

# DISCRIMINACIÓN

# RESIDENCIAL Y JUSTICIA

# RESTAURATIVA:

## UNA APROXIMACIÓN PARA LA REPARACIÓN DEL DAÑO



**Pròvivienda**  
Con las personas,  
por la vivienda



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE MIGRACIONES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE INCLUSIÓN  
Y ATENCIÓN HUMANITARIA



UNIÓN EUROPEA  
FONDO DE ASILO,  
MIGRACIÓN E  
INTEGRACIÓN

Por una Europa plural

**Autoras:**

Esteban P. Pérez Espinel

Jesica de los Ángeles Ramos Rodríguez

Juan de Dios Gómez Montoya

Miguel Ruiz Díaz-Reixa

Sara Pérez Pérez

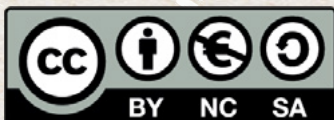
Virginia Gálvez Cámara

**Prólogo:**

José Ignacio Martínez Ruiz

**Diseño de cubierta e ilustraciones:**

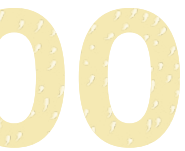
Hey Moon! Studio



<b>00</b>	<b>Prólogo</b> .....	<b>4</b>
<b>01</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>9</b>
<b>02</b>	<b>Apuntes metodológicos</b> .....	<b>12</b>
<b>03</b>	<b>Profundización en la práctica e intervención restaurativa</b> .....	<b>15</b>
	<b>3.1. Conceptos clave, origen y conceptualización</b> .....	<b>16</b>
	<b>3.2. Tipos de procesos restaurativos. Principales características</b> .....	<b>18</b>
	<b>3.3. Principales beneficios de las prácticas restaurativas: el enfoque en la     reparación del daño</b> .....	<b>22</b>
	<b>3.4. El impacto en la reincidencia y la victimización</b> .....	<b>24</b>
	<b>3.5. El ahorro económico indirecto</b> .....	<b>24</b>
	<b>3.6. Instrumentos internacionales y marco jurídico nacional</b> .....	<b>26</b>
<b>04</b>	<b>La justicia restaurativa en la discriminación residencial y delitos e incidentes de odio: metodología y criteriosa</b> .....	<b>29</b>
	<b>4.1. Herramientas jurídicas y garantías para la implementación de los procesos     restaurativos a la discriminación residencial</b> .....	<b>30</b>
	<b>4.2. Implementación de la justicia restaurativa en función del tipo de     discriminación residencial</b> .....	<b>34</b>
	<b>4.3. Estudios, experiencias y buenas prácticas</b> .....	<b>40</b>
<b>05</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	<b>42</b>
<b>06</b>	<b>Bibliografía</b> .....	<b>46</b>

# PRÓLOGO

00



**José Ignacio Martínez Ruiz**

*Abogado Ejerciente del Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia  
Coordinador de Justicia Restaurativa del Instituto de Reintegración Social de Euskadi (IRSE-EBI)  
Coordinador del Servicio de Justicia Restaurativa del Gobierno Vasco*

Todo tiene un principio.

Cuando en mayo de 1974, Mark Yantzi, agente de ejecución penal de Ontario, se hizo cargo del caso de la Sentencia condenatoria recaída sobre dos adolescentes por 22 delitos de daños producidos por actos vandálicos en la localidad de Elmira, Distrito de Kitchener, le hizo una propuesta de cumplimiento de condena al magistrado sentenciador, G.H. McConnell (1986). Dicho planteamiento estaba encuadrado en un proyecto novedoso cuyas posibilidades se habían empezado a plantear en 1968, en el ámbito asistencial-educativo de apoyo a jóvenes en situaciones difíciles o en conflicto con la Ley, en el que Yantzi era voluntario. La propuesta consistía en que el cumplimiento de la condena conllevara el encuentro dialogado en un espacio seguro y adecuado entre las personas victimizadas y los adolescentes infractores. A través del mismo, éstos conocerían de forma directa las consecuencias de sus actos en las personas que las habían sufrido, a través de sus palabras y la expresión de sus emociones (miedo, ira, inseguridad, vergüenza, culpabilidad...) (Zehr, H., 1990); el impacto que tales hechos habían tenido en sus vidas más allá de la narración impersonal de un atestado acompañado de facturas o fotografías. Esta escucha incidiría en la auto-responsabilización consciente y razonada de la persona infractora a través de un proceso empático, y derivaría en la búsqueda, también consciente y posible, de fórmulas de reparación del daño generado. Al mismo tiempo, la persona victimizada, tendría respuesta a las preguntas que se hace toda persona que sufre un delito: ¿Por qué ocurrió? y ¿Por qué me ocurrió a mí? Lo haría a través de las palabras directas de la persona infractora, lo que le permitiría contextualizar los hechos y las personas, y, a través del reconocimiento de la responsabilidad sobre los mismos por parte de la agresora, liberarse de las emociones negativas sufridas desde que ocurrieron.

Para todas las personas implicadas, era un proceso nuevo del que se desconocía el resultado, efectos e incidencia. Muchas de las expectativas descritas en el párrafo anterior se descubrieron después de vivida la experiencia. La propia dinámica en la que se desarrollarían los veintidós encuentros estaba, en cierta forma, indefinida, y posiblemente variaría en cada una de las sesiones, en función de la personalidad de cada participante.

Todavía Neils Christie no había publicado su artículo “Los conflictos como pertenencia” que escribiera en 1977, y en el que describiría cómo la burocracia procedimental había deshumanizado el delito o cualquier conflicto hasta casi convertirlo en un problema administrativo; tampoco Zehr había escrito “Cambiando de lente” de 1990, libro en el que concretaba los principios en los que se sustanciaba la Justicia Restaurativa. Actualmente, Mark Yantzi y McConnell son referencia en relación al que se considera por la doctrina internacional como el primer caso documentado de encuentros víctima/ofensor. Pero en Mayo de 1974, eran conscientes de que podían estar poniendo en juego su reputación profesional, por intentar una fórmula que alteraba la tradicional respuesta institucional al delito, y que no tenía sustento legal. Doug Snyder, el

coordinador de Mark Yantzi, le preguntó textualmente si estaba dispuesto a ser el primero en iniciar un programa de estas características, consciente de los riesgos que implicaba su iniciación en caso de que no diera el resultado deseado.

Hoy sabemos que el Victim Offender Reconciliation Programa (VORP) nació de dicha experiencia. Que Russell Kelly, uno de los adolescentes condenados, fue posteriormente uno de los profesionales de dicho programa, y un ejemplo real de las posibilidades transformadoras de los procesos restaurativos.

En estos casi cincuenta años transcurridos desde la primera experiencia narrada, los fundamentos en los que se sustenta la Justicia Restaurativa y sus prácticas tienen todavía que superar las dificultades que generan su paulatino asentamiento y adaptación a los diversos sistemas legales con los que es necesario que conviva, y así, permitir una adecuada implementación evolutiva que no sea disruptiva.

Pero, en su progresión y crecimiento, los principios de Justicia Restaurativa han tenido que superar también sus propias líneas restrictivas y sus propios mitos, en función de las necesidades que se han ido descubriendo con su aplicación práctica. De las primeras experiencias desarrolladas en el ámbito de la persona menor de edad o joven en conflicto con la ley, se consideró que se trataba de un sistema adecuado únicamente para dicha jurisdicción. Sin embargo, el carácter resocializador de la pena en muchas legislaciones del espacio occidental, invitaba a que surgieran tímidos proyectos restaurativos en la jurisdicción de personas adultas, con importantes resultados positivos.

Si la Justicia Restaurativa se identificaba inicial y únicamente con la mediación penal (McCold, P., 2013), pronto se vio que el delito suponía una desestabilización de los entornos y contextos, inmediatos y extensos, de las personas directamente vinculadas con el mismo, y que era necesario equilibrarlos para obtener unos resultados reparadores más arraigados. Nació así la incorporación del concepto de comunidad a los procesos, y el desarrollo de nuevos tipos de espacios dialogados que implicaran su participación, como los Círculos y las Conferencias.

Más tarde, a medida que se internacionalizaban los programas de Justicia Restaurativa, se podía apreciar que no siempre era posible convocar a persona victimizada y victimaria en un espacio dialogado. Muchas veces, una u otra no se encontraba en el momento vital adecuado para un encuentro. En otras, el archivo de la causa penal, una sentencia absolutoria, la falta de denuncia o la prescripción del delito, impedían que la víctima pudiera ser reparada en un encuentro directo por la victimaria. En algunas regulaciones estatales se prohíben de forma expresa los procesos restaurativos en algunas tipologías delictivas. Sin embargo, era necesario buscar fórmulas que dieran una respuesta restaurativa a aquellas personas que quisieran o necesitaran participar en un proceso. Surgieron así las herramientas que conforman un espacio dialogado entre personas victimarias y victimizadas subrogadas (paneles restaurativos), así como los círculos de apoyo a personas victimizadas o victimarias. Se superaba el mito de la Justicia Restaurativa como sistema exclusivamente destinado al encuentro directo (Zehr, H., 2002).

Por otro lado, Ted Wachtel identificaba resultados restaurativos en otros procesos y prácticas que ya se desarrollaban en el trabajo psicosocial, desarrollado por servicios públicos o entidades de apoyo a las personas afectadas por el delito, y sistematizaba la identificación de dichos procesos y su eficacia en función de parámetros técnicos específicos (Wachtel, T, 2013).

Estas sucesivas ampliaciones del concepto y la filosofía que lo sustentan permiten traspasar las supuestas fronteras culturales que podían servir para justificar planteamientos de ineficacia por falta de tradición cultural o normativa, fundadas en argumentaciones estereotipadas. Si en nuestro sistema de Justicia Penal se ha aducido en muchas ocasiones que se trata de prácticas vinculadas al flexible sistema anglosajón, en éste se ha manifestado que son procesos más cercanos a la concepción escandinava de sociedad y de respuesta penal. También se alude a la mayor eficacia de los métodos alternativos en aquellos lugares donde han sobrevivido tradiciones ancestrales de carácter tribal de resolución comunitaria de conflictos o delitos.

