

Estándares de evaluación de programas de justicia restaurativa

Research Brief

Síntesis de evidencia científica para informar políticas a través de la aplicación de los resultados de la investigación mediante herramientas digitales en abierto

EMPIRIC+
RED2022-134677-T

<https://www.uma.es/instituto-andaluz-de-criminologia/info/146295/red-empiric/>

Sep 26, 2024





- o Autora: Gema Varona (gemmamaria.varona@ehu.eus). Coordinadora del Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa (IVAC/KREI, UPV/EHU)

Índice: I. ¿Qué es la justicia restaurativa? II. ¿Cuál ha sido su fundamentación y contraste empírico?- III. ¿Cuál ha sido su evolución? IV. ¿Qué se quiere evaluar y cuáles son los estándares? V. ¿Cuáles son los indicadores y cómo se recogen? VI. La propuesta de una herramienta digital, participativa, adaptable a diferentes contextos y fases penales, y en abierto. VII. Conclusiones y recomendaciones. VIII. Recursos en abierto.

*Nota: Esta síntesis de investigación se basa y reproduce extractos de la bibliografía referenciada en los trabajos citados en el apartado de recursos, todos ellos en abierto, así como en los enlaces dentro del texto.

I. ¿Qué es la justicia restaurativa?

No existe un acuerdo unitario, académico o legal, en torno a la definición de la justicia restaurativa. En el cuadro siguiente, se proporcionan, resaltando los aspectos clave, definiciones de cuatro instituciones diferentes. En el caso de la primera, la Unión Europea, se trata de un texto jurídicamente vinculante. Todas las definiciones mostradas tienen en común la idea de la justicia restaurativa como un proceso complejo, dialogado y participativo, enfocado en la reparación de un delito o daño, y centrado en las necesidades de los/as afectados/as, en sus diferentes dimensiones individuales, interpersonales y sociales.

 <p>European Commission</p>	<p>cualquier <u>proceso</u> que permita a la víctima y al infractor <u>participar activamente</u>, si dan su <u>consentimiento libremente</u> para ello, en la <u>solución de los problemas resultantes de la infracción penal</u> con la <u>ayuda de un tercero imparcial</u> (Directiva 2012/29/UE, art. 2. 1 d). Cfr. Ley 4/2015 Estatuto de la Víctima (art. 15). Ley foral navarra 2023.</p>
 <p>UNODC United Nations Office on Drugs and Crime</p> <p>Handbook on RESTORATIVE JUSTICE PROGRAMMES SECOND EDITION</p>	<p>un <u>enfoque</u> que <u>ofrece</u> a los infractores, las víctimas y <u>la comunidad</u> una <u>vía alternativa</u> a la justicia. Promueve la participación <u>segura</u> de las víctimas en la resolución de la situación y ofrece a las personas que aceptan la responsabilidad por el <u>daño</u> causado por sus actos la oportunidad de <u>rendir cuentas</u> 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 (Manual de la ONU, 2020).</p>
 <p>COUNCIL OF EUROPE</p>	<p>cualquier <u>proceso</u> que permita a aquellas personas <u>dañadas</u> por el delito y a las personas responsables del daño <u>participar activamente</u>, si dan su <u>consentimiento libremente</u> para ello, en la resolución de las consecuencias resultantes del delito, con la ayuda de un <u>tercero independiente y cualificado</u> (en lo sucesivo, el “facilitador”) (Recom. 2018(8)).</p>
 <p>EUROPEAN FORUM FOR RESTORATIVE JUSTICE</p>	<p>es un <u>enfoque</u> que aborda el <u>daño o el riesgo de daño implicando a todos los afectados</u> para que lleguen a un <u>entendimiento y un acuerdo</u> sobre cómo <u>reparar</u> el daño y hacer <u>justicia</u> (https://www.euforumrj.org/en).</p>

II. ¿Cuál es su fundamentación teórica y su contraste empírico?

La justicia restaurativa parte de principios diferentes a la justicia penal clásica: la voluntariedad, la participación directa, el reconocimiento, el diálogo, el encuentro, la confidencialidad, las necesidades de las personas por encima de los procesos y tiempos pautados por el sistema penal, la búsqueda de alternativas al castigo y la pena... Por ello, no resulta fácil su entendimiento como complemento o alternativa a la justicia penal, aunque la justicia restaurativa parece más aceptada por los operadores jurídicos en casos de delitos prescritos, cuando no hay autor conocido o ha muerto o, en su caso, la comunidad más cercana puede participar en procesos restaurativos que minimicen la victimización secundaria, independientemente de la gravedad del daño.

La justicia restaurativa ha sido ampliamente evaluada con metodologías mixtas. Los resultados de las investigaciones más relevantes parecen indicar, si bien no contamos con certezas generales respecto de un espectro amplio de impacto para todo tipo de víctima, autor, delito o contexto, que la justicia restaurativa permite, siempre con respeto de la voluntariedad, sin punitivismo, pero tampoco identificándose con banalización, impunidad, terapia o perdón, cruzar itinerarios de recuperación y reparación victimal con reintegración social mediante un entendimiento de la reparación como prevención general y especial positivas. Ello es así, precisamente, al posibilitar mayor participación y apoyo coordinado para las personas que se responsabilizan del daño y para las personas que se han visto afectadas por el mismo, integrando aspectos individuales, interpersonales y sociales o estructurales, siempre desde una visión humanista, en ocasiones, tachada de utópica.

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, Bolivar... (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 y 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.

III. ¿Cuál ha sido su evolución?

En su origen, a mediados de los años setenta del siglo XX 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 las imágenes siguientes, 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 de un país a otro e, incluso, dentro de un mismo país y según el tipo de delitos.

