

ACUERDO DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

SOBRE

LA CULTURA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA, EL DIÁLOGO, LA CONCILIACIÓN, EL ACUERDO Y LA REPARACIÓN

Barcelona, 5 de febrero de 2025

En un contexto social y jurídico cambiante, las instituciones públicas de las defensorías del pueblo se plantean la mejora continua para cumplir la misión y visión que les encomiendan las leyes en el marco de un Estado democrático y social de derecho. En este sentido, aunque mantienen las aproximaciones tradicionales de estas defensorías –centradas, en su mayoría, en las facultades de supervisión y en la emisión de recomendaciones a las administraciones ante posibles irregularidades detectadas que afecten a los derechos humanos–, poco a poco se están haciendo aproximaciones complementarias que buscan superar un enfoque adversarial entre la Administración y la ciudadanía. Así, se han ido introduciendo una serie de perspectivas centradas en el diálogo y la colaboración que, en muchos casos, abren vías creativas para la reparación y la restauración del tejido social dañado. Algunas de estas aproximaciones se inspiran en principios tradicionales y modernos de resolución dialogada de conflictos y de la cultura de la justicia restaurativa.

Aunque la justicia restaurativa tiene su origen en el ámbito penal, en su gestación han influido distintas disciplinas y experiencias prácticas, generadas en contextos geográficos, culturales y sociales diversos, y por ello, es un paradigma en constante evolución. De forma gradual, la justicia restaurativa ha traspasado las fronteras del derecho penal y se ha entendido como un enfoque transformador que permite abordar los conflictos que necesariamente surgen en todos los ámbitos de las relaciones humanas. Este enfoque pone la reparación del daño en el centro y, al mismo tiempo, trata los hechos desde una perspectiva más amplia, inclusiva y participativa. Hoy en día, el enfoque restaurativo se está aplicando tanto a situaciones de delito en la jurisdicción penal, como a conflictos, tanto privados como públicos, del ámbito familiar, vecinal, laboral, comunitario, escolar, universitario o administrativo, entre otros.

Las defensorías públicas que firman este documento se inspiran en la cultura de la justicia restaurativa y de la mediación en conflictos públicos para mejorar el cumplimiento de la misión y los fines que les son encomendados legalmente.

Cada una lo hace con sus propias metodologías y recursos, planteando, proyectando, aplicando y desarrollando diversas vías de justicia restaurativa y métodos adecuados de solución de controversias. Es voluntad de las defensorías firmantes afirmar su compromiso público con los valores, los principios y las prácticas de esta cultura.

Por el presente ACUERDO, como representantes de defensorías del pueblo, ponemos de manifiesto nuestro deseo compartido de impulsar la cultura de la paz y la resolución pacífica, no adversarial y adecuada de conflictos en las relaciones entre la Administración pública y la ciudadanía. Nos comprometemos a impulsar dicha cultura como realización práctica de los principios del buen gobierno y de la buena administración en un marco de protección y respeto de los derechos humanos; en definitiva, es nuestra voluntad mejorar la proximidad en la prestación de los servicios públicos y la empatía con la ciudadanía.

Por todo ello,

RECORDAMOS

1. Las resoluciones adoptadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre el papel de las instituciones de *ombudsperson* y *mediadores* en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho: 77/224, 75/186, 72/186, 71/200, 69/168, 67/163, 65/205 y 633/169.
2. La Resolución 48/134, de 20 de diciembre de 1993, de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre los principios relativos a la situación de las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos (Principios de París) y, en particular, su referencia a tratar “de hallar una solución amistosa mediante la conciliación”; la Resolución 69/168, de 18 de diciembre de 2014, y la Resolución 72/186, de 19 de diciembre de 2017, sobre el papel de los *ombudsperson*, *mediadores* y *demás instituciones nacionales de derechos humanos en la promoción y protección de los derechos humanos*.
3. La Resolución 71/189, relativa a la Declaración sobre el derecho a la paz; la Resolución 53/243, relativa a la Declaración y programa de acción sobre una cultura de paz, y, en particular, su vinculación con la promoción del arreglo pacífico de los conflictos, el respeto y el entendimiento mutuos.
4. La existencia de los principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal de la Organización de las Naciones Unidas como directrices para la elaboración y gestión de programas genéricos de justicia restaurativa y mediación; así como la existencia de estándares internacionales y, en especial, la Recomendación del Consejo de Europa CM/Rec (2018) y la Declaración de Venecia del Consejo de Europa, de 14 de diciembre de 2021.