De seguir por estas líneas justificativas para la inaplicación de tales sistemas, olvidaríamos que, en el caso concreto del nuestro Estado, la orientación hacia procesos como la conciliación o arbitraje en cuanto a formas aplicables de resolución de conflictos, forma parte de nuestros antecedentes histórico-normativos como sistema político contemporáneo (Isabel Jimenez Caro, 2019) (Jose Fernando Merino Merchán, 2012), y que los mismos pudieron influir en su incorporación a las normas constitucionales de los Estados americanos (Irina Cervantes, 2015). Por tanto, contamos con precedentes que muy posiblemente fueron exportados, y que nos permiten conciliarnos con los principios esenciales de la Justicia Restaurativa y su metodología. El propio Zehr advierte que los procesos restaurativos no tienen específicamente un origen anglosajón, y que tienen que adaptarse a la sociedad y sistemas normativos de los países donde se apliquen (Zehr, H., 2002).

Finalmente, se nos plantea necesariamente la siguiente reflexión acerca de la que quizá sea la última frontera conceptual de los principios y procesos que conforman la Justicia Restaurativa. Si bien el origen moderno de las prácticas restaurativas y su aplicación provienen del ámbito penal, ¿son procesos aplicables únicamente al daño generado por el delito, o son herramientas válidas para otro tipo de conflictos que generan, así mismo, daño, quiebra de las relaciones y que necesitan, por tanto, el restablecimiento de puentes de comunicación respetuosa? Es en este punto donde los principios que informan la Justicia Restaurativa trascienden a su dimensión penal original, y como muy bien fundamenta el presente informe, adquieren una relevancia que incide directamente en el sentido amplio de utilidad social, al superar el ámbito en el que surgieron.

En nuestro contexto, la implementación de espacios dialogados como dinámicas de resolución de conflictos que permiten incidir en la raíz de los mismos y restaurar los daños generados por aquellos, está empezando a generalizarse en los ámbitos socio-educativos, de intervención social, intervención familiar, formativo, laboral, conflictos familiares prejudicializados o intrajudiciales... Pero, tal y como manifiesta este informe, el campo administrativo está todavía sin roturar, a pesar de que la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común (Ley 39/2015) podría amparar el desarrollo de prácticas restaurativas en determinados casos. La duda que habitualmente sobrevuela sobre la aplicabilidad de herramientas restaurativas en el ámbito administrativo se asemeja al dilema que se plantea en relación a la infracción de normas que protegen bienes o derechos públicos o colectivos. Tal es el caso de los delitos contra la seguridad colectiva a los que referencia el Título XVII del Código Penal.

Creo que la flexibilidad inherente a las prácticas restaurativas, capaces de adecuarse a las circunstancias de cada caso y a las necesidades de las personas, permiten el uso de aquellas en procesos que persiguen las infracciones mencionadas; pueden llegar a tener un impacto colectivo o social que se puede individualizar y personalizar. Las posibilidades de reparación en este tipo transgresiones (penal o administrativamente, según el caso) admiten acciones restaurativas con orientación hacia el bien común y social.

Cuánto más, por tanto, en los casos de discriminación residencial que plantea el presente informe, en los que, necesariamente, la infracción se materializa sobre las personas concretas que han sufrido dicha discriminación sancionable, y que, como bien considera el equipo redactor de Provivienda, debieran tener la posibilidad estar presentes en el expediente sancionador de la forma más adecuada que prevean la Ley 15/2022 integral para la igualdad de trato y no discriminación, y la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común. Son las víctimas directas del acto objeto de investigación. Son ellas sobre las que se concreta la transgresión del bien colectivo dañado, y, por tanto, cualquier proceso en el que derive ésta requiere su atención, su protección y su reparación, más allá de las consecuencias en el plano económico o administrativo, que pueden tener un resultado muchas veces indiferente a la situación de cada persona.

Tal y como concluye el informe, la experiencia de procesos restaurativos en el ámbito administrativo, y, en concreto, en el de la discriminación residencial, es limitado en nuestro espacio normativo. Así mismo, las relaciones de la ciudadanía con la Administración han tenido una tradicional pátina de despersonalización burocrática que parece disuadir de las potenciales posibilidades de la implementación de procesos restaurativos en dicho ámbito de actuación. Sin embargo, es indudable que los derechos colectivos toman cuerpo necesariamente en las relaciones individuales entre personas concretas. Y, cuando se quebrantan, hay una afectación inmediata y específica que es necesario restablecer. Allí donde haya personas en situación de conflicto, es posible implementar programas que se sustancien en principios restaurativos para resolverlo.

Porque, como decíamos con respecto a la experiencia de Mark Yantzi, todo tiene un principio.





# INTRODUCCIÓN

01

La discriminación por motivos étnico-raciales engloba todas aquellas discriminaciones sufridas por personas migrantes o racializadas en el acceso o mantenimiento de la vivienda que socavan el derecho a la igualdad de trato y la vivienda, y dificultan alcanzar una situación de estabilidad y seguridad inmobiliaria (Provivienda, 2022). Las personas que sufren este tipo de discriminaciones encuentran una especial protección en diferentes instrumentos jurídicos internacionales, nacionales y autonómicos. Sin embargo, **a la hora de lograr una reparación plena y efectiva, las víctimas encuentran importantes limitaciones.**

La dificultad en la recabación de pruebas que acrediten las situaciones de discriminación es uno de los principales inconvenientes a la hora de iniciar un proceso de denuncia, pero incluso cuando se acredita la evidencia del delito o la infracción administrativa correspondiente, la falta de confianza en un resultado positivo que repare el daño causado disuade en numerosas ocasiones a las víctimas de denunciar la situación. Esta realidad obliga necesariamente a buscar formas de atajar las situaciones de infradenuncia, un camino que tiene que ser paralelo a la búsqueda de procedimientos y métodos que permitan a las personas discriminadas recuperar la confianza en el sistema judicial o en los procedimientos administrativos sancionadores. Para ello es fundamental que éstos aborden la reparación del daño desde una perspectiva más amplia que la mera compensación económica e individual, puesto que **la discriminación genera heridas que el dinero no puede sanar, y su dimensión es colectiva y afecta a toda la sociedad.**

Actualmente, **las personas afectadas por situaciones de discriminación pueden acudir** en determinados casos bien **a la jurisdicción penal para que se tramite la denuncia como un delito de odio, o bien acudir ante determinadas administraciones públicas** competentes para iniciar procedimientos administrativos sancionadores por las discriminaciones cometidas. Así, por ejemplo, se puede acudir ante determinados organismos de consumo, ante determinadas consejerías autonómicas competentes en materia de vivienda, o ante oficinas de no discriminación autonómicas o locales con el objetivo de que éstas investiguen si ha existido discriminación y, en dicho caso, impongan las sanciones correspondientes.

En el ámbito de la discriminación residencial por motivos étnico-raciales, hasta la fecha la vía penal no ha dado lugar a condenas conocidas<sup>1</sup>. Por el contrario, a raíz de distintas sanciones impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona en casos de racismo inmobiliario<sup>2</sup>, así como la aprobación de normas a nivel estatal y autonómico como *Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación*, **la vía administrativa se ha configurado como una alternativa adecuada para canalizar las denuncias de este tipo de casos.**

En cuanto a la justicia restaurativa, la primera experiencia conocida data de 1974 en Estados Unidos, cuando un tribunal sentenció a dos jóvenes que habían dañado 22 propiedades en actos vandálicos a la restitución de los desperfectos. **Tras casi más de cinco décadas desde dicha experiencia, la justicia restaurativa sigue aspirando a resolver conflictos desde el enfoque del reconocimiento a las víctimas y la**

---

<sup>1</sup> No se conocen sentencias por denegación discriminatoria de servicios por parte de agencias inmobiliarias en el ámbito penal. No obstante, sí existen condenas por delitos de odio fundados en otros motivos prohibidos de discriminación, como la homofobia, que si bien no se han recogido como acoso inmobiliario, vienen a sancionar amenazas y tratos degradantes entre vecinos.

<sup>2</sup> La primera sanción se impuso por un anuncio abiertamente discriminatorio tanto al portal inmobiliario como a la agencia inmobiliaria (La Razón, 2019). Posteriormente, la justicia anuló la sanción impuesta al portal inmobiliario (El País, 2022), al entender que no podía ser responsable de la infracción por su labor exclusivamente de mediación, mientras que confirmó la multa impuesta al propietario (Ayuntamiento de Barcelona, 2022). En cuanto a la segunda sanción, ésta se impuso por una actuación de racismo inmobiliario consistente en la denegación de un piso a una persona por su origen extranjero (El HuffPost, 2021).

**compensación del daño causado a estas por parte de los victimarios**, responsabilizando a estos últimos de sus hechos y otorgando un papel relevante al entorno social y las comunidades en su resolución (Naciones Unidas, 2006). Su principal diferencia con la justicia punitiva es la participación de las partes implicadas en la búsqueda de una solución que repare el daño causado.

Aunque en nuestro país no existen experiencias de aplicación a procedimientos penales o administrativos de discriminación residencial por motivos étnico-raciales, **el enfoque restaurativo se está incorporando al trabajo diario de las entidades sociales**. Y ello es así puesto que esta herramienta puede ser clave en la resolución de conflictos de este tipo, al situar en el centro de la resolución el daño generado a las personas discriminadas, permitir la transformación de los estereotipos y prejuicios que los causan, y posibilitar la incorporación de la dimensión comunitaria.

En esta línea, el informe analizará las distintas herramientas que permiten incorporar procesos de justicia restaurativa en el seno de los procedimientos correspondientes. Así, por un lado, se recordará que el ámbito penal se encuentra más familiarizado con los procesos restaurativos y que el rol de la víctima hasta la fecha ha sido mayor que en el procedimiento administrativo, en el cual algunas administraciones públicas ni siquiera otorgan a la persona afectada la condición de interesada en el procedimiento. Dicho eso, no es menos cierto que la repetición del testimonio ante distintos agentes que participan en el proceso penal puede ser doloroso para la víctima, por lo que la preeminencia escrita del proceso sancionador administrativo puede ser positivo para la misma.

Por ello, **si bien la justicia restaurativa nace y crece en el ámbito de la justicia penal, también se abordará la posible extensión y réplica del modelo restaurativo a los procedimientos administrativos sancionadores** que recaigan sobre casos de discriminación en la esfera de la vivienda, para que la víctima pueda decidir con la información suficiente el tipo de proceso que quiere iniciar.

El presente informe ha sido realizado por el Equipo Técnico del Programa de Promoción de la No Discriminación Residencial de las Personas Inmigrantes de la Asociación Provivienda, financiado por el Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI) del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y enmarcado dentro de la línea de reparación frente a las situaciones de discriminación residencial que desarrollamos desde el año 2011 en dicho Programa. El objetivo general del mismo es realizar una aproximación entre los delitos de la discriminación residencial por motivos étnico-raciales y la justicia restaurativa como herramienta de reparación frente a los mismos, tanto en el ámbito penal como en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador.