El Foro Europeo de Justicia Restaurativa ([European Forum for Restorative Justice](#) | [European Forum for Restorative Justice](#)), la mayor organización mundial académica y profesional en este campo, elabora actualmente una Enciclopedia sobre el desarrollo global de la justicia restaurativa en los cinco continentes. Por su parte, el portal de justicia de la Unión Europea ofrece una comparativa de su aplicación en la Unión (https://e-justice.europa.eu/content_mediation-62-es.do). Sobre la evolución en el contexto español, sin confundir la justicia restaurativa con la modalidad de mediación penal, puede verse el Mapa de la mediación de GEMME (<https://mediacionesjusticia.com/wp-content/uploads/2023/04/Mapa-JR-GEMME.pdf>) y el portal de mediación del Consejo General del Poder Judicial ([Mediación Penal](#) | [CGPJ](#) | [Temas](#) | [Mediación](#) | [Servicios de Mediación Intrajudicial](#)). El Foro Vasco de Justicia Restaurativa, impulsado por el Gobierno Vasco, ha creado su propio mapa de justicia restaurativa en Euskadi (<https://www.ehu.eus/documents/d/ivac/mapa-de-justicia-restaurativa-en-euskadi-2024->), entendido como no exhaustivo o estático.

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/FS/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. 21.5 CP •Atenuante analógica confesión tardía art. 21.7 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)

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. 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 anterior que contiene un resumen de la normativa internacional y española más relevante en este campo, donde destacan sus doce menciones en la 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 del Consejo de Europa, el 15 de marzo de 2023. Ahora bien, puede hablarse de una evolución en términos de expansión de menores a adultos, de delitos leves a más graves y de un entendimiento integral de los intereses victimales, siempre en un sentido no esencialista, punitivista, antagónico o patológico.

EL ENTENDIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

De 1974 en Ontario a 2024 en España

- La distinción reciente entre 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

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 y en el País Vasco donde se asentaron los proyectos de forma que empezaron a conceptualizarse como servicios públicos dentro de la administración de justicia (véanse [Justicia restaurativa](#) y [Servicio de Justicia Restaurativa](#)). Un punto a destacar, por ser la Comunidad pionera en legislación específica, ha sido la aprobación de la Ley Foral navarra 4/2023, de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias ([Asesoramiento sobre mediación intrajudicial y justicia restaurativa](#)), con un Reglamento en fase de elaboración. Así mismo, con apoyo del Ministerio del Interior y de los departamentos de justicia catalán y vasco, se advierte el fomento de la justicia restaurativa en el medio penitenciario en los últimos años (véase, por ejemplo, el folleto del Ministerio del Interior, https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones-descargables/instituciones-penitenciarias/Justicia_restaurativa_126200570_web.pdf).

De forma más general, en la actualidad se impulsan prácticas restaurativas más allá de la justicia penal dentro del movimiento de las ciudades restaurativas que permitirían disponer de personas facilitadoras formadas, profesionales y voluntarias, para poder dar respuesta a la solución pacífica de diferentes conflictos de convivencia, no solo delitos, de manera más preventiva y reparadora ([European Forum for Restorative Justice](#)).

Sin embargo, la extensión e impacto de la justicia restaurativa en los sistemas penales son limitados, al estar condicionada por la falta de formación básica y especializada de las profesiones jurídicas, el desconocimiento y la desconfianza percibida en la sociedad y en las culturas jurídicas y profesionales, en general, así como también por el principio de voluntariedad que la preside y los recursos limitados para contratar a personas facilitadoras capacitadas, en número suficiente y de forma estable, entre otras cuestiones. Además, se apuntan algunas críticas sobre su posible utilización punitiva o su falta de potencial transformador en un sistema social injusto.

Por todo ello, la necesidad de evaluar las políticas, servicios, programas y procesos de justicia restaurativa resulta fundamental en toda política pública y también es vital por parte de las organizaciones que ejecutan proyectos y desean obtener financiación, pública y privada, para poder trasladar a la sociedad el impacto, más o menos tangible, a corto, medio y largo plazo.

IV. ¿Qué se quiere evaluar y cuáles son los estándares?

Más allá de las mediciones cuantitativas tradicionales sobre la eficacia de las respuestas penales, este apartado recoge una *scoping review* o revisión sistemática exploratoria, entendida como síntesis de la evidencia para resumir resultados de investigaciones muy heterogéneas. 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, que siempre deberá ser actualizada, puede resultar útil para analizar qué estándares son adecuados y, en su caso, considerar qué dimensiones se utilizan comúnmente respecto de los resultados, procesos e impacto de la justicia restaurativa.

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 conflictivas, donde confluyen intereses diversos y cambiantes en el tiempo, de forma que es muy difícil aislar las diferentes variables en juego. A ello se añade que los procesos restaurativos se desarrollan en contextos controlados de confidencialidad. Por todo ello, las respuestas a 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 los resultados de la mayor parte de las investigaciones realizadas hasta el momento, tanto en el ámbito comparado como interno.

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 debe realizarse conforme a los principios detallados a continuación, sin que se escape su 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.

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 normalmente se trasladan a los cuestionarios dirigidos 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 los otros agentes del sistema penal.
- 13) Reducir costes en el sistema penal.

(United Nations, 2020, p. 10)

Además, para evaluar correctamente, deben considerarse otros elementos fundamentales de los programas restaurativos, detallados en la siguiente imagen.

Víctimas

- Considera y mantiene en una posición central la participación de las víctimas.

Preparación

- Asegura la preparación y seguridad de todos los participantes.

Diálogo

- Facilita el diálogo entre las personas involucradas.

Responsabilización

- Persigue la reintegración junto con la responsabilidad.
- ¿Impacto penológico?

Medios

- Asegura medios adecuados para reparar y reintegrar.
- Entendimiento básico común y coordinación.

Presiones sistémicas

- Considera las presiones sistémicas hacia la delincuencia.

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 consideraciones 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



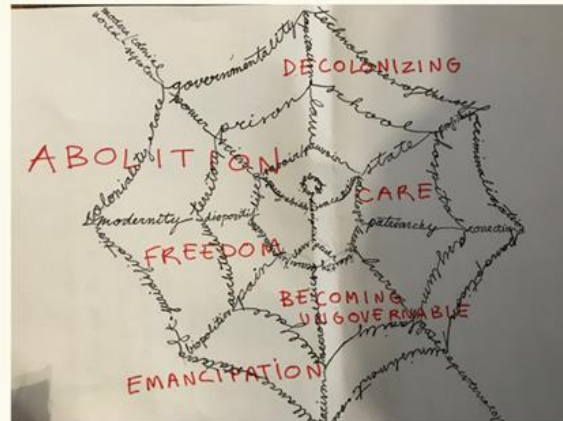
Comparar de forma sostenible el impacto esperado o inesperado

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.

