2017), las cuales incluyen:

1. Poseer una titulación universitaria o diplomatura, y disponer de formación teórica-práctica en mediación impartida por organismos públicos o privados reconocidos oficialmente.
2. Organizar y supervisar el servicio de mediación a través de la Administración de Justicia, en coordinación con las competencias autonómicas en la gestión de recursos materiales y humanos.
3. Permitir la participación de equipos de mediación pertenecientes a asociaciones sin ánimo de lucro.
4. Estar atentos a los riesgos de una gestión ineficaz, excesivamente burocrática o centrada únicamente en aspectos económicos.
5. Impulsar medidas para que la mediación sea llevada a cabo por equipos multidisciplinarios, con estabilidad y compromiso a largo plazo.
6. Realizar evaluaciones externas del desempeño para asegurar la calidad, facilitando mecanismos de supervisión y corrección de posibles deficiencias.
7. Mantener programas de formación continua que permitan la actualización constante de conocimientos y habilidades.
8. Establecer un registro estatal de personas mediadores que acredite, dé visibilidad y garantice la profesionalidad de los facilitadores.

Contar con un estatuto bien definido es fundamental desde un punto de vista ético, ya que permite proteger los derechos de las personas que participan en los procesos de mediación, asegurando que sean tratadas con justicia y respeto.

En este contexto, la Recomendación R (1999) del Comité de Ministros del Consejo General de Europa sobre la mediación en materia penal establece una serie de pautas

respecto a la cualificación y formación de las personas facilitadoras (Olalde, 2017). Según este documento, los mediadores deben ser seleccionados de todos los sectores de la sociedad y, en general, contar con un buen conocimiento de las culturas y comunidades locales. Además, deben demostrar capacidad de juicio y habilidades interpersonales necesarias para la mediación, y recibir formación inicial y continua que busque un alto nivel de competencia, incluyendo habilidades de resolución de conflictos, requisitos específicos para trabajar con víctimas y delincuentes, y conocimientos básicos del sistema de justicia penal (Olalde, 2017).

Por su parte, una de las primeras investigaciones sobre la formación de mediadores en Europa, impulsada por el Foro Europeo de Justicia Restaurativa, reveló una gran diversidad en los programas de entrenamiento y la falta de estándares mínimos para la práctica de la justicia restaurativa. Según Aertsen et al. (2004, como se citó en Olalde, 2017), esta formación debe ser interactiva, participativa y experiencial, utilizando diversos formatos como vídeos, material escrito, presentaciones breves, discusiones, estudios de casos, ejercicios prácticos y modelado de habilidades. En este sentido, se enfatiza que el *role-playing* es fundamental en la formación de mediadores, por lo que se debe dedicar tiempo suficiente a la práctica en pequeños grupos. En algunos casos, los formadores también deben participar en períodos de aprendizaje, trabajando junto a mediadores experimentados (Aertsen et al., 2004, como se citó en Olalde, 2017).

Sin embargo, la formación no puede limitarse a la adquisición de conocimientos técnicos. Como señala Six (2005, como se citó en Olalde, 2017), se requiere una educación en el discernimiento, ya que la mediación implica enfrentarse no sólo a problemas técnicos, sino a situaciones humanas delicadas y únicas en cada caso. Esto exige que los mediadores sean capaces de adaptarse y responder creativamente a situaciones imprevistas, improvisando en un diálogo siempre cambiante.

En definitiva, la formación de los facilitadores es un elemento clave en la actitud profesional del mediador. Como indica Barona (2011, como se citó en Olalde, 2017), el mediador no nace, sino que se hace a través de una capacitación técnica que le permita manejar y gestionar conflictos en el ámbito penal, con el objetivo de alcanzar una función reparadora. Por ello, la calidad de esta formación está directamente relacionada con su efectividad, y debe integrar aspectos deontológicos, psicológicos y jurídicos, además de formación complementaria en criminología y victimología (Subijana, 2014, como se citó en Olalde, 2017).

Casos en los que la justicia restaurativa podría no ser efectiva

Aunque la justicia restaurativa representa numerosas ventajas, puede no resultar efectiva en ciertos contextos y circunstancias específicas, donde su implementación requiere una evaluación cuidadosa.