# APUNTES METODOLÓGICOS

02

La metodología empleada ha partido de un **diseño de carácter cualitativo**, partiendo de **la aplicación de la técnica de entrevista abierta en profundidad**. La información obtenida en las entrevistas se ha complementado y triangulado con fuentes secundarias de consulta.

Para conocer un marco general sobre la mediación restaurativa, se ha realizado una exhaustiva **exploración bibliográfica** de informes y estudios, con el fin de generar un marco amplio sobre el desarrollo reciente de este enfoque de intervención y sus implicaciones. Las fuentes consultadas fueron principalmente libros, artículos publicados en revistas, informes y manuales. Como complemento, se realizó una aproximación a diferentes informaciones publicadas en medios de comunicación, con el fin de conocer la actualidad en este ámbito. Además, se ha realizado un **análisis jurídico** del marco normativo internacional, nacional y autonómico para conocer los fundamentos que permiten incorporar el enfoque restaurativo a los procedimientos penales y sancionadores.

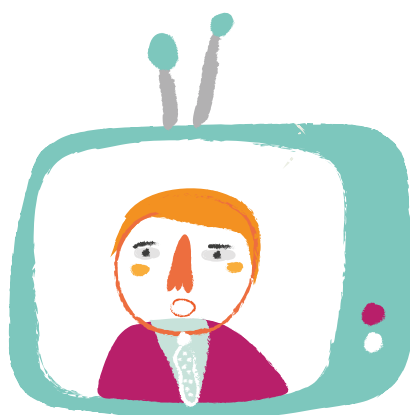
En lo referente a discriminación residencial, se ha elaborado una modesta aproximación al concepto a través de los diferentes informes publicados a lo largo de los últimos años por parte de *Programa de Promoción de la no Discriminación Residencial de las Personas Inmigrantes* de la Asociación Provivienda, no buscando este informe ahondar en las causas y características de este campo, sino en las posibles reparaciones una vez que ésta se ha producido, dada la necesidad de tener un conocimiento general sobre esta problemática, pero con el objetivo de no poner el foco en una temática que ya hemos trabajado de manera amplia previamente.

Con respecto a las **entrevistas**, se han llevado a cabo un total de 7 entrevistas a 9 informantes clave (2 hombres y 7 mujeres) seleccionadas de acuerdo a criterios de diversidad territorial y profesional, cubriendo tanto la perspectiva profesional en el ámbito de la **justicia** restaurativa, a través de profesionales que desarrollan su labor en el ejercicio de la justicia y la **mediación**, así como la visión profesional especializada en el ámbito de la **discriminación y extranjería**.

Una de las principales dificultades en la elaboración del informe ha sido la falta de referencias cercanas y concretas de los procesos restaurativos en el ámbito de la discriminación residencial. **Afortunadamente, en los últimos años, entidades como SOS Racismo** (Rossi, P., Bazzaco, E., 2021) **y el Institut de Drets Humans de Catalunya** (Gómez, N., Palacios, A., Pérez, L., 2021) **sí han realizado un esfuerzo por acercar el enfoque restaurativo a casos de delitos de odio y el ámbito de la discriminación.**

Dicha contribución ha ido en paralelo a las primeras multas por casos de racismo inmobiliario impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona, que permiten vislumbrar un despliegue de una actividad sancionadora de las administraciones públicas que pueda albergar en su seno procesos restaurativos. También la puesta en marcha de procesos comunitarios con enfoque preventivo y restaurativo, como el llevado a cabo en el municipio catalán de Olot, sirven de ejemplo para incorporar el enfoque restaurativo en la resolución de la discriminación residencial.

Es por ello que este informe trata de **recoger el testimonio y aproximar dicho enfoque a la discriminación residencial** por motivos étnico-raciales. La naturaleza exploratoria de este estudio y la ausencia de antecedentes concretos existentes en este ámbito no ha hecho posible conocer testimonios de primera mano en los que se haya aplicado esta herramienta en el seno de un procedimiento penal o administrativo sancionador. Sin embargo, una de las aspiraciones de este estudio es precisamente **pensar en nuevas formas de proceder frente a este tipo de discriminaciones**, poniendo en el centro de las actuaciones las necesidades de reparación de las víctimas y animando a la participación activa de los agentes discriminadores en procesos de reparación que culminen de manera exitosa, como hemos podido comprobar en otros campos en los que ha ayudado a generar buenos resultados.





# PROFUNDIZACIÓN EN LA PRÁCTICA E INTERVENCIÓN RESTAURATIVA

03

### 3.1. Conceptos clave, origen y conceptualización

Procurar herramientas adecuadas para la resolución de conflictos sociales se ha convertido en una de las preocupaciones de muchos sistemas democráticos. Sin embargo, muchos operadores jurídicos y académicos del derecho aluden a la alta judicialización de los conflictos y a un sistema judicial lento, con incapacidad de solventar las necesidades o intereses de las partes implicadas con respuestas acordes.

**Los sistemas de justicia penal más aceptados, se centran en aplicar la ley, evaluar la culpa y administrar castigos.** Según la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) (2019), “Las respuestas de la justicia convencional frente al delito tienden a centrarse en la sanción, la disuasión, la denuncia, el justo castigo y la seguridad de la comunidad frente a infracciones contra la ley, consideraciones que el tribunal debe equilibrar en el proceso de sentencia”. Por ello, este sistema de justicia se aleja de lo que debiera haber sido en sus inicios, un proceso rehabilitador, reeducador y de reinserción de la persona ofensora o victimaria. Así mismo, se olvida de la persona ofendida, quien, en ocasiones, sufre una victimización secundaria como consecuencia de situaciones sufridas durante el proceso de denuncia y las distintas fases del proceso judicial.

COMPARATIVA ENTRE LA JUSTICIA PUNITIVA Y LA JUSTICIA RESTAURATIVA	
JUSTICIA PUNITIVA	JUSTICIA RESTAURATIVA
Responsabilidad individual	Responsabilidad colectiva
El protagonismo del proceso recae en el Estado, responsable de tutelar los derechos del delincuente	El protagonismo recae en la víctima, el ofensor y la comunidad, con la intervención del Estado y sus instituciones
Proceso adversarial donde prevalece la contraposición	Proceso relacional donde prevalece el diálogo en busca del reconocimiento a través del compartir historias
Deshumanización. Se atiende a la ley infringida, la culpa, la ofensa al Estado y el orden que éste impone	Humanización del proceso con el fin de atender las necesidades e intereses de las partes
La mirada está en el pasado con el reproche social a la conducta delictiva. La actividad institucional se enfoca en el castigo	La mirada puesta en el futuro con la interacción institucional y social. Se traen al presente las voces de quienes no han sido escuchados y deben serlo para entender de qué manera es posible restaurar el tejido social solidariamente, con la supervisión del Estado para evitar abusos

Tabla 1. Fuente: Rodríguez Zamora,, M.G. (2016)



Al identificar las grietas de un sistema que no cumple adecuadamente sus funciones, y que a veces llega a agudizar y a perpetuar los factores que propician los conflictos humanos, se ha demostrado la necesidad de recurrir a nuevas fórmulas que permitan llegar a la raíz y dar con soluciones más efectivas.

A pesar de las diferencias entre ambas, lo cierto es que **el presente informe defiende una posición complementaria entre ellas, y no una fórmula sustitutiva como norma general**. Desde una perspectiva realista no es posible imaginar que existan incentivos para reparar el daño, ni para ser consciente que se ha producido el mismo, sin que previamente se haya combatido la impunidad. En una sociedad con un sustrato racista, la justicia punitiva tiene la misión de generar un cambio a través de la disuasión. Sin embargo, por sí sola no es suficiente para transformar las conductas que sustentan las actitudes y conductas discriminatorias.

En este sentido, se propone la justicia restaurativa, como cambio de un enfoque retributivo, de pagar de una manera justa el delito, a un enfoque restaurativo, de reparar el daño ocasionado a una persona o comunidad. Y **se defiende la necesidad de que las instituciones incorporen procesos restaurativos a los procedimientos penales y sancionadores, para que dicho enfoque no se circunscriba tan sólo a la práctica de algunas entidades sociales** que asesoran y acompañan a las víctimas de este tipo de discriminaciones.

La justicia restaurativa no es algo novedoso. El autor Howard Zehr (2002) y su libro sobre justicia restaurativa, es mencionado por varios autores y autoras, donde en común plantean **el origen** de la justicia restaurativa como procesos tan antiguos como la propia existencia de la vida humana. Virginia Domingo (2007) expone que las herramientas utilizadas en la justicia restaurativa actual, como los tratados de paz o los círculos de sentencia, son “heredadas de prácticas anteriores por población nativa en Australia, Nueva Zelanda, Estados Unidos y Canadá”.

La Declaración de Viena sobre Delincuencia y La Justicia: Frente a los retos del siglo XXI, en el año 2000, originó el *“desarrollo de políticas, procedimientos y programas de justicia restaurativa que sean respetuosos a los derechos, necesidades e intereses de las víctimas, los delincuentes, las comunidades y todas las demás partes”*. Estableciendo unos principios básicos en 2002 desde el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas.

*“La justicia restaurativa no es un proceso para lograr acuerdos, no se trata de reconciliación o perdón, no es mediación, no es un programa en particular ni una sola herramienta, no está hecha exclusivamente para delitos leves o personas infractoras no reincidentes, no es la panacea y no está destinada a reemplazar el sistema penal.”*

**Luisa Pérez**  
Investigadora y facilitadora de Círculos de Paz de Ornelas Konsultant (2022)



Según Howard Zehr (2002), **la justicia restaurativa es un enfoque de intervención**, donde se tiene en cuenta las necesidades de la víctima ocasionadas por el delito (información, narración del proceso, sentido de control, restitución o reivindicación), se involucra a los diferentes actores de la comunidad como víctimas secundarias y se tiene presente la responsabilidad activa del ofensor, que implica el reconocimiento

del mal que ha causado e instar a dar pasos para restaurar dicho daño, y que tiene unas necesidades (responsabilidad activa en el proceso, motivación para una transformación personal, para reintegrarse en la comunidad y la reclusión si procede). A diferencia del sistema penal, no contempla como partes implicadas al estado y al agresor, sino que incorpora a la víctima y a la comunidad como parte activa en el proceso.