En un plano sistémico más amplio, la justicia restaurativa también debe ser contrastada respecto de su valor (efectivo o potencialmente) transformador de la justicia penal, según se plantea en la siguiente imagen.

¿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

Los beneficios potenciales indicados por las Naciones Unidas 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.

Como ya se ha indicado y se encuentra recogido en la normativa vigente, 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. En su caso, 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 dinámicas, de forma que nos ayuden a entender cómo funciona la justicia restaurativa, para quién y por qué.

V. ¿Cuáles son los indicadores y cómo se recogen?

Respecto del fundamento normativo de la necesidad de recoger determinados datos para 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 repetida 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 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, los datos necesarios para la evaluación deben nombrarse 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 obtenidos.

Ahora bien, si queremos valorar el impacto de procesos restaurativos, de nuevo, no se trata tanto 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 una evaluación más integral 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 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.

A continuación, para ilustrar la complejidad de incluir diversos aspectos mencionados anteriormente, nos detenemos en algunas herramientas que han sido desarrolladas en abierto para poder ser descargadas y adaptadas con el fin de evaluar mejor.

Herramientas de evaluación en abierto del FEJR

El comité de valores y estándares del FEJR ha desarrollado lo que denominada herramientas de revisión de la calidad de la justicia restaurativa como herramientas de autoevaluación y supervisión, basadas en la nueva «Guía sobre normas de práctica de la RJ» de dicho comité. Son cuatro herramientas en inglés, disponibles en la web del FEJR:

1. Autoevaluación para profesionales de justicia restaurativa;
2. Autoevaluación para organizaciones;
3. Herramienta de revisión de la calidad con comentarios de los usuarios;
4. Herramienta de revisión de la calidad para responsables políticos.

En cuanto al trabajo concreto de las personas facilitadoras, la primera herramienta aclara que no existe un único modelo de buena práctica, aunque deben respetarse los estándares internacionales, basados en la evidencia disponible. 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 temáticos y permite una autoevaluación numérica

siguiendo un formato de Excel. A continuación, se realiza un resumen e interpretación de dichos bloques.

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. Debe asegurarse 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 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, co-creada 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.

Herramientas de evaluación en abierto de asociaciones: El ejemplo de Why me?

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*, en inglés, también siguiendo un formato de Excel. 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.

Selección de otras investigaciones recientes cuyas conclusiones no han sido todavía utilizadas para ofrecer herramientas de evaluación en abierto

Sin que sus conclusiones hayan dado lugar a herramientas de evaluación en abierto, contamos 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. En relación con la voluntariedad para participar en un proceso restaurativo, otros autores 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. Así mismo, cabe destacar que estudios recientes valoran positivamente la justicia restaurativa en términos de justicia terapéutica o de repercusión en la salud, y su efecto en los procesos de desistimiento.

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 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, así como de la interacción de cuestiones de agencia (individual y grupal) y estructura. Respecto de la interacción entre agencia y estructura, estudios citados en la bibliografía concluyen que tratar con más humanidad a las personas que han cometido un delito, en muchos casos, les permite también a ellas reaccionar con más humanidad y confirmar su identidad prosocial, además de favorecer un aprendizaje en la forma de enfrentarse a los conflictos o emociones negativas.

En definitiva, son muchos los elementos que pueden considerarse en una evaluación de la justicia restaurativa como proceso. Así, algunos autores configuran los espacios restaurativos considerando su dimensión socio-política (mejorar la convivencia), física (instalaciones y mobiliario adecuados) y económica (recursos suficientes) y estudian diversos casos en que la valoración de cada dimensión difiere. Por su parte, algunas investigaciones diferencian 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.

Finalmente, también cabe realizar una mención a un estudio comparativo que incluye observación de facilitaciones en Navarra y en otras Comunidades Autónomas, respecto de la consideración e impacto de la perspectiva de género en los procesos restaurativos, el cual concluye con la necesidad de profundizar en un sentido interseccional sobre el acceso e impacto de la justicia restaurativa con personas afectadas por diferentes categorías de exclusión.

Retos específicos de la evaluación en el medio penitenciario

Si bien en el medio penitenciario se dispone ya de una verdad judicial, al haber una sentencia condenatoria, al menos para personas ya penadas, y no existen las limitaciones temporales propias de la justicia restaurativa en fase de instrucción y enjuiciamiento, también sucede que el paso del tiempo necesario para asimilar lo producido se entrecruza con los tiempos conflictivos de las víctimas, por una parte, y de la administración de justicia, por otra. Surge así la pregunta de la víctima: “¿por qué, ahora?”, formulada hacia un medio –el penitenciario- que, histórica y culturalmente, nunca ha trabajado directamente con las víctimas (del daño causado por las personas condenadas). Simultáneamente, muchas personas condenadas –con razón o sin ella- se sienten víctimas del propio sistema penal y consideran que ya están “pagando” por lo que han hecho y no deben nada a sus víctimas. Por su parte, algunas víctimas buscan más la integración social en una sociedad que tiende, en su caso, tras los juicios más mediáticos, a olvidarlas (posición indiferente), instrumentalizarlas políticamente (posición utilitarista), tacharlas de punitivas (posición acusatoria reduccionista de superioridad moral) o demasiado emocionales (posición terapéutica pater o maternalista). Por otra parte, surge la pregunta sobre la eficacia de un posible programa restaurativo en el medio penitenciario para posibilitar, de forma colaborativa, cambios deseables en las personas que han cometido delitos y contrarrestar el daño de la victimización delictiva, también en un sentido de responsabilidad social e institucional del medio penitenciario.

En relación con todo ello, adaptando bibliografía especializada en procesos de reentrada, podríamos concluir que, en ocasiones, los procesos de reparación y desvictimización pueden hacerse coincidir, junto con otras intervenciones. Para ello, debe permitirse la combinación y creación de nuevas habilidades, capacidades y aptitudes, valorando principios éticos básicos, pero sin caer en moralismos; la posibilidad de cambio sin etiquetamientos; la posibilidad de diálogo entre la persona más afectada, la sociedad civil y el Estado (una conversación cívica y civil que no se limita a examinar la infracción, sino lo que hay detrás de ella, y que explora el daño y la reparación); y la posibilidad de conexión social y de apoyo concreto. De nuevo, se trata de hacer coincidir procesos de cambio, esperanza, responsabilización y aprendizaje individual, interpersonal y social, respetando la diversidad, sin obviar la complejidad.