En primer lugar, según Jullien de Asís (2022), existen importantes limitaciones cuando las víctimas implicadas son menores de edad. Por ejemplo, la preparación emocional insuficiente puede impedir que los menores participen de forma adecuada en estos procesos, aumentando el riesgo de revictimización. Asimismo, la vulnerabilidad de estos menores incrementa las posibilidades de que sean manipulados emocionalmente o culpabilizados indebidamente durante el procedimiento restaurativo.

Asimismo, la efectividad del proceso depende considerablemente de la actitud y la capacidad del infractor para asumir su responsabilidad y reconocer de manera sincera los hechos. Cuando esta disposición no está presente, la justicia restaurativa puede perder su potencial reparador. Jullien de Asís (2022) también subraya la posibilidad de conflictos entre los intereses de las víctimas menores y los objetivos enfocados en la rehabilitación del infractor, especialmente cuando ambos son menores de edad, ya que esto podría provocar que las necesidades de las víctimas queden relegadas. Adicionalmente, existe un riesgo real de instrumentalización del proceso restaurativo, cuando se utiliza solo para acelerar los procedimientos judiciales, descuidando los verdaderos intereses y necesidades de las víctimas.

A su vez, la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2006) identifica otras situaciones en las que la justicia restaurativa podría ser inadecuada. Una de estas limitaciones se relaciona con las circunstancias individuales, dado que ciertos delitos y contextos pueden ser demasiado complejos o sensibles como para abordarse efectivamente desde una perspectiva restaurativa. También es fundamental la participación auténtica y voluntaria es fundamental para que el proceso funcione; si dicha participación se percibe como forzada o superficial, su eficacia disminuye notablemente. Otro aspecto crítico señalado por la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2006) es la existencia de daños irreparables, casos en los cuales la restauración efectiva resulta limitada o imposible, generando frustración tanto para víctimas como para infractores y debilitando el potencial del proceso restaurativo.

Finalmente, Tello (2022) advierte sobre importantes obstáculos en la aplicación de la justicia restaurativa en casos de delitos particularmente graves, como homicidios o abusos sexuales. Estos delitos suelen generar traumas profundos y persistentes en las víctimas, lo que podría dificultar considerablemente su participación efectiva y constructiva en estos procesos. También destaca la reticencia institucional y social que existe en muchos contextos hacia la aplicación de la justicia restaurativa en delitos violentos o graves, debido a la percepción generalizada de que estos casos requieren respuestas punitivas más severas. Además, Tello (2022) señala que, en estas situaciones, la reparación suele limitarse a aspectos simbólicos y parciales, lo cual podría no satisfacer plenamente las necesidades emocionales y psicológicas de las víctimas.

En consecuencia, aunque la justicia restaurativa posee múltiples beneficios potenciales, su efectividad se encuentra condicionada por diversos factores clave, como la preparación emocional de las partes involucradas, la gravedad y naturaleza del delito, la auténtica voluntariedad de participación y la posibilidad real de reparar el daño causado. Por ello, resulta imprescindible llevar a cabo una evaluación multidisciplinaria profunda antes de considerar procesos restaurativos en estos contextos específicos (Jullien de Asís, 2022; Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006; Tello, 2022).

5. ESTRATEGIAS PARA CONCIENCIAR A LA SOCIEDAD SOBRE LOS BENEFICIOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

En primer lugar, una estrategia clave es el desarrollo de campañas educativas dirigidas a distintos sectores de la sociedad, especialmente mediante el uso de enfoques adaptados a cada contexto local. Según la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2006), es fundamental la movilización comunitaria y el fortalecimiento del liderazgo local para que las iniciativas restaurativas sean sostenibles y logren la aceptación social. Para ello, se pueden implementar programas de sensibilización en escuelas, universidades y organizaciones comunitarias, que informen sobre los beneficios de esta práctica y cómo puede complementar el sistema judicial tradicional.

Asimismo, resulta esencial aprender de las experiencias internacionales para entender cómo diferentes países han promovido efectivamente la justicia restaurativa. La Oficina del Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños (2013) destaca diversas experiencias exitosas en países como Canadá, Australia y Brasil, donde se implementan modelos restaurativos para jóvenes en conflicto con la ley, involucrando activamente a las familias y comunidades en procesos de diálogo y reparación. Estas experiencias evidencian que el éxito depende en gran medida del marco legal adecuado y de una coordinación eficiente entre diferentes actores sociales e institucionales.