La justicia restaurativa presenta el principio de que **todo crimen o conflicto ocasiona un daño a una o varias personas y a la sociedad**. Ese daño genera necesidades y obligaciones de las personas implicadas que participan activamente en el proceso. **El objetivo será la reparación del daño** y que esta reparación no sea impuesta por organismos judiciales o administraciones públicas, la reintegración de la persona víctima u ofendida y la rendición de cuenta de los victimarios u ofensores.

### 3.2. Tipos de procesos restaurativos. Principales características

La justicia restaurativa presenta un **modelo de atención centrado en la víctima o persona ofendida** y es por ello que se debe atender a sus necesidades, aunque no se haya identificado o detenido a la persona victimaria u ofensora y atendiendo, a su vez, a las necesidades de las personas ofensoras o victimarias y la comunidad.

Siguiendo con Howard Zehr, establece unas preguntas básicas para diferenciar los dos enfoques. Desde la justicia penal se cuestionan *¿Qué leyes fueron violadas? ¿Quién lo hizo? Y, ¿Qué castigo merece?*, mientras que desde la justicia restaurativa las cuestiones son, *¿Quién ha sido dañado?, ¿Cuáles son sus necesidades?, ¿Quién tiene la responsabilidad de atender a las necesidades?*.

Ted Wachtel (2013) explica con el siguiente gráfico las **tipologías de la justicia restaurativa**. La presenta como un proceso donde participan las partes interesadas (víctima, victimario/a y comunidad afectada) atendiendo a sus necesidades para determinar la mejor manera de reparar el daño. **Según el grado de las partes implicadas** en un “intercambio emocional significativo y en la toma de decisiones” **se definirá el grado en parcialmente, principalmente o completamente restaurativo**:



Figura 1: Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas.

*“Cuando las prácticas de la justicia penal involucran solamente a una de las partes interesadas, como en el caso de la compensación financiera dada por el gobierno a las víctimas o un trabajo de servicio comunitario significativo asignado a los agresores, al proceso solamente se le puede llamar parcialmente restaurativo. Cuando un proceso como la mediación víctima-agresor incluye a dos de las principales partes interesadas pero excluye a sus comunidades afectivas, el proceso es principalmente restaurativo. **Solamente cuando todas estas tres principales partes interesadas están involucradas activamente, como en las reuniones o círculos, éste es un proceso completamente restaurativo”.***

En los casos en los que una víctima no desea ser reparada a través de un encuentro restaurativo con el victimario, que sí desea participar en él, se puede designar a una **víctima subrogada**, un/a representante de la comunidad que ha sido víctima indirecta y conoce las características del incidente o hecho delictivo (Domingo, V., 2013).

Wachtel T. (2013) hace referencia a dos tipos de enfoques en las prácticas restaurativas, el enfoque proactivo centrado en “forjar relaciones y desarrollar una comunidad” y el enfoque reactivo centrado en “reparar el daño y restaurar las relaciones”. Mantiene que el éxito de las prácticas restaurativas está en realizar una intervención desde los dos enfoques.

- Podríamos **resumir los procesos de mediación y prácticas restaurativas** con las siguientes características:
- La participación de todas las partes es voluntaria.
- Se requiere una preparación previa al encuentro directo entre las principales partes involucradas.
- Cuando no es posible realizar encuentros directos entre víctimas y ofensores, se pueden realizar encuentros indirectos o con víctimas sustitutas.
- Es conveniente que quienes guían y supervisan estos procesos sean personas facilitadoras certificadas.
- Quien facilita el proceso no impone acuerdos o soluciones.
- La generación de un diálogo respetuoso entre las personas participantes donde cada una pueda contar su verdad, su historia, y su experiencia es un elemento fundamental.
- En los encuentros en los que participan las personas que han causado algún daño, es requisito que reconozcan, por lo menos, algún grado de responsabilidad.
- La atención se centra en los hechos y no en la estigmatización de las personas involucradas.
- Puede existir una participación activa de la comunidad afectada por la ofensa, en tanto víctimas indirectas, ya sea representada por organizaciones de la sociedad civil o personas respetadas por la comunidad donde hayan ocurrido los hechos.

**Cada experiencia y situación es única y así tendrá que ser cada intervención.** Se debería actuar siempre con el foco puesto en las causas y no solo en las consecuencias; en el “hecho violento” (en este caso, la manifestación de racismo o discriminación) y no en la condición de víctima. Cada persona y cada manera de integrar la experiencia de odio, según sus recursos personales y comunitarios, es única. Por ello, debemos enfocarnos en el daño causado y en cómo cada persona afronta este evento. **Descontextualizar la experiencia traumática** de la cotidianeidad particular y del contexto estructural, político y social sería un error.

En relación a las **herramientas utilizadas** en la justicia restaurativa, las prácticas de aplicación más difundidas e institucionalmente reconocidas e implementadas son:

○ **Reunión, diálogo o mediación entre víctima y ofensor:** ○

conversación facilitada por una tercera persona neutral.

○ **Juntas o Conferencias restaurativas:** ○

en estos espacios, además de las víctimas y ofensores y sus respectivas familias, también pueden estar presentes representantes del sistema judicial o la administración pertinente.

○ **Círculos restaurativos:** ○

son procesos comunitarios que tienen por objetivo enmarcar el conflicto, crear un espacio seguro y dar apoyo a las personas involucradas. Se diferencian de los anteriores por su carácter explícitamente comunitario. Uno de los principales valores de los círculos es el potencial que tienen en términos de fortalecimiento de la comunidad, integrando el conflicto a las relaciones y reparando a través de ellas.

Paul Mccold (2013) refiere que **la mediación restaurativa incluye la mediación comunitaria, programas de reconciliación víctima ofensor y mediación víctima-ofensor.** Entre las prácticas se encuentran los círculos restaurativos y las conferencias restaurativas. A su vez, los círculos restaurativos incluyen los círculos Navajo de construcción de paz, círculos de sanación y círculos restaurativos, cuya denominación dependen del enfoque que se le quiera dar o fin último del encuentro y las personas presentes. Por otro lado, las conferencias restaurativas incluyen las conferencias familiares, comunitarias o escolares.

Por su parte, las Naciones Unidas (2006) considera que las principales categorías de programas son: mediación entre víctima y delincuente; comunidad y conferencias de grupos familiares; círculos promotores de paz; libertad condicional reparatoria; y juntas y paneles comunitarios.

A modo de reflexión, y entendiendo la justicia restaurativa no como un método en sí, sino como un enfoque de intervención participativo, **se encuentran similitudes con otros enfoques de intervención** que a continuación se mencionan.

- **La intervención comunitaria** desde la perspectiva de Marco Marchioni (1999) como *“proceso de mejora de las condiciones de vida de una determinada comunidad”* caracterizado por la *“implicación/participación del conjunto de la población que va asumiendo su progresivo protagonismo en el proceso”*, *“una activa implicación de las diferentes administraciones”* y *“un uso equilibrado y coordinado de los recursos existentes”*.
- **El enfoque centrado en la persona** de Carls Rogers, referenciado por Miguélez (2006) que entiende *“El concepto de persona (...) tanto en su singularidad sustancial, con sus características de unicidad, autonomía, dignidad y responsabilidad, como en su carácter relacional interpersonal de interacción con otras personas (...) La orientación de la ayuda no va dirigida hacia la persona como tal, está ‘centrada en la persona’, y camina a su paso y a su ritmo”*.

Además, **se hace necesario diferenciar el enfoque restaurativo de la mediación**<sup>3</sup>. Así, mientras la justicia restaurativa es un enfoque de intervención reconociendo a una persona víctima y actuando para restablecer su daño ocasionado, la mediación es un método de resolución de conflictos entre dos partes en igualdad de condiciones y corresponsabilidad ante el conflicto.

La justicia restaurativa presenta unas herramientas de trabajo propias como las reuniones o entrevistas, conferencias familiares y círculos restaurativos, mientras la mediación tiene como herramientas las reuniones, caucus y comediación. En cuanto a los objetivos, las prácticas restaurativas buscan que el victimario participe de manera voluntaria y acepte su responsabilidad en el hecho delictivo, mientras que el objetivo de la mediación es llegar a un consenso entre las partes.

En relación a las partes implicadas en el proceso, en la justicia restaurativa, más allá de la víctima, la persona victimaria, el equipo profesional que facilita el encuentro puede invitar también a familiares, personas de apoyo, del entorno, o miembros de la comunidad. Por el contrario, **en la mediación sólo intervienen las partes implicadas directamente en el conflicto y el profesional**.

Además, existe diferencia formativa del personal profesional. En la justicia restaurativa, a pesar de la proliferación de los programas, todavía se echa en falta en España una acreditación o certificación oficial dirigida a profesionales facilitadores. En la mediación, existe un Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia, que define la figura del/la profesional de la mediación, exigiendo estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior, y contar con formación específica para ejercer la mediación.

---

<sup>3</sup> A este respecto se diferencia el enfoque restaurativo de la mediación en un sentido tradicional, en contraposición a la mediación restaurativa para la cual se requiere necesariamente que la persona victimaria haya aceptado o no niegue su responsabilidad en el delito (Naciones Unidas, 2006).

Por último, en relación a la postura de los y las profesionales en el proceso, en la justicia restaurativa se establece una postura parcialmente equilibrada, declinada, no siendo ni neutrales ni imparciales respecto al daño causado, como en la mediación, aunque sí deben preocuparse y apoyar a las partes por igual.

### 3.3. Principales beneficios de las prácticas restaurativas: el enfoque en la reparación del daño

Según las investigaciones sobre justicia restaurativa, es posible afirmar que **la mayoría de las víctimas e infractores/as experimentan cambios positivos y transformadores en su salud física y psicológica** tras participar en encuentros o programas restaurativos. Entre dichos cambios, cabe destacar los altos niveles de satisfacción de los participantes y la disminución del miedo de las víctimas (Domingo, V., 2019). No obstante, los procesos restauradores no deben tratarse como una terapia.

A través de las prácticas restaurativas que Virginia Domingo lleva a cabo en un programa individual para víctimas de delitos graves (programa *Ave Fénix*)<sup>4</sup>, y según sus experiencias con los participantes, **los procesos restaurativos pueden resultar de gran ayuda para conectar con otras personas que también han sufrido** y para comenzar un camino hacia el cambio de víctima a superviviente. Dicha posibilidad de trabajar con un enfoque restaurativo sin necesidad de la presencia de los agentes discriminadores, puede resultar de gran ayuda en los casos de los delitos de odio en los que la participación de la parte ofensora sea difícil.