En este sentido, cabe preguntarse en qué medida la justicia restaurativa podría evaluarse dentro del vector de que las prisiones ofrezcan programas restaurativos que aumenten la calidad de vida o cómo la participación en dichos programas lo hace para las personas que continúan en prisión, todo ello de forma conjunta con la promoción de los derechos a la verdad, justicia y reparación de las víctimas en clave restaurativa, y de los propios objetivos de un sistema penitenciario más humano y garantista.

En relación con todo lo anterior, y a modo de ejemplo, en la actualidad se realiza una evaluación de los procesos de justicia restaurativa en centros penitenciarios españoles para la reeducación y reinserción de los penados/as. En ella, se consideran las consecuencias del internamiento, la identidad moral y el

funcionamiento del centro penitenciario y se valora el impacto del proceso de responsabilización (con pre-test y post-test) y la satisfacción con el programa restaurativo por parte de víctimas y autores. Se evalúa el acompañamiento a los condenados para tomar conciencia de quiénes son, en base a lo que ha sucedido “para comprender su pasado y su presente, para enfrentar el futuro con esperanza y confianza en sus recursos y en el poder y la responsabilidad que tienen con respecto a lo que sucederá en sus vidas”. También se da un acompañamiento a las víctimas a través de la expresión de sus “necesidades derivadas del delito, promoviendo un marco donde puedan ser escuchadas desde su calidad como víctima hasta una visión integral de su persona con el fin de lograr su restauración personal, así como una reparación del daño sufrido”. En el trabajo sobre responsabilización, entendido como proceso gradual, con la persona condenada se trabaja con las expectativas, el trabajo biográfico, la empatía con la víctima, la culpa, la vergüenza y la tristeza. Más tarde, en el trabajo de reparación puede haber un encuentro con la víctima, vinculada o no vinculada, o una reparación social mediante un trabajo voluntario.

En el País Vasco, se han realizado investigaciones sobre cómo la justicia restaurativa puede ser transformadora ante el riesgo de buscar víctimas “adecuadas” en el sistema penitenciario y el riesgo de no colaborar con víctimas de todo tipo, por lo que podría mermarse el potencial participativo y comunitario que define los proyectos restaurativos, lo cual probablemente requeriría de la entrada de voluntariado debidamente formado y desplazar el foco de la expectativa inicial de un encuentro. Para tener mayores herramientas para abordar los objetivos con las víctimas, en dichas investigaciones se ha propuesto explorar las siguientes preguntas desde la perspectiva de las víctimas sobre el para qué de la justicia restaurativa:

- Sus resultados ideales (es decir, en un mundo perfecto, ¿qué se desea conseguir?).
 - o En un escenario perfecto, esto es lo que desearía conseguir (tener voz, ser tratada justamente, recibir información, no ser víctima otra vez, que no haya más víctimas, ayudar a un cambio...). Soy consciente de esa dificultad, pero estaría bien.
- Sus resultados esperados (es decir, si el proceso va razonablemente bien, ¿qué espera conseguir con su participación?).
 - o estos son mis principales objetivos. Espero alcanzarlos participando en el programa, pero soy consciente de que no hay garantías.
- Sus resultados esenciales (es decir, la víctima no quiere participar a menos que se consigan ciertas cuestiones).
 - o no quiero participar a menos que pueda conseguir una serie de cosas muy concretas, siempre dentro de su razonabilidad.

VI. La propuesta de una herramienta digital, participativa, adaptable a diferentes contextos y fases penales, y en abierto

Con base en los resultados de las investigaciones mencionados anteriormente, dada la necesidad de entender la justicia restaurativa como proceso diverso y adaptado a cada caso, podemos decir que, tanto para evaluar políticas, programas, servicios y procesos, la evaluación participativa resulta fundamental como enfoque, considerando, además de cuestiones éticas, el cumplimiento de la normativa en la materia sobre justicia restaurativa, atención a víctimas y evaluación de políticas públicas. La evaluación participativa comunitaria, como nos indican diversos autores:

1. Garantiza la justicia y la equidad. Un modelo de evaluación inclusivo garantiza que todas las personas miembro de la comunidad de práctica tengan las mismas oportunidades de contribuir y ser reconocidas 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.

Además, para valorar impactos intangibles, resulta de interés la teoría del cambio. 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 o tendencias.

Considerando estos aspectos, 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, se ha puesto a disposición una herramienta digital, 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*. Ello facilita 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*, para resaltar su carácter de evaluación apreciativa, ha contado con la financiación de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco.

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 deja flexibilidad para su adaptación, 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. Además, aspira a la comparabilidad con otros programas y a la sostenibilidad 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 programas, 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 percepciones de bienestar y seguridad, en una interacción de dimensiones (individual, interpersonal, familiar y social).

Aunque en la actualidad tiene una perspectiva fundamentalmente retrospectiva y sincrónica, se espera poder mejorar la herramienta en el futuro para poder incluir 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).

Tras ofrecer una jornada de formación inicial y poner a disposición un asesoramiento informático personalizado, esta herramienta se ha testado a lo largo de 2024, fundamentalmente en entidades que forman parte del Foro Vasco de Justicia Restaurativa, impulsado por el Gobierno Vasco, pero también se ha ofrecido a profesionales de la Comunidad de Madrid y de Cataluña, en servicios de justicia

restaurativa convenidos. Además, se ha ofrecido al Foro Europeo de Justicia Restaurativa, subrayando su versión en inglés.

Al constatar un uso escaso, en julio de 2024, el IVAC/KREI ofreció una herramienta más simplificada, en forma de cuestionario en Microsoft, para salvar algunos obstáculos en su utilización, expresados en una evaluación específica sobre el uso de esta herramienta mediante un cuestionario online y una reunión del Foro Vasco de Justicia Restaurativa del Gobierno Vasco, en septiembre de 2024, donde algunos profesionales y voluntarios indicaron su complejidad, la falta de tiempo y recursos para la integración en su trabajo cotidiano, la duplicidad con otras bases de datos, las suspicacias sobre su rentabilidad y entendimiento, etc.