A su vez, los medios de comunicación desempeñan un papel crucial en la difusión y percepción pública de la justicia restaurativa. De acuerdo con Terre des hommes (2021), los medios deben adoptar un enfoque educativo, evitando mensajes que refuercen estereotipos negativos y promoviendo información precisa y equilibrada sobre personas en conflicto con la ley y las medidas restaurativas aplicadas. Esta visión se complementa con Reyes, quien señala que los medios deben incluir en sus agendas la difusión de valores éticos, de justicia y legalidad, promoviendo así una cultura de paz y reduciendo percepciones erróneas o distorsionadas sobre la justicia (Reyes, 2021).

Según Romero (2023), la incorporación de tecnologías digitales en los procesos restaurativos puede ser una estrategia efectiva y complementaria para facilitar la accesibilidad y participación en este tipo de procesos. Las herramientas digitales, como las plataformas en línea, han demostrado su utilidad para mantener y ampliar el alcance de la justicia restaurativa, especialmente en situaciones donde los encuentros presenciales

no son posibles o resultan difíciles de organizar. Romero (2023) destaca que estas tecnologías no deben sustituir por completo los encuentros cara a cara, sino que deben actuar como un complemento que permita abordar casos específicos, optimizando la comunicación y aumentando la accesibilidad del proceso restaurativo.

Finalmente, según la Memoria del taller sobre el intercambio de experiencias en Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica (ADELANTE 2 – Cooperación Triangular, 2021), es recomendable impulsar espacios de formación y capacitación en justicia restaurativa para operadores judiciales, profesionales de medios de comunicación y líderes comunitarios. Esto ayudará a fortalecer las capacidades locales, garantizar una aplicación más efectiva de los procesos restaurativos y fomentar una mejor comprensión social sobre su importancia y beneficios.

En conclusión, para concienciar eficazmente a la sociedad sobre los beneficios de la justicia restaurativa, resulta indispensable diseñar campañas educativas contextualizadas, aprovechar experiencias internacionales exitosas, involucrar activamente a los medios de comunicación en su promoción responsable, integrar herramientas digitales que faciliten la accesibilidad y participación, y capacitar adecuadamente a los actores clave para garantizar su aceptación y sostenibilidad.

6. CONCLUSIONES

El presente Trabajo de Fin de Grado ha tenido como objetivo general *“Concienciar a la sociedad sobre los beneficios de la justicia restaurativa”*. Sin embargo, este objetivo no es directamente medible, ya que su alcance engloba a la sociedad en su conjunto y depende de variables complejas como la cultura punitiva, los medios de comunicación, la educación y la voluntad institucional. Aun así, una posible forma de evaluar su cumplimiento sería a través de estudios longitudinales de percepción social, encuestas de opinión y análisis del grado de implantación de políticas restaurativas a nivel nacional.

Desde el punto de vista académico, se ha conseguido cumplir este objetivo mediante una revisión profunda y bien documentada sobre la justicia restaurativa, sus principios, impacto, limitaciones y propuestas de acción. Se ha demostrado que este modelo es más que una alternativa al castigo: es una herramienta transformadora que favorece la reparación real del daño, el empoderamiento de las víctimas, la asunción de responsabilidades por parte de los ofensores y la reconstrucción del tejido social.

En cuanto a los objetivos específicos, el objetivo específico 1: *“Analizar el impacto de la justicia restaurativa en las víctimas, los infractores y la comunidad, evaluando su efectividad en la reparación del daño y la reducción de la reincidencia delictiva”*, ha sido ampliamente alcanzado, ya que se ha expuesto de forma clara el impacto de la justicia restaurativa en las víctimas, los infractores y la comunidad, subrayando su potencial en la reducción de la reincidencia y su contribución a una justicia más humana, participativa y eficaz.