Además, la participación en procesos restaurativos podría suponer un cambio en el pensamiento de aquellas personas migrantes o racializadas que han **normalizado la discriminación**, atendiendo a su carácter diario y la sensación de impunidad. Ello también podría contribuir al **descenso de la infradenuncia** en los casos de discriminación residencial.

*“El elemento del reconocimiento colectivo es uno de los elementos de reparación simbólica clave porque permite a la comunidad participar y reconocer de forma colectiva la situación de sufrimiento.”*



**José Ignacio Martínez Ruiz**  
Director Irse Ebi y coordinador del Servicio  
Justicia Restaurativa del Gobierno Vasco

Por otro lado, puede contribuir efectivamente a la **reparación del daño**, sobre la que se profundizará en los siguientes apartados. En términos generales, puede ser relevante para el impacto psicológico de las personas participantes del proceso restaurativo, puesto que víctima y agente discriminador podrían acordar qué acciones o prácticas resultan satisfactorias para la reparación del daño causado en ese caso concreto.

Asimismo, la posibilidad de que la víctima exprese sus necesidades y que estas lleguen a la parte ofensora, para que las tenga en cuenta y restaure el daño causado, supone un aporte positivo en el proceso de sanación de la víctima.

Será necesario estudiar cada caso para comprobar cuáles son las necesidades de la víctima y las posibilidades de restauración. Si estas necesidades no resultan factibles, no sería conveniente iniciar un proceso restaurativo.

*“La justicia restaurativa trata de ayudar a la persona ofensora a visualizar el impacto de sus acciones, entender que causó daño (no es la panacea pero si tiene estos efectos)”*

**Virginia Domingo de la Fuente**  
Presidenta de la Sociedad Científica de Justicia Restaurativa y directora AMEPAX (Servicio de Justicia Restaurativa de Castilla y León)



En cualquier caso, el impacto psicológico de estas prácticas podría resultar beneficioso tanto para las víctimas como para la parte ofensora. Es así como muchas de las personas que han provocado el daño tienen la oportunidad, a través del proceso restaurativo, de valorar sus actuaciones, que en el caso de la discriminación residencial acostumbran a basarse en estereotipos y prejuicios racistas. Conocer la visión de las víctimas de primera mano puede suponer un cambio en la ideología y convicciones que conduzcan a la no repetición de la discriminación.

Una de las principales características que presenta la Justicia Restaurativa es la **personalización del proceso**. Es por ello que unas mismas conductas discriminatorias, como casos de racismo inmobiliario, tenga diferentes procesos y diferentes resultados atendiendo a las necesidades de las víctimas. De esta manera habrá víctimas que solo necesiten que las personas infractoras sean sancionadas, mientras que otras precisen de un perdón directo por parte de los agentes discriminadores o una indemnización entre otras muchas posibilidades de reparación.

Resulta importante contemplar que **el proceso restaurativo** no solo busca enmendar el daño causado sino que **intenta tratar las causas del delito**. De esta manera es más probable que el delito no se vuelva a cometer ya que se puede intervenir en las causas que lo produjeron. La pretensión de acabar con las prácticas discriminatorias que se llevan a cabo y formar parte del cambio puede suponer un paso más en el proceso de sanación de la víctima.

En cuanto a los efectos de la justicia restaurativa a nivel comunitario, algunos autores como Harry Mika y Howard Zehr (2002) defienden que **los crímenes generan una herida en la comunidad al representar relaciones dañadas**. Es por ello que en el proceso de reparación es posible que no solo se encuentren víctima y persona victimaria, si no también miembros o representantes de la comunidad puedan formar parte del proceso siempre que dicha comunidad se vea directamente afectada.

Pueden tratarse de comunidades de cuidado o micro-comunidades, que pueden estar conformadas por familiares, amistades de la víctima u otras víctimas secundarias, los familiares y amistades de las personas ofensoras u otros miembros de la comunidad, así como las comunidades conformadas geográficamente. Pero, como los autores aclaran, las preguntas clave son: *¿Cuáles son las personas de la comunidad que se preocupan por estos individuos o por esta ofensa?* y *¿Cómo podemos involucrarlas en el proceso?*

Dicha participación comunitaria implica el fortalecimiento de los vínculos colectivos e individuales entre la ciudadanía, y fomenta la cultura de paz, de organización, participación y sentido de pertenencia.

Resulta importante destacar que la comunidad no se ve beneficiada únicamente a través de su participación, sino también gracias al impacto que genera en la reincidencia.

### 3.4. El impacto en la reincidencia y la victimización

Reducir la reincidencia criminal no es la razón de ser de los programas de justicia restaurativa. Independientemente de si las personas ofensoras recapacitan y disminuyen la frecuencia de sus delitos, las necesidades de las víctimas deben ser atendidas, las personas ofensoras deben ser motivadas a asumir su responsabilidad, y las personas afectadas por un delito deben tener participación en el proceso (Zehr, Mika, 2007). Sin embargo, hay razones para creer que dichos programas disminuyen la delincuencia. De hecho, las investigaciones realizadas hasta ahora, centradas principalmente en menores de edad, han dado resultados muy alentadores.

*“Se brinda la oportunidad al victimario de responsabilizarse por sus actuaciones, así como conocer las consecuencias que estos han podido tener en la vida de la víctima, se crea un mayor nivel de conciencia del agresor sobre el impacto negativo de sus obras, permitiéndole reflexionar y evitando que estas conductas se puedan repetir en el futuro, se genera una real re-educación y reinserción social de la persona”.*



**Mila Pacheco Pérez**  
Vicedecana Colegio Abogados Santa Cruz  
de Tenerife

Por otro lado, es importante matizar que aunque los procesos restaurativos puedan resultar positivos en la lucha contra la revictimización, durante los procesos **debe ponerse el foco de atención sobre las necesidades de la víctima**, para poder observar qué estrategias de intervención son las más adecuadas en cada caso y no producir así más daños.

Por ello, la personalización e individualización de cada caso, así como la formación específica necesaria de los profesionales que acompañan tanto a víctima como al agente discriminador, son vitales para que el proceso sea positivo y se pueda evitar la victimización repetida.

### 3.5. El ahorro económico indirecto

En caso de que el proceso restaurativo sea sustitutorio de la justicia restaurativa, este sistema supone un gran ahorro frente a todos los gastos propios de la incoación de un procedimiento penal o un procedimiento administrativo sancionador, tanto para la administración, como para las partes involucradas.



Por el contrario, en los casos en que la justicia restaurativa sea complementaria, el ahorro económico será indirecto y se vinculará a la reducción de la criminalización, la reducción de las penas y la reparación del daño, entre otras.

*“Ofrecer la vía de la justicia restaurativa a las sujetos que se ven involucrados en estos hechos delictivos, incluso como mecanismo previo a la presentación de una denuncia, podría ayudar a eliminar del todo los gastos que conlleva un procedimiento judicial, así como solucionar el problema con mayor rapidez, ofreciéndole a las partes una herramienta que erradique las controversias futuras y darles la solución que ellos realmente buscan, que es frenar las conductas de discriminación residencial”*

**Mila Pacheco**  
Vicedecana Colegio Abogados Santa Cruz  
de Tenerife



En este sentido, la UNODC (2019) apunta información sobre la rentabilidad y el potencial que tiene la justicia restaurativa de reducir significativamente los costes relacionados con la justicia penal. En concreto, si una de cada 50 conferencias de justicia restaurativa impidiera que alguien cumpliera un año bajo custodia, solo esta conferencia cubriría los costes de las 50 otras.

Además, la UNODC observa otra manera de medir la rentabilidad mediante el análisis de los costes para los sistemas de salud y bienestar social. Si la justicia restaurativa ayuda o acelera la recuperación de las víctimas, habrá menos demandas de médicos generales, trabajadores sociales, consejeros, servicios de salud mental y sistemas de bienestar social. Puede ser casi imposible medir esto estadísticamente, pero los ahorros fiscales a largo plazo que se obtendrían del uso más sistemático, generalizado y adaptado de las prácticas restaurativas, sin duda, serían sustanciales.

Existen investigaciones que han conseguido probar el coste-eficiencia de los programas de justicia restaurativa. Puesto que los programas de justicia restaurativa incluyen a menudo sesiones de mediación previas a los juicios, dichos programas consiguen reducir los costes judiciales así como los de la encarcelación. Un programa de Carolina del Norte consiguió reducir las costas judiciales una tercera parte, llegando a ahorrar 288 dólares americanos por caso (Umbreit, M., Vos, B., Coates, R., 2006). Un estudio de Nueva Zelanda identificó una reducción del 80% de los juicios, pasando de un total de 13.000, antes de la puesta en marcha de los programas restaurativos, a 2.587 (Maxwell, Morris, 1993).

Además, es importante recordar que la implantación y desarrollo de programas de justicia restaurativa requerirán de partidas presupuestarias, principalmente para el pago de los profesionales que realicen la mediación y los procesos restaurativos. (Oliveira, C., 2013).

### 3.6. Instrumentos internacionales y marco jurídico nacional

A nivel internacional, **distintos instrumentos jurídicos han ido conformando un marco común donde se recogen principios y garantías de la justicia restaurativa y reparación del daño en el ámbito penal.** Así, por ejemplo, desde las Naciones Unidas (2005) se ha establecido la necesidad de obtener una reparación efectiva sobre el daño causado, así como la obligación de establecer programas nacionales de reparación en casos de violaciones graves de derechos humanos. Dicha reparación efectiva puede producirse a través de distintas formas en función de las circunstancias:

- **Restitución:** medidas que tratan, siempre que sea posible, de devolver a la víctima a la situación anterior a la violación.
- **Indemnización:** ha de concederse, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso, por todos los perjuicios económicamente evaluables. En muchos casos la compensación económica será insuficiente para una reparación efectiva de las víctimas, por lo que deberá completarse con otro tipo de medidas.
- **Rehabilitación:** ha de incluir la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales.
- **Satisfacción/reconocimiento:** formas de reparación que incluyan, entre otras, la verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad.
- **Garantías de no repetición:** medidas necesarias adoptadas por parte de las administraciones públicas y otros actores para prevenir la repetición de los hechos que han lesionado a las víctimas.