La nueva versión, ha considerado la presentación y debate de *Estimatu* en diversos foros a lo largo de 2024, entre otros, la IV Jornada-Taller sobre Ciencia y Políticas públicas, celebrada en el Congreso en Madrid, el 4 de abril; la Conferencia en Estonia del FEJR, los días 29 a 31 de mayo; el curso de verano UIK sobre “Camino por explorar en Victimología”, los días 17 y 18 de junio; el cinefórum en el Bizkaia Aretoa sobre *The meeting* con la Prof.^a Marie Keenan, el 13 de septiembre; la Jornada de Empiric+ en la Universidad Pompeu Fabra en Barcelona, el 26 de septiembre; y el XIV Encuentro Antonio Beristain, el 19 de noviembre de 2024. Finalmente, se ha considerado su aplicación en otros proyectos sobre justicia restaurativa en ámbitos como la violencia sexual y, en general, en contextos institucionales u organizacionales, con debate de *Estimatu* en diversos foros y seminarios.

Contenido de *Estimatu*

En la herramienta *Estimatu*, se han trabajado cuatro dimensiones, sin olvidar otras que ya se estructuraron en un póster presentado por el Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa 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 interrelacionada, 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 ya que cada proceso es diferente al adaptarse a las necesidades en juego, sin perjuicio de las limitaciones inherentes.



De forma más precisa, en *Estimatu*, se diferencia entre las dimensiones relacionadas con el contexto y las dimensiones relacionadas con el impacto, en ambos supuestos con sus respectivas unidades de análisis, en su caso en forma de indicadores.

Dimensiones contextuales

a) Dimensión contextual estructural

Aquí se engloban datos cualitativos sobre la realidad sociojurídica de cada territorio, extraídos de las siguientes *fuentes*: normativa, documentos oficiales, protocolos, convenios con instituciones, evaluaciones internas y externas, estudios sociológicos y de opinión, análisis de noticias, entrevistas con personas expertas, etc.

Entre otros, son *indicadores de análisis* del marco organizativo el carácter público o privado del programa (convenio o contrato), la presencia de voluntariado en su actividad (características, número, funciones, formación y supervisión), la financiación (pública, privada, mixta), la dependencia y coordinación respecto a otras instancias (dependencia orgánica, organigrama), la presencia de agencia evaluadora externa (existencia, carácter, periodicidad, ámbito), la existencia de normativa sobre evaluación e impacto (carácter vinculante u orientativo), participación e implicación institucional, ciudadana y mediática (características socioculturales del territorio, grado de conocimiento y aceptación social de la justicia restaurativa, presencia en los medios de comunicación) y fortalecimiento de capacidades para la gestión de la convivencia y la prevención y abordaje de los conflictos entre miembros de la comunidad (iniciativas ciudadanas de promoción de cultura de paz, de justicia restaurativa, acciones formativas, actividades culturales, participación de personas del tejido comunitario, iniciativas de corresponsabilidad en la construcción de convivencia comunitaria).

b) Dimensión contextual institucional

La dimensión institucional recopila datos cuantitativos y cualitativos sobre la relación entre diferentes profesionales, obtenidos de las siguientes *fuentes*: análisis de documentación interna de los programas restaurativos, observación directa de su actividad, cuestionarios y grupos de discusión con facilitadoras y operadores jurídicos, análisis de noticias y análisis de la organización de iniciativas formativas. Son *indicadores* la planificación y apoyo financiero (dotación de recursos materiales, personales e institucionales), el estatus de las personas facilitadoras (profesionalidad, control, deontología, ratio, género, formación, rol, evaluación, supervisión y condiciones laborales), una cooperación incluyente (formalización de protocolos de derivación y coordinación entre las administraciones implicadas), la socialización y difusión del programa (jornadas de sensibilización, difusión y formación a todas las agencias implicadas), una agencia de coordinación, apoyo técnico, supervisión y evaluación (protocolos de coordinación, apoyo técnico, evaluación y supervisión), y dinámicas de participación entre agencias impulsora, financiadoras y ejecutora y operadores jurídicos (características de las dinámicas de participación, presencia de operadores jurídicos, de profesionales de la justicia penal, profesionales de los programas de justicia restaurativa, de atención a víctimas, de atención a las personas que se responsabilizan, autoridades locales, cuerpos policiales, órganos de gobierno de la Judicatura, de la Fiscalía y de los Colegios Profesionales).

c) Dimensión contextual funcional

Por su parte, la dimensión funcional se nutre de datos cuantitativos sobre su funcionamiento extraídos, principalmente, de *fuentes* como las memorias internas y externas, con *indicadores* que se refieren a: datos relativos a tipologías delictivas de intervención restaurativa, perfil sociodemográfico de las personas participantes, volumen de casos, volumen de actividad, criterios de productividad (ratio procesos restaurativos/persona facilitadora, número de intervenciones), tipo de procesos restaurativos, resultado, naturaleza de los acuerdos, tipo y nivel de cumplimientos, duración del proceso restaurativo, respuesta ante el incumplimiento de un eventual acuerdo, encuadre en la justicia penal de un eventual acuerdo y connotaciones subjetivas del proceso/acuerdo (opiniones sobre los mismos).