Respecto al objetivo específico 2: *“Proponer estrategias para concienciar a la población sobre la justicia restaurativa, con especial énfasis en su aplicación dentro del ámbito penal”*, también ha sido desarrollado con éxito. Se han propuesto herramientas concretas para fomentar el conocimiento y la aceptación de la justicia restaurativa: desde campañas educativas adaptadas, pasando por la formación de operadores del sistema judicial, hasta el uso de plataformas digitales como mecanismo de accesibilidad.

Cabe destacar que este trabajo propone una visión integral y realista, reconociendo no solo los beneficios del modelo restaurativo, sino también sus desafíos y limitaciones. Se identifican obstáculos jurídicos, sociales y emocionales que deben ser abordados con políticas públicas eficaces, inversión en formación especializada y un cambio progresivo en la mentalidad colectiva sobre el castigo y la reparación.

En definitiva, esta investigación no solo cumple con los objetivos planteados, sino que plantea un llamado de atención: la necesidad de construir una sociedad más empática, informada y comprometida con la justicia restaurativa, que apueste por la reparación del daño en lugar de la retribución, por el diálogo en lugar del castigo, y por la transformación social en lugar del estancamiento penal. Solo a través de este cambio cultural profundo será posible construir un sistema de justicia más justo, restaurativo y humano.

Y es precisamente en ese proceso de cambio donde resulta fundamental atender a las tres figuras clave de este modelo: las víctimas, los infractores y la comunidad. Las víctimas deben recuperar su voz y ser verdaderamente escuchadas; los infractores, asumir la responsabilidad de sus actos y contar con oportunidades reales de reintegración; y la comunidad, desempeñar un papel activo en la reconstrucción del daño y la cohesión social. Cuando estos tres pilares se fortalecen de forma conjunta, la justicia restaurativa deja de ser una simple alternativa complementaria al sistema penal tradicional y se convierte en una vía principal de intervención transformadora. En lugar de limitarse a resolver conflictos individuales, adquiere una dimensión colectiva, generando cambios estructurales en la forma de entender el delito, el castigo y la reparación. Así, se transforma en un verdadero motor de transformación social, capaz de consolidar una cultura de diálogo, la corresponsabilidad y la convivencia pacífica.

7. BIBLIOGRAFÍA

Abuchaibe Abuchaibe, H., Gómez-Suárez, A., & Umaña Hernández, C. E. (2018). *Justicia Restaurativa: oportunidades y retos para construir una paz estable y duradera*. Defensoría del Pueblo – Colombia.

ADELANTE 2 – Cooperación Triangular. (2021). *Memoria del taller sobre el intercambio de experiencias en Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica*. <https://www.adelante2.eu/docs-pdf/ICT-21/60/MemoriaTALLER-2021-ADELANTE2.pdf>

Alaminos-Fernández, P. (2024). Las bases culturales del punitivismo en España. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 19(1), 17-32. <https://doi.org/10.14198/obets.26159>

Bain, K. (2012). *Restorative justice and recidivism: A meta-analysis*. University of Denver.

Bankhead, T., & Brown, R. V. (2023). *La justicia restaurativa: un camino de sanación*. Revista por la Paz, (41).

Bernuz Beneitez, M. J., & García Inda, A. (2019). Justicia restaurativa y mediación penal intrajudicial en Aragón: condiciones, resistencias e incertidumbres. *Oñati Socio-Legal Series*, 9(6), 951-982. <https://opo.iisj.net/index.php/osls/article/view/1169/1212>

Braithwaite, J. (2002). *Restorative Justice and Responsive Regulation*. Oxford University Press.

Brunk, C. (2001). Restorative justice and the philosophical theories of criminal punishment. *The spiritual roots of restorative justice*.

Carnevali Rodríguez, R., & Navarro Papic, I. I. (2023). Desistimiento y rehabilitación del ofensor en la justicia restaurativa. Algunas consideraciones.

Cortes Muñoz, E., Orduz Gualdron, F. S., García, S. J., & Lizcano Sandoval, L. V. (2022). Experiencias restaurativas en jóvenes infractores en análisis narrativo del diálogo víctima-ofensor. *Eirene estudios de paz y conflictos*, 5 (9), 167-194.