En la misma línea, desde el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas también se aprobaron los *Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal* (2002). Estos desarrollan distintos principios y garantías de la justicia restaurativa, como la posibilidad de utilizarla en cualquier etapa del proceso, la necesidad de contar con el consentimiento libre e informado de las partes, la necesidad de un acuerdo entre la víctima y la persona victimaria sobre los hechos básicos del delito, o la importancia de tener en cuenta la desigualdad de las posiciones y las diferencias culturales, así como el derecho a la información, el asesoramiento letrado o la traducción e interpretación. Asimismo, se recomienda que los Estados adopten una base legislativa para concretar distintos aspectos de la justicia restaurativa.

A nivel de la **Unión Europea**, la *Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos*, resalta que “las conferencias de grupo familiar y los círculos de sentencia, pueden ser de gran ayuda para la víctima, pero **requieren garantías para evitar toda victimización secundaria y reiterada**”. Dicha Directiva también desarrolla garantías como la voluntariedad, la necesidad de informar adecuadamente sobre las repercusiones del procedimiento y la importancia de que el proceso de justicia restaurativa redunde en interés de la víctima. Además, en los últimos años **se ha recomendado modificar la Directiva 2004/80/CE del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre indemnización a las víctimas de delitos, para pasar de un modelo basado en la compensación a otro basado en la reparación** (J. Milquet, 2019).

Del mismo modo, desde el **Consejo de Europa** también se han realizado distintas aportaciones en la materia, como la *Recomendación del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre asistencia a víctimas del delito* (2006) o la *Recomendación sobre Justicia Restaurativa en asuntos penales* (2018), la última de las cuáles aborda de forma exhaustiva los principios y garantías que deben regir en los procesos restaurativos, así como exhorta a establecer normas concretas de funcionamiento de los servicios de justicia restaurativa.

A pesar de dicha normativa internacional y regional, **a día de hoy el uso de la justicia restaurativa a nivel europeo sigue siendo limitada** (Milquet, J. 2019). A nivel español, el artículo 25.2 de la Constitución prevé que las penas “*estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social*”. Sin embargo, la justicia restaurativa, más allá de su regulación en el ámbito de la responsabilidad penal de los niños, niñas y adolescentes<sup>5</sup>, no se reguló de forma mínima hasta que se traspuso la Directiva Europea relativa a la protección de la víctimas en la *Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito*, que se aplica al **ámbito penal**. En su artículo 15, se contempla que las víctimas del delito “*podrán acceder servicios de justicia restaurativa para obtener una adecuada reparación material y moral del daño sufrido*”. A excepción de los delitos de violencia sexual y violencia de género, el acceso a los servicios de justicia restaurativa se contemplan “con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito”.

**Para el inicio de este tipo de procedimientos deben cumplirse determinadas condiciones**, como el reconocimiento por parte de la persona infractora de “*los hechos esenciales de los que deriva su responsabilidad*”; el consentimiento de la víctima, “*después de haber recibido información exhaustiva e imparcial sobre su contenido, sus posibles resultados y los procedimientos existentes para hacer efectivo su cumplimiento*”; el consentimiento del infractor; así como que el proceso restaurativo “*no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima, ni exista el peligro de que su desarrollo pueda causar nuevos perjuicios materiales o morales para la víctima*”. Además, se consagra la confidencialidad de los debates que se generen durante el procedimiento.

En cuanto a los efectos de dichos procesos restaurativos y la reparación del daño, pueden dar lugar a atenuantes, a la suspensión de las penas, a la extinción de la responsabilidad penal y pueden dar lugar a que se valoren positivamente cuestiones como el indulto o determinados permisos penitenciarios.

A pesar de dicha incipiente regulación, se reclama una legislación básica que incorpore, recoja y desarrolle las garantías y principios contenidos en los distintos instrumentos internacionales anteriormente mencionados, que pese a no ser vinculantes, interpelan a los Estados a liderar la aplicación y uso de la Justicia Restaurativa en el sistema penal. A este respecto, **el Anteproyecto de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal** es una buena propuesta que desarrollaría algunos de dichos principios y **aportaría mayor seguridad jurídica en este tipo de procesos restaurativos**.

En cuanto al **ámbito administrativo**, la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* recoge la posibilidad de finalizar el procedimiento administrativo correspondiente mediante acuerdos, pactos o convenios, por lo que permitiría articular procesos restaurativos.

---

<sup>5</sup> En este ámbito, la justicia restaurativa se regula en la *Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores*.

Así mismo, **en el ámbito municipal es habitual encontrar que determinadas sanciones relativas a los espacios públicos sean encauzadas mediante medidas alternativas** como formaciones, trabajos en beneficio de la comunidad u obligaciones de reparar el daño causado. No obstante lo anterior, y a pesar de lo que se observará en relación a la normativa de igualdad de trato y no discriminación, sería interesante modificar la normativa para añadir mayor seguridad jurídica a la posibilidad de establecer procedimientos restaurativos en el ámbito administrativo sancionador.

### 3.7. Estrategias de justicia restaurativa que operan en España

En el ámbito estatal, algunas de las primeras experiencias de justicia restaurativa surgieron a partir de 2005 en el ámbito penitenciario. Posteriormente, entre 2011 y 2012, en coordinación con la Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco, se instrumentaron encuentros restaurativos entre víctimas y personas condenadas por delitos de terrorismo de ETA que se habían desmarcado de su organización, habían asumido el daño causado y expresado su voluntad de contribuir a la reparación del mismo. Estos encuentros tuvieron una valoración muy positiva por las partes implicadas. Tras dichos procesos, comenzaron a surgir otros proyectos específicos de justicia restaurativa en prisiones en torno a trabajos en beneficio de la comunidad, como medida alternativa.

En 2020, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias fija unas directrices homogéneas para la impartición de talleres de diálogos restaurativos y para encuentros restaurativos penitenciarios, con la intención que se puedan desarrollar tanto para personas condenadas a una medida comunitaria como para personas con una condena privativa de libertad o en libertad condicional.

**A nivel autonómico, hay tres comunidades que han implantado marcos reguladores propios para el desarrollo de servicios de justicia restaurativa.** Desde 1998, el Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña empezó a trabajar con programas piloto de mediación y reparación en la jurisdicción penal, contando actualmente con un Programa Marco de justicia restaurativa que contempla los distintos aspectos a tener en cuenta.

En Euskadi, tras más de una década de experiencia, actualmente cuentan con la *Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025*. Por su parte, el Parlamento de Navarra aprobó en septiembre de 2022 el *Anteproyecto de ley Foral de justicia restaurativa, mediación y prácticas restaurativas comunitarias*, el cuál se encuentra todavía en fase parlamentaria. Además, en Castilla y León existe un Servicio de Justicia Restaurativa creado en 2004 gracias a la implicación de entidades privadas que presta servicio en los juzgados de Burgos con el apoyo de la Fiscalía y el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León.



**LA JUSTICIA  
RESTAURATIVA EN  
LA DISCRIMINACIÓN  
RESIDENCIAL Y DELITOS  
E INCIDENTES DE ODIO:  
METODOLOGÍA Y  
CRITERIOS**

**04**

## 4.1. Herramientas jurídicas y garantías para la implementación de los procesos restaurativos a la discriminación residencial

Tal y como se ha avanzado, **existe una cobertura suficiente para derivar la gran mayor parte de delitos a servicios de justicia restaurativa**, siempre que se cumplan los requisitos anteriormente referidos. En cuanto a los efectos, dichos procesos pueden dar lugar a atenuantes, a la suspensión de las penas, a la extinción de la responsabilidad penal y pueden dar lugar a que se valoren positivamente cuestiones como el indulto o determinados permisos penitenciarios. Además, **el propio Código Penal recoge la posibilidad de suspender el cumplimiento de las penas a la participación en programas formativos, por ejemplos, sobre igualdad de trato y no discriminación.**

En cuanto a las denuncias tramitadas por la vía de procedimientos administrativos sancionadores, también cabría dicha posibilidad de forma general. Además, **la normativa de igualdad de trato y determinadas normas autonómicas de vivienda habilitan a las administraciones públicas para llevar a cabo procesos restaurativos** en dichos ámbitos específicos. Por ello, se observa una cobertura legal reforzada para iniciar este tipo de procesos en casos de discriminación residencial, tal y como se detallará a continuación.

Así, por ejemplo, la **Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación** (Ley 15/2022) recoge el deber de reparar el daño causado proporcionando una indemnización y restituyendo a la víctima a la situación anterior al incidente discriminatorio, cuando fuera posible, así como la presunción de existencia de daño moral si se acredita la discriminación, que deberá valorarse en función de las circunstancias concretas de cada caso. En la misma línea, la Autoridad Independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación, órgano encargado de velar por el cumplimiento de la norma, tiene competencia para erigirse como órgano de mediación entre las partes en casos de discriminación. Al tiempo de publicarse el presente informe, dicha Autoridad no se ha creado, a pesar de que el plazo para ello finalizó en enero de 2023.

Además, la **Ley 15/2022 establece la posibilidad de sustituir las sanciones económicas**, que en el caso de la discriminación residencial serían normalmente de entre 10.001.-€ y 40.000.-€, **por otras medidas alternativas** como la prestación de su cooperación personal no retribuida en actividades de utilidad pública, con interés social y valor educativo; labores de reparación de los daños causados o de apoyo o asistencia a las víctimas de los actos de discriminación; la asistencia a cursos de formación o a sesiones individualizadas; o por cualquier otra medida alternativa que tenga la finalidad de sensibilizar a la persona infractora sobre la igualdad de trato, y de reparar el daño moral de las víctimas y de los grupos afectados.

En el mismo sentido, se pronuncia la **Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación de Cataluña**, que **también prevé la sustitución de las sanciones económicas por otras medidas alternativas**. Además, establece que la Oficina de Igualdad de Trato y No Discriminación debe procurar iniciar de forma preferente procesos de mediación antes de acudir a los procedimientos sancionadores. También se establece el deber de resolver sobre la forma de reparar el daño causado a las personas afectadas por la discriminación y que la reparación por iniciativa propia del agente discriminador será un elemento para valorar la proporcionalidad de la sanción finalmente impuesta.

En la misma línea, la *Ley Foral de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia de Navarra* recoge, entre sus distintas medidas, la **promoción de la utilización de mecanismos de justicia restaurativa como principal herramienta de prevención y reparación ante los efectos del racismo**, así como la facilitación de la mediación y prácticas restaurativas comunitarias.