d) Dimensión contextual procedimental

La cuarta y última de las dimensiones contextuales corresponde a la dimensión procedimental. El foco en ella se dirige al análisis de los procesos, cada uno único en una realidad diversa y dinámica, aun compartiéndose un mismo contexto penal o social, principalmente en referencia a datos cualitativos individuales e interrelacionales, extraídos de *fuentes* como son las entrevistas en profundidad, cuestionarios a participantes y recontacto al cabo de un tiempo, estudio de casos y observación de procesos. Entre los *indicadores* estarían la voluntariedad, motivación y actitud y apoyo para participar (análisis de la motivación, posibilidad de acompañamiento), la atención a las circunstancias de fondo (flexibilidad de abordaje del conflicto, derivación a otros sistemas de atención), actitud de las personas

participantes y posibles riesgos (respecto de las víctimas y respecto de las condenadas), riesgos para los propios programas de justicia restaurativa (burocratización, vulneración de los principios de acceso e igualdad, desviación de los estándares internacionales), disposición de asesoramiento legal, confianza pública en la justicia restaurativa (conocer y compartir los condicionamientos y filosofía del programa), influencia en las relaciones y su conexión con la oportunidad del encuentro (restablecimiento/pacificación de relaciones, valoración del encuentro, empatía, entendimiento), estilo del proceso (dirigido al acuerdo, la reconciliación, empoderamiento, transformación del conflicto, reparación), metodología del proceso (rol de la facilitadora/s, ratios de género, co-facilitación, interdisciplinariedad), tiempo del proceso restaurativo (acompañamiento del proceso personal, presión de los tiempos de la administración), lugar de desarrollo del proceso (de las entrevistas individuales y de las grupales), prevención desde la perspectiva de la conducta infractora (responsabilización, comprensión de consecuencias, recursos personales, sinceridad, motivación, preparación y reintegración), prevención desde la perspectiva de la victimización (reparación, satisfacción, protagonismo, recursos personales, sinceridad, motivación, preparación y reintegración), prevención desde el punto de vista de la comunidad (participación de otras personas, cohesión social, aprendizaje o competencia social), y carácter excluyente/complementario/integrador de la intervención restaurativa y/o penal/social.

Las unidades de análisis del impacto

Tras la consideración de dicha contextualización, la evaluación del impacto de un proceso restaurativo se vertebra en torno a ejes o itinerarios complejos, basados en la bibliografía especializada en la materia y en los valores y estándares de buenas prácticas del Foro Europeo de Justicia Restaurativa, donde pueden confluír los procesos de desvictimización, reinserción y pacificación y convivencia.

Se trata de codificar e interrelacionar aspectos cognitivos, emocionales y conductuales –de naturaleza micro, meso, macro- en torno a cuatro ejes o dimensiones de naturaleza terapéutica, pedagógica, de justicia y dialógica que vertebran el impacto de la justicia restaurativa como proceso (variable temporal), sin obviar la interseccionalidad con experiencias previas de las personas participantes, gravedad del daño sufrido y recursos y apoyos existentes.

a) Dimensión de impacto terapéutico o de salud

Este eje se correlaciona con la ruptura del círculo de la violencia o de la liberación de la lógica de la violencia. En concreto, con su potencial para minimizar el daño sufrido en la salud de las personas, para ayudar a recuperar su bienestar e integrar, a largo plazo, lo sucedido en sus itinerarios biográficos, de manera que no impida seguir viviendo en plenitud. Si bien no podemos atribuir a la justicia restaurativa su naturaleza y vocación terapéutica, ello no es óbice para reconocer efectos terapéuticos a su desarrollo en determinados procesos, en particular respecto de los daños personales de naturaleza

psicológica, emocional y ética, desde una dimensión no sólo individual, sino también interpersonal, grupal o social.

b) La dimensión de impacto pedagógico, educativo o de aprendizaje

La experiencia práctica local y comparada constata que participar en un proceso restaurativo con garantías posee el potencial de adquisición de nuevas herramientas personales para el manejo de conflictos de muy diverso signo frente a actitudes sobreproteccionistas, negadoras de las capacidad de agencia de las personas, de las comunidades, también en escenarios de graves victimizaciones, por dramáticas que sean las experiencias por las que hayan atravesado, que parece confundir víctimidad, vulnerabilidad e incapacidad, como supuestos sinónimos, todo ello sin menoscabo de entender los procesos de desvictimización y reinserción como profundamente sociales con las obligaciones que ello supone en un Estado social de Derecho.

Esta dimensión se correlaciona con la adquisición –o refuerzo en su caso- de variables cognitivas, emocionales y conductuales requeridas en los procesos –únicos e intransferibles- de desvictimización y reinserción personal. Particularmente en contextos de graves victimizaciones posibilitan un crecimiento personal en términos de conocimiento sobre otras personas y autoconocimiento, generador de vínculos sociales, también entre diferentes, y desactivador de violencias.

c) La dimensión de impacto de justicia

Quizá de forma excesivamente optimista, algunos autores atribuyen a la justicia restaurativa una aspiración de transformación de justicia social, sin por ello renunciar a los principios clásicos de la justicia penal. Su desarrollo posibilita otras formas de hacer justicia, propia e intransferible de quienes sufrieron y ejercieron violencia o un daño, desde una perspectiva reintegrativa, más reparadora y responsabilizadora, redundando en la confianza social en las instituciones –particularmente objeto de recelo, cuando no rechazo, en el caso de la administración de justicia y la administración penitenciaria-, y en un fortalecimiento de las relaciones comunitarias entre población discriminada y agencias de control.

d) La dimensión de impacto dialógico

La dimensión dialógica supone el elemento vertebrador de las dimensiones anteriores. El diálogo, la palabra, la escucha -cuidadas y apoyadas por las personas facilitadoras- se identifican como pilar para abordar la reparación como instrumento de cambio y responsabilización individual y social.

En esta dimensión, las personas facilitadoras deben velar por la preparación previa de las personas participantes y su apoyo a lo largo del proceso -incluyéndose la fase de seguimiento del acuerdo-, con atención a las variables relacionadas con la interculturalidad y diversidad de sus participantes, entroncadas en la conexión e inclusión, donde el respeto y el valor de la reparación para resignificar los

hechos y la humanidad de quienes resultaron cosificados o reducidos a un hecho y sus consecuencias, también desde una perspectiva comunitaria.