De conformidad con dichos estándares internacionales y la voluntad institucional,

ACORDAMOS

PRIMERO. **Asumir**, como defensorías del pueblo, los valores, los principios, las regulaciones y las prácticas que recogen los estándares internacionales anteriormente detallados, vinculados a la cultura del diálogo, la mediación y la conciliación, así como otros métodos adecuados de solución de conflictos y la cultura de la justicia restaurativa.

SEGUNDO. **Impulsar**, en aplicación de dichos valores y principios, iniciativas de conciliación pública, mediación en conflictos, facilitación de diálogos, entrevistas y círculos restaurativos, y vías para la reparación integral de los daños causados –tanto materiales como simbólicos–, así como llevar a cabo procesos de mediación y utilizar cualesquiera métodos adecuados de solución de conflictos (MASC) que se consideren viables para la resolución de conflictos entre la ciudadanía y la Administración pública.

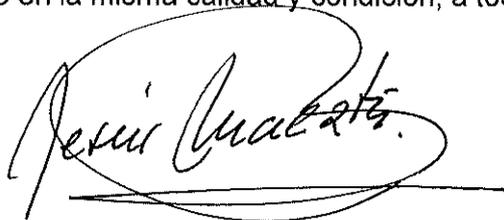
TERCERO. **Activar** en las instituciones que representamos la aplicación de dichas iniciativas para hacer realidad los derechos humanos fundamentales reconocidos en instrumentos universales, regionales y nacionales, así como un cambio de paradigma relacionado con la cultura de la justicia restaurativa y la mediación de conflictos en las relaciones entre la Administración y la ciudadanía.

CUARTO. **Destinar** recursos humanos y materiales para facilitar el tránsito de una cultura adversarial –basada en acciones sancionadoras administrativas o en procesos judiciales ante los tribunales– a una cultura del diálogo, de la búsqueda efectiva de soluciones eficaces y creativas, y de reparaciones efectivas ante posibles acciones lesivas contra las personas y contra la comunidad. Unas iniciativas que, sin desconocer la ley, trasciendan los parámetros rígidos de la legalidad, apliquen criterios de proximidad y buen gobierno y busquen soluciones que tengan en cuenta tanto el interés general como las necesidades e intereses de las personas y las comunidades, con restauración de la convivencia, reparación del tejido social dañado, y, en definitiva, facilitación del desarrollo de sociedades más cohesionadas, justas, equitativas y pacíficas.

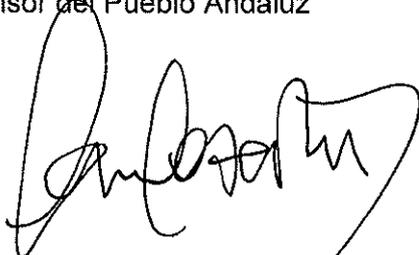
QUINTO. **Cooperar** entre las defensorías firmantes en las distintas iniciativas de justicia restaurativa, y organizar actividades conjuntas de sensibilización, formación y aplicación de los valores y prácticas objeto de este ACUERDO. Asimismo, acordamos fomentar todas aquellas iniciativas que puedan contribuir a la solución adecuada de conflictos y a la restauración de la convivencia.

Y a tal efecto, y para que así conste, este ACUERDO es firmado por el **defensor del pueblo de Andalucía, ararteko – defensor del pueblo del País Vasco, diputada del común de Canarias, defensor del pueblo de Navarra - Nafarroako arartekoa y síndica de greuges de Cataluña**, en Barcelona con fecha de 5 de febrero de 2025.

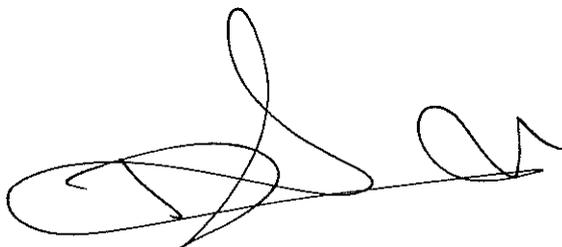
Las defensorías que se incorporen con posterioridad a esta fecha firmarán este acuerdo en la misma calidad y condición, a todos los efectos.



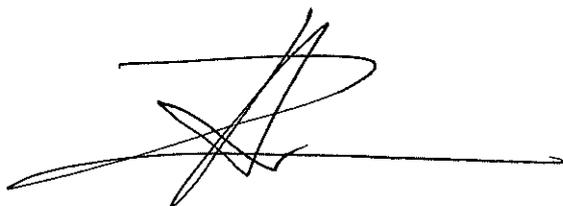
Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Pueblo Andaluz



Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko – Defensor del Pueblo del País Vasco



María Dolores Padrón Rodríguez
Diputada del Común de Canarias



Patxi Vera Donazar
Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra – Nafarroako Arartekoa



Esther Giménez-Salinas i Colomer
Síndica de greuges de Cataluña