Por su parte, la **legislación autonómica en materia de vivienda de Cataluña y Euskadi prevén la condonación o reducción de la sanción económica**, en infracciones como la discriminación residencial, si se realiza una **reparación voluntaria del daño generado**. Dicha reducción es de un 80% según lo establecido por la *Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda* de Cataluña, y de un 50% en el caso de la *Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda de Euskadi*. Además, ambas legislaciones también recogen que la reparación puede dar lugar al levantamiento de las inhabilitaciones impuestas como sanciones accesorias a la multa.

#### MEDIDAS RESTAURATIVAS EN LA LEGISLACIÓN ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD DE TRATO<sup>6</sup>

	Ley 15/2022 integral para la igualdad de trato y la no discriminación	Ley 19/2020 de igualdad de trato y no discriminación	Ley 18/2007 del derecho a la vivienda	Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda	Ley Foral de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia
Ley 15/2022 integral para la igualdad de trato y la no discriminación	Estatal	Catalunya	Catalunya	Euskadi	Navarra
Mediación y otras prácticas restaurativas	Mediación de la Autoridad	Preferencia por la mediación de la Oficina de igualdad.			Mediación, prácticas restaurativas comunitarias y otros mecanismos de justicia restaurativa para prevenir y reparar el daño del racismo.
Deber de reparar	Deber de reparar el daño.	Deber de reparar el daño.			

<sup>6</sup> En la tabla se recogen las principales normas que establecen la discriminación residencial como una infracción administrativa y, además, prevén cuestiones relativas a la reparación plena y efectiva de las personas afectadas por la discriminación, o medidas relativas a procesos restaurativos. Si bien existen otras normas que permiten investigar y sancionar la discriminación residencial en el ámbito administrativo (Ley Orgánica, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social; Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana), éstas no prevén medidas alternativas a la sanción económica ni efectos de la reparación sobre la misma.

	Ley 15/2022 integral para la igualdad de trato y la no discriminación	Ley 19/2020 de igualdad de trato y no discriminación	Ley 18/2007 del derecho a la vivienda	Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda	Ley Foral de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia
Resolución expresa forma reparación		Obligación de resolver sobre la forma expresa de reparación.			
Presunción de daño moral	Presunción de daño moral.				
Graduación de la sanción		Reparación del daño para la graduación de la sanción.			
Condonación o reducción de la sanción			Condonación 80% sanción en caso de reparación.	Condonación o reducción del 50% de la sanción en caso de reparación voluntaria.	
Reparación para el levantamiento			Levanta- miento de la inhabilitación en caso de reparación.	Levanta- miento de la inhabilitación en caso de reparación.	
Sustitución sanción por medidas alternativas	Sustitución de la sanción económica por medidas alternativas.	Sustitución de la sanción económica por medidas alternativas.			

Tabla 2. Fuente: elaboración propia.

De forma similar a dichas normativas, la *Ordenanza del procedimiento administrativo sancionador* del Ayuntamiento de Barcelona, así como el *Decreto de ordenación de las medidas alternativas sustitutorias de las sanciones*, establecen la posibilidad de sustituir las sanciones de los procedimientos administrativos sancionadores de su competencia por medidas alternativas como la mediación, medidas educativas, prestaciones en beneficio de la comunidad, o cualquier otra que se considere de interés para la persona infractora y la comunidad con la finalidad de sensibilizar y/o reparar el daño.



Por último, más allá de dichas medidas restauradoras, **es fundamental que en los procedimientos administrativos sancionadores las personas afectadas por la discriminación tengan la condición de interesadas**, es decir, que puedan participar en el mismo, hacer alegaciones y acceder al expediente administrativo oportuno. Si bien es cierto que la simple condición de denunciante no otorga de por sí la de interesada en el procedimiento, tanto la Ley 15/2022 como la normativa catalana de igualdad de trato y no discriminación prevén la legitimación individual de las personas afectadas, así como la legitimación de determinadas asociaciones, sindicatos y otras organizaciones en la defensa de casos particulares cuando cuenten con la debida autorización de las personas afectadas. Ello es de especial relevancia no sólo de cara a asegurar el éxito de los procedimientos, sino porque la intervención de la persona afectada en el procedimiento puede tener efectos reparadores en sí mismos, y porque durante el procedimiento se determinará la forma de reparación del daño.

Por todo lo anterior, **tanto los Juzgados como las administraciones públicas con competencias en la materia cuentan con habilitaciones legales para incorporar elementos de justicia restaurativa y de reparación del daño**. No obstante lo anterior, muchas de dichas habilitaciones pueden aplicarse de forma separada, estanca y automáticamente, por ejemplo, en relación a la sustitución de la sanción por una formación en materia de igualdad o mediante la correspondiente reducción de la sanción.

Así pues, en la aplicación de dichas prerrogativas sería interesante que las administraciones públicas apliquen un enfoque restaurativo más amplio. En caso contrario, se corre el riesgo de convertir la justicia restaurativa en un proceso alejado de las necesidades de la víctima, como ocurre con la justicia punitiva.

Por último, los procedimientos restaurativos deberían tener en cuenta, entre otras:

### ○ Traducción e interpretación ○

La necesidad de las víctimas de ser escuchadas y entendidas no puede ser atendida sin la correcta traducción e interpretación de las vivencias de las víctimas.

### ○ Desigualdad socioeconómica ○

La radiografía general de la población migrante en España se sitúa en una posición de mayor vulnerabilidad y desprotección frente a la población autóctona. Si a esta realidad añadimos factores de riesgo como la desigualdad de género, la lgtbifobia o la discriminación a personas con discapacidad, encontramos unas mayores barreras para la participación en este tipo de procesos.

## ○ Situación administrativa ○

El derecho a la igualdad de trato y la no discriminación, así como sus garantías, se aplican con independencia de la situación administrativa en que se encuentra la persona afectada por la discriminación, por lo que la denuncia por parte de dichas personas no debe dar lugar al inicio de procedimientos sancionadores con posibilidad de expulsión. Dicha situación tampoco debería ser obstáculo para el inicio de procesos restaurativos. No obstante lo anterior, y a pesar de las recomendaciones del Defensor del Pueblo en este sentido, lo cierto es que ni el Ministerio de Interior ha rechazado dar cumplimiento a dichas recomendaciones, ni la Ley 15/2022 recoge expresamente la prohibición de dichas prácticas.

## 4.2. Implementación de la justicia restaurativa en función del tipo de discriminación residencial

La justicia restaurativa en el ámbito de la discriminación residencial permite, al menos en potencia, eliminar los prejuicios y estereotipos que se encuentran en la raíz de dichas conductas. Algunas de sus principales manifestaciones, como el racismo inmobiliario, además, se encuentran mediadas por un colectivo concreto de actores, como los agentes inmobiliarios, por lo que el cambio de conductas puede tener un efecto multiplicador.

En cuanto a su implementación, se propone un enfoque complementario al de la justicia punitiva, aunque sin descartar en determinados supuestos el enfoque sustitutorio, y reconociendo que, en casos de especial gravedad, la justicia restaurativa pueda no ser la herramienta adecuada ni deseada por las partes. Por ello, será fundamental siempre un análisis de las circunstancias de cada caso, así como las necesidades de las víctimas.

Para dicho análisis también será importante distinguir entre los distintos tipos de discriminación residencial que se pueden dar:

- **Discriminación directa y racismo inmobiliario:** la discriminación directa es “aquella en la que se da un tratamiento de desventaja a una persona o familia pertenecientes a una minoría en relación con el tratamiento normal que se da a la ciudadanía autóctona” (Provivienda, 2013). Esta se manifiesta muchas veces bajo la forma del racismo inmobiliario, es decir, por parte de personas propietarias y/o agentes inmobiliarios que deniegan el acceso a una vivienda en oferta, sea en alquiler o en compraventa, a personas por motivos étnico-raciales.

Dicha práctica es bastante extensa a la luz de los estudios realizados en los últimos años. Así, por ejemplo, el informe de ‘¿Se alquila? Racismo y xenofobia en el mercado de alquiler’ demostró que un 72,5% de las agencias inmobiliarias contactadas aceptaban una discriminación directa absoluta, es decir, denegaban de entrada a las personas interesadas, así como que del 27,5% restante que no la aceptaban, el 81,8% aceptaba aumentar los requisitos específicos en el acceso a la vivienda (Provivienda, 2020).

- **Acoso discriminatorio:** formas de actuación u omisión con abuso de derecho que tienen el objetivo de perturbar a la persona acosada en el uso pacífico de su vivienda y crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, con la finalidad última de forzarla a adoptar una decisión no deseada en relación al derecho que le ampara a ocupar su vivienda y motivado por el racismo contra los ocupantes. Esta forma de acoso discriminatorio puede surgir por parte de la persona propietaria o por parte del vecindario.
- **Discriminación indirecta:** tiene lugar cuando las prácticas regulares o habituales sobre vivienda tienen un impacto sobre la exclusión de las familias que forman parte de una minoría, medidas aparentemente neutras y no discriminatorias que en la práctica tienen efectos discriminatorios para una persona o colectivo, como, por ejemplo, los requisitos de tiempo de empadronamiento para el acceso a las ayudas en materia de vivienda o el acceso a las viviendas públicas (Provivienda, 2022).
- **Segregación residencial:** a pesar de la ausencia de una definición clara sobre la segregación residencial, esta se puede entenderse como “contrastes de ciertas características que se verifican entre los residentes de las distintas zonas de una misma localidad” (Rodríguez, 2001), como pueden ser los orígenes étnico-raciales y las condiciones socioeconómicas de las respectivas poblaciones. Además, para que dicha segregación residencial se entienda como discriminatoria, se requiere también la concurrencia de diferencias entre los servicios públicos de las distintas zonas de la misma localidad o región analizadas, como la presencia de centros educativos, sanitarios y una red de transportes pública adecuada.

A continuación, se detallarán posibles formas de aplicar el enfoque restaurativo a los distintos tipos de discriminación residencial:

- **Racismo inmobiliario:** este tipo de conductas permiten iniciar **procesos restaurativos como interlocuciones, juntas o círculos**, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso en concreto.

Así, por ejemplo, **se puede adoptar un enfoque más reactivo en casos aislados** de racismo inmobiliario en una determinada localidad, **llevando a cabo diálogos restaurativos o juntas**. Por el contrario, **en municipios en que se detecte un racismo inmobiliario persistente e intenso, será preferible apostar por un enfoque más proactivo y llevar a cabo círculos restaurativos**, atendiendo al carácter eminentemente comunitario del problema. En dichos círculos podrían participar representantes de las comunidades migrantes y entidades de apoyo de la localidad, representantes de asociaciones de vecinos, personas de referencia del sector inmobiliario, así como personal técnico de la localidad.

En la mayoría de los casos, entre los agentes discriminadores se encontrarán agentes inmobiliarios, hecho que puede favorecer alcanzar acuerdos por tratarse de agentes más conscientes de los riesgos comerciales, del daño reputacional y la necesidad de alcanzar acuerdos. Además, será posible que el racismo inmobiliario no se haya producido por los prejuicios y estereotipos del agente inmobiliario, sino de la persona propietaria que ha realizado instrucciones para discriminar, y la agencia ha aceptado movida, directa o indirectamente, por motivos económicos.

En cuanto a los posibles acuerdos de reparación que pueden generarse en dichos procesos restaurativos, estos pueden revestir las formas de reparación previstas por las Naciones Unidas (2005). Así, por ejemplo, **desde una perspectiva individual, la agencia inmobiliaria puede comprometerse a restituir a la persona afectada a la situación anterior a la discriminación**, mediante el acuerdo de enviar distintas ofertas de viviendas de forma preferente; **indemnizarla con una compensación económica por el daño moral sufrido; el reconocimiento de la realización de la discriminación; así como la adopción de garantías de no repetición** para prevenir que vuelvan a ocurrir dichas conductas. Estas últimas pueden adoptar la forma de formaciones de sensibilización sobre la materia, así como protocolos internos de las agencias inmobiliarias para prevenir la discriminación residencial.

Desde una perspectiva comunitaria, los acuerdos de reparación podrían implicar la puesta en marcha de actividades de formación y sensibilización de todo el sector inmobiliario de la localidad, así como el establecimiento de programas de supervisión de la no repetición de la discriminación.

Este tipo de procesos podrían realizarse tanto desde el ámbito penal, en la tramitación del proceso penal de denegación discriminatoria de prestaciones, como desde el ámbito administrativo sancionador.

- **Acoso discriminatorio:** en este tipo de discriminación residencial, tanto la Ley 15/2022 como la norma catalana de igualdad de trato y no discriminación son claras: **al ser una infracción muy grave no podrían sustituirse las sanciones**. Por ello, los procesos de justicia restaurativa serían complementarios.

De nuevo, el tipo de proceso restaurativo dependería de las circunstancias concretas de cada caso. Dicha derivación a procesos restaurativos también podría realizarse desde el ámbito penal, siempre que el acoso discriminatorio tenga la relevancia suficiente para ser considerado como un delito. En determinados casos, **quizás sea necesario establecer encuentros con personas victimarias subrogadas mediante paneles restaurativos**, al no estar dispuestos los ofensores a participar en los procesos restaurativos.

No obstante, si concurriera la voluntad de ambas partes, se podrían realizar diálogos restaurativos o juntas que serían de gran utilidad. En este sentido, se podría evitar el traslado de domicilio de las víctimas, que en muchas ocasiones no aguantan la hostilidad continuada de las personas victimarias. Además, podría evitar que el Juzgado adopte como medida preventiva la obligación de abandonar la vivienda de la persona vecina responsable del acoso. Por ello, **es recomendable iniciar este tipo de procesos tan pronto como se tenga noticias de la existencia de indicios de acoso discriminatorio**.

- **Discriminación indirecta:** cuando los responsables de la discriminación residencial son las propias autoridades, por ejemplo, en relación a la adjudicación de vivienda pública (Provienda, 2022), la dimensión comunitaria de la vulneración de derechos es evidente. Por ello, podrían realizarse conferencias, en las que más allá de las comunidades afectadas, deberían estar presentes en los procesos restaurativos los distintos representantes de las administraciones competentes, pasando del personal técnico hasta los responsables políticos de la misma.

Además, dichos procesos deberían conducir más allá de la asunción de responsabilidad de la discriminación, a establecer garantías de no repetición, mediante la reforma de aquellas prácticas o normas aparentemente neutras con efectos discriminatorios, así como el establecimiento de mecanismos de monitoreo de conductas discriminatorias en el seno de la Administración Pública.

- **Segregación urbana:** Si bien estas situaciones no acostumbran a dar lugar a procesos penales o administrativos sancionadores, los conflictos a los que pueden dar lugar también aconsejan realizar procedimientos comunitarios que tengan en cuenta el daño causado, así como los posibles efectos discriminatorios de la segregación residencial.

En cualquiera de sus variantes, es importante tener presente la dimensión social y la complejidad de este tipo de conductas, puesto que una expresión de odio o discriminación en el acceso o mantenimiento de la vivienda por motivos étnico-raciales no surge como resultado exclusivo de la interacción de dos sujetos, sino que es la proyección de un sistema de prejuicios asimilados por distintos grupos sociales, que podemos considerar de carácter estructural. En estos casos, en paralelo al daño particular causado, no debemos desdeñar el daño colectivo y social que provocan determinados discursos y actuaciones discriminatorias. Por ello, **el potencial transformador de los procesos restaurativos puede ayudar a cambiar el sustrato racista de la sociedad y mejorar la convivencia.**

*“Las prácticas restaurativas puede ser muy creativas: desde llegar a un acuerdo en un barrio [...], para que una placa, estatua, calle u otro elemento del espacio de lo público, nombre a una víctima de discriminación. Aunque no estén asociadas a un expediente concreto de discriminación, consideramos que este tipo de actuaciones son también prácticas restaurativas”.*

**Ana Isabel Rodríguez Basanta**  
Directora de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad del Ayuntamiento de Barcelona.



En cuanto a las personas afectadas por la discriminación residencial, es importante tener en cuenta la voluntad y las necesidades concretas de cada una de ellas. Para ello, **será fundamental, por un lado, explicar los distintos procesos a través de los cuáles se puede denunciar y sus características.** Así, por ejemplo, sobre el proceso penal será importante aclarar que aunque tiene más experiencia en relación con los procesos restaurativos, es una vía sin sentencias condenatorias en el ámbito de la discriminación residencial y para la que será necesario repetir el testimonio en sus distintas fases, posiblemente ante el propio agente discriminador. En cuanto al proceso administrativo, será importante aclarar que la participación activa en el mismo, el éxito de la denuncia y la posibilidad de procesos restaurativos variarán mucho en función de la administración pública competente de la incoación del procedimiento sancionador.

*“En cuanto a la reparación del daño en un caso de discriminación residencial, tendría que valorarse cada víctima porque no todas son iguales y qué expectativas tienen porque si una te dice que quiere vivir donde se lo negaron habría que ver si el proceso restaurativo lo puede conseguir y si no es el caso entonces no podemos empezar un proceso donde no estamos seguros de si se puede conseguir esto. En cambio, si sus necesidades tienen que ver con una reparación de otro tipo se puede buscar qué prácticas, dependiendo si trabajaremos también con ofensores o no, si haremos un programa individual etc.”*



**Virginia Domingo de la Fuente**  
Presidenta de la Sociedad Científica de Justicia Restaurativa y directora AMEPAX (Servicio de Justicia Restaurativa de Castilla y León)

Las creencias, falsos mitos y estereotipos que son causa de los delitos de odio pueden resultar precursores para la baja participación de los agentes discriminadores en la participación de procesos restaurativos. Suelen resultar creencias muy enraizadas, en muchas ocasiones provocadas por el miedo a lo desconocido y poco o nada basadas en datos objetivos.

*“Hay personas que se dan cuenta de que lo han hecho mal [...] y no saben cómo salir de ahí, por esa cultura de miedo al error, [...] y hay que acompañarlo también. [...] Sabemos que el racismo está en nuestras relaciones y que está en nosotros y que tenemos que hacer algo con esto, y eso se tiene que acompañar porque la gente no despierta así, de un día para otro. Sí que es difícil, pero hay técnicas y formas de ir entrando y de trabajarlo”*



**Gina Cortés Viarnes**  
Mediadora de la Oficina de Igualdad de Trato y No Discriminación de Cataluña

Es por ello que puede resultar complicado que las personas ofensoras estén a favor de reconocer que sus actuaciones han resultado erróneas incluso puedan tener una reacción de defensa y justificación de sus actos. Sin embargo, una vez se inicie el proceso, es muy probable que el cambio de actitud sea factible al tener la posibilidad de observar las consecuencias que se hayan producido contadas directamente por las víctimas.

*“El elemento del reconocimiento colectivo es uno de los elementos de reparación simbólica clave porque permite a la comunidad participar y reconocer de forma colectiva la situación de sufrimiento.”*



**José Ignacio Martínez Ruiz**  
Director Irse Ebi y coordinador del Servicio Justicia Restaurativa del Gobierno Vasco

Así mismo, es preciso poner en valor las potencialidades restaurativas de otras herramientas de gestión de conflictos. Estas experiencias pueden tener efectos positivos y pueden ayudar a prevenir la discriminación étnico-racial a partir de un enfoque de intervención centrado en la persona. Actualmente, muchas entidades y colectivos sociales utilizan algunas de las siguientes herramientas:

- **Talleres de sensibilización** en centros educativos o de acceso público: estos espacios de formación se convierten en una fuente de reparación, sobre todo si las víctimas o personas afectadas de manera indirecta por la discriminación residencial participa en su desarrollo y comparten su relato.
- **Espacios de memoria colectiva:** el reconocimiento colectivo del daño es uno de los elementos de reparación simbólica clave porque permite a la comunidad participar y reconocer de forma colectiva la situación de sufrimiento de una persona o grupo victimizado. Este tipo de actos simbólicos pueden adoptar distintas formas y su construcción lleva implícito el mensaje del rechazo a la violencia y la legitimación de la convivencia y la inclusión social.
- **Incidencia social** mediante la denuncia pública de casos de discriminación residencial y la visibilización de historias personales con el propósito de exponer las manifestaciones del racismo y su arraigo social. Debe cuidarse en todo momento el tono de la información y evitar la perspectiva inmovilista y victimizante. Es necesario elaborar un discurso constructivo, que apele a la participación colectiva contra los prejuicios, estereotipos y creencias limitantes que tenemos integradas, que pueden dar pie a conductas discriminatorias. En esta línea, resulta fundamental desmontar los bulos informativos que deforman la realidad y afecta a la imagen social de colectivos en situación de vulnerabilidad, resultando fundamental el liderazgo de las propias comunidades afectadas en las actividades de incidencia.

*“Las herramientas restaurativas permiten trabajar también con personas del entorno con el fin de reajustar la forma en que apoyan a la víctima. Cuando una persona es víctima de un delito suele tener apoyos bien intencionados, pero muchas veces mal dirigidos [