Características tecnológicas detalladas, en la creación y utilización de Estimatu

Estimatu nace con el objetivo de facilitar la sistematización, codificación, análisis y evaluación de los procesos restaurativos en diferentes ámbitos. Su diseño responde a varias necesidades identificadas previamente, en concreto:

- Manejo sencillo e intuitivo, para no sobrecargar un programa, de por sí limitado de recursos personales y materiales.
- Codificación de información cuantitativa en formato de respuestas cerradas y abiertas, a través de extractos (literales en su caso) e, incluso, audios e imágenes.
- Herramienta principal de gestión de la información que, monitorizando y analizando una muestra, genere de forma sencilla tablas de frecuencia, gráficos, etc., de tal manera que se visualicen los indicadores clave para un seguimiento posterior.
- Permitir, con un número de registro o expediente común en su caso, cruzar información con otras posibles bases de datos, como, por ejemplo, análisis del desistimiento delictivo, análisis de costes y beneficios, entre otras posibles.
- Recopilar indicadores sobre la justicia restaurativa como proceso con elementos intangibles, difíciles de evaluar con indicadores al uso.
- Con respeto de la confidencialidad debida en la justicia restaurativa, así como de la privacidad y ética en la recogida de datos para la evaluación e investigación.
- Adaptable a las nuevas necesidades que puedan surgir, asegurando su integridad, bien por cambio en las unidades de análisis, en los procesos de intervención, etc.

En el diseño inicial de la herramienta se subrayó la necesidad de una interpretación correcta de la realidad en el primer nivel de abstracción ya que, de otra forma, ello podría derivar en futuros problemas de redundancia de datos, de incoherencia interna del sistema y, en los casos más graves, de establecimiento de procesos y protocolos de gestión inadecuados. La plataforma elegida inicialmente para poder cumplir con los requisitos establecidos inicialmente resultó ser una solución basada en Microsoft Access 2016 o superior, debido a su sencillez de utilización, futura escalabilidad, capacidad de migración a otros sistemas de gestión de base de datos (en caso de ser necesario) y, sobre todo, porque permite aunar la parte de base de datos y aplicativo en una misma descarga. Así mismo, para visualizar los datos recogidos en un tablero de control o *dashboard*, como herramienta que permite organizar, controlar y analizar la información de datos recopilada de manera visual, resulta precisa la instalación y empleo de la aplicación Microsoft Power BI Desktop, de acceso gratuito y descargable

desde la página oficial de Microsoft (<https://www.microsoft.com/es-es/download/details.aspx?id=58494>).

Como ya se ha indicado anteriormente, el modelo conceptual de la herramienta evaluadora combina diversas entidades de análisis que se relacionan con otras mediante relaciones complejas. En el modelo de la herramienta confluyen tres entidades –indicador, ítem y dimensión- relacionadas (N:M), de tal manera que cualquiera de esas entidades puede correlacionarse de manera múltiple con las restantes, con la complejidad que ello conlleva.

La aplicación *Estimatu* inicial consta de 5 ficheros, cuya descripción, desarrollada y detallada en el manual confeccionado a tal fin, en varios idiomas, y disponible en la web del IVAC/KREI, se resume en:

- ESTIMATU_fe.accdb. Introducción de datos.
- ESTIMATU_be.accdb. Almacenamiento de datos.
- ESTIMATU_db.pbix. Explotación de datos.
- ESTIMATU_db_EUS.pbix. Explotación de datos.
- ESTIMATU_db_ENG.pbix. Explotación de datos.

[a\) ESTIMATU_fe.accdb](#)

Desarrollada en Microsoft Access, es la parte de la herramienta en la que las personas usuarias del programa *completarán los cuestionarios* de experiencia, como únicos datos disponibles para ellas en relación solo a su propia opinión, no a la de los demás.

La herramienta aúna el análisis de las dimensiones contextuales –de manera compartida y/o diferenciada- como punto de partida del análisis posterior de los itinerarios o ejes de impacto personales y comunitarios de los procesos restaurativos desarrollados en su seno.

Así, desde un principio de realidad, que combina lo ideal con lo posible, en relación a las dimensiones terapéutica, educativa, de justicia y dialógica, son varias las preguntas que conforman la herramienta:

Dimensión terapéutica

¿Cuáles eran las necesidades antes de iniciar el proceso restaurativo o qué necesidades podía identificar?

¿Qué impacto en su bienestar ha supuesto la participación en este proceso?

¿Y en el de sus personas cercanas?

En el momento actual, ¿existen otras necesidades pendientes?

Dimensión educativa

¿Su participación le ha ayudado a mejorar su capacidad de autoconocimiento para prevenir conflictos violentos?

¿Su participación le ha ayudado a reconocer y expresar necesidades y emociones o a gestionarlas?

Dimensión de justicia

¿Cómo ha sido el trato recibido en el proceso penal/penitenciario?

¿Cómo ha sido el trato recibido en el proceso restaurativo?

¿En qué medida ha podido apreciar que su participación contribuye a una justicia más cercana?

¿En qué medida ha podido apreciar que su participación contribuye a una justicia más participativa?

¿En qué medida ha podido apreciar que su participación contribuye a una justicia más responsabilizadora?

¿Qué tipo de reparación o compromisos de reparación se han planteado o quisiera plantear?

¿Qué tipo de seguimiento del proceso, o del acuerdo, en su caso, se han planteado o querría plantear?

¿Le gustaría compartir su experiencia con otras personas?

¿Le gustaría ser voluntaria para ayudar a otras personas a participar en procesos restaurativos?

Dimensión dialógica

Con respecto de los daños generados, ¿cómo valora el impacto del diálogo restaurativo en términos de entendimiento (que no justificación)?

Con respecto de los daños generados, ¿cómo valora el impacto del diálogo restaurativo en términos de opinión, participación y compromiso?

Con respecto de los daños generados, ¿cómo valora el impacto del diálogo restaurativo en términos de construcción de una respuesta positiva a la violencia/daño?

¿Cómo valora la información proporcionada antes, durante y, en su caso, después del proceso restaurativo?

¿Ha participado libremente?

¿Cree que todas las personas participantes han tenido las mismas oportunidades durante el proceso restaurativo?

¿Se ha sentido utilizada para un proceso ajeno a sus intereses?

¿Cree que existe la confidencialidad necesaria para asegurar la honestidad en el proceso restaurativo?

¿Podría poner un ejemplo de qué ha aprendido en este proceso?

Desarrollada en Microsoft Access, es la parte de la herramienta que se encarga de *almacenar los datos* introducidos por las personas usuarias del programa.

Dispone de una serie de tablas y de un modelo relacional que establece las conexiones pertinentes entre las tablas.

[c\) ESTIMATU_db.pbix](#)

Desarrollada en Microsoft PowerBI, es la parte de la herramienta que se encarga de *explotar los datos* introducidos por las personas usuarias del programa.

Es una herramienta de *Business Intelligence* que permite extraer conclusiones de los datos aportados por las personas usuarias del programa.

[d\) ESTIMATU_db_EUS.pbix](#)

Versión en *euskera* de la herramienta anterior - ESTIMATU_db.pbix-, de *explotación de datos* utilizados por las personas usuarias.

[e\) ESTIMATU_db_ENG.pbix](#)

Versión en *inglés* de la herramienta ESTIMATU_db.pbix, de *explotación de datos* utilizados por las personas usuarias.

En todo caso, como ya se ha indicado, tras el testeo en 2024, se ha optado por simplificar la herramienta, recogiendo todas las dimensiones y preguntas indicadas, manteniendo el anonimato y la privacidad, en todo caso, ya que la base de datos solo es descargable por el responsable de la entidad que la utilice, así como su carácter abierto y adaptable. Puede consultarse la nueva versión simplificada, en tres idiomas (castellano, euskera e inglés, en [Estimatu - Instituto Vasco de Criminología \(IVAC-KREI\) - UPV/EHU](#)). El IVAC/KREI seguirá testando el uso de esta herramienta, dentro y fuera de la justicia penal, para su mejora.

VII. Conclusiones y recomendaciones

La reflexión 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 de valoración de su impacto social, más extenso, y que incluya un debate comunitario, al menos durante y posteriormente a la evaluación. No se trata de evaluar solo con el número de casos remitidos y acuerdos logrados en justicia restaurativa. 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* (personas que facilitan o dificultan su acceso), 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).

Recogiendo conclusiones ya realizadas sobre la evaluación en justicia restaurativa y el uso de la herramienta *Estimatu*, cabe destacar tres ideas:

1. 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 penal en sentido amplio, para promover el conocimiento de la posibilidad a acceder a justicia restaurativa y lo que ello significa, particularmente 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 personas 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 multiperspectiva, para integrar las diferentes perspectivas de los sujetos más implicados, incluyendo la comunidad cercana. Este enfoque permitiría también narrar, como se realiza en Irlanda, casos ilustrativos en la página web de los programas de justicia restaurativa que sirvan también de sensibilización e información sobre la justicia restaurativa, con toda su diversidad y complejidad.
2. Debe tenerse presente que el contexto jurídico donde se desarrollan los programas (con tiempos tasados y la identificación del acuerdo como principal indicador de éxito) condiciona el desarrollo de los programas restaurativos, incidiendo en el riesgo que 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.
3. A modo comparativo, debe estudiarse la justicia restaurativa desarrollada en la jurisdicción de menores y adultos en diversas comunidades y países, en virtud de las distintas culturas jurídicas y el tipo de delito.

Finalmente, analizando la experiencia adquirida, se recogen unas recomendaciones para iniciar una evaluación en justicia restaurativa, se utilice o no la herramienta *Estimatu*.

Recomendaciones de esquema de trabajo para iniciar una evaluación

Investigadores	Investigadores con experiencia que conozcan la justicia restaurativa, el contexto y la metodología para evaluarla en equipos interdisciplinarios.
Contexto	<p>Debe considerarse si se están evaluando políticas, programas, servicios y/o procesos.</p> <p>Debe conocerse bien el contexto en que va a desarrollarse, así como la cultura profesional, con sus normas escritas y no escritas, y vencer una actitud defensiva o recelosa ante una supervisión indeseada o miedo de que no se respete el principio de confidencialidad. Todo ello puede allanarse con la inclusión previa en los requisitos mínimos de subvenciones o contrataciones de la necesidad de evaluaciones con ciertos elementos específicos.</p>
Objetivos	Deben definirse los objetivos de manera conjunta entre todos los protagonistas de una evaluación, con intereses comunes.
Preguntas principales	Debe existir un entendimiento común sobre los términos que definen la justicia restaurativa y su evaluación.
Ámbito y alcance	Deben establecerse claramente los límites y limitaciones y pensar en el

	<p>público/personas afectadas/interesadas a quién(es) va dirigida la evaluación, en su caso, con informes diferenciados para destacar puntos diversos.</p>
Cronograma	<p>Deben proporcionarse fechas clave, realistas pero flexibles, para el diseño, recogida de datos, contraste, difusión, etc.</p>
Colaboradores	<p>Las personas deben sentirse colaboradoras con la evaluación, también para poder expresar sus opiniones críticas y contribuir en el informe final, sin perjuicio del rigor básico de una metodología participativa. Debe estudiarse la posibilidad de integrar a estudiantes en prácticas de Criminología y otros grados, con supervisión de los equipos de investigación.</p>
Metodología	<p>Debe ser participativa y apreciativa, en coherencia con los principios restaurativos. De nuevo, si no se vencen los miedos sobre una supervisión no deseada, falta de visión de utilidad, carencia de tiempo o peligro del principio de confidencialidad, no se podrán lograr los objetivos.</p>
Presupuesto	<p>Toda evaluación debe contar con un presupuesto adecuado. No se puede</p>

	<p>evaluar sin recursos, aunque sí se puede adaptar el alcance de la evaluación a los recursos existentes y establecer alianzas ventajosas.</p>
--	---

VIII. Recursos en abierto

European Forum for Restorative Justice. (s.f.). | [European Forum for Restorative Justice](#).

Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa. (2024). *Estimatu*, [Estimatu - Instituto Vasco de Criminología \(IVAC-KREI\) - UPV/EHU](#).

Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa. (2021). Justicia restaurativa: Praxis para la iniciación y seguimiento de proyectos, <https://www.ehu.eus/es/web/ivac/laboratorio-de-teoria-y-practica-de-la-justicia-restaurativa/cursos-en-abierto>.

VV. AA. (2024a). [Valorar construir convivencia: evaluación externa del servicio público de justicia restaurativa de Navarra](#). Huygens.

VV.AA. (2024b). [Investigación evaluativa-apreciativa de los programas de justicia restaurativa en el ámbito penitenciario en Euskadi](#). UPV/EHU.