Domingo, V. (2025). *Beneficios reales y potenciales de la justicia restaurativa*. Recuperado el 7 de febrero de 2025, de <https://www.lajusticiarestaurativa.com/beneficios-reales-y-potenciales-de-la>

Domingo, V. (2025). *La influencia de la justicia restaurativa en la vergüenza*. Recuperado el 7 de febrero de 2025, de <https://www.lajusticiarestaurativa.com/la-influencia-de-la-justicia>

Domingo, V. (2025). *¿Qué se necesita tras el delito?*. Recuperado el 7 de febrero de 2025, de <https://www.lajusticiarestaurativa.com/que-se-necesita-tras-el-delito>

Echegaray Rivera, L. A. (2024). *Justicia Retributiva vs. Justicia Restaurativa*. LinkedIn. Recuperado el 31 de enero de 2025, de <https://www.linkedin.com/pulse/justicia-retributiva-vs-restaurativa-luis-alonso-echegaray-rivera-hbf5e/?trackingId=%2B5%2F%2FzgCHTju0aTAPUYt0pw%3D%3D>

European Forum for Restorative Justice. (2015). *Victims and restorative justice: An empirical study of needs, experience and position of the victim within restorative justice practices*. https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/report_victimsandrj-2.pdf

European Forum for Restorative Justice. (2020). *La justicia restaurativa y las alternativas a la detención*. https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2021-04/EFJRJ_Thematic_Brief_RJ_and_Alternatives_to_Detention_ES.pdf

Johnstone, G. (2013). *Restorative Justice: Ideas, Values, Debates*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203804841>

Jullien de Asís, J. (2022). *Ventajas y desventajas de la justicia restaurativa en la victimización infantil*. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/UNIV/article/view/7037/5466>

Latimer, J. Dowden, C., & Muise, D. (2005). The effectiveness of restorative justice practices: A meta-analysis. *The Prison Journal*, 85(2), 127- 144.

Macedonio Hernández, C. A., & Carballo Solís, L. M. (2020). La justicia restaurativa como uno de los fundamentos para la reparación del daño por el delito causado a la víctima u ofendido. *Revista IUS*, 14(46), 307-328.

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2006). *Manual sobre programas de justicia restaurativa*. Naciones Unidas. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf

Oficina del Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños. (2013). *Promover la justicia restaurativa para niñas, niños y adolescentes*. <https://bienestaryproteccioninfantil.es/promover-la-justicia-restaurativa-para-ninas-ninos-y-adolescentes/>

Olalde Altarejos, A. J. (2017). *40 ideas para la práctica de la justicia restaurativa en la jurisdicción penal*. Dykinson, S.L.

Reyes Santiago, J. R. (2021). *El papel de los medios de comunicación en la promoción de una cultura de paz, justicia y legalidad*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9493374>

Rojas Plasencia, S. A. (2017). *La remisión fiscal como herramienta de justicia restaurativa para disminuir la reincidencia de infractores penales*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Repositorio institucional. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/1701>

Schmitz, J. (2019). *Diferencia Justiciaa Punitiva y Justicia Restaurativa | Experto en Prácticas Restaurativas*. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=T32Iqni0u8k>

Romero Seseña, P. (2023). *Aplicabilidad y usos de las TIC en la justicia restaurativa: evaluación de las experiencias de mediación restaurativa digital en España*. Universitat Oberta de Catalunya. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/149807/1/Tesi_Final_Definitiu.pdf

Tapias, A. (2020). Paneles de impacto de justicia restaurativa como reparación y resocialización en homicidio. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16(2), 427-439.

Tello, A. M. (2022). Justicia restaurativa y delitos serios. *Revista Judicial, Poder Judicial de Costa Rica*, 132, 63-72. <https://pjenlinea3.poder-judicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/JUSTICIA%20RESTAURATIVA%20TELLO.pdf>

Terre des hommes. (2021). *El papel de los Medios de Comunicación en la Justicia Juvenil Restaurativa*. <https://tdh.rokka.io/dynamic/noop/a3d842ddae490785f6a2247d7613d4d67f95cefa/el-papel-de-los-medios-de-comunicacion-en-la-justicia-juveni.pdf>

Umbreit, M. S., & Armour, M. P. (2010). *Restorative justice dialogue: An essential guide for research and practice*. Springer Publishing.

Zehr, H. (2010). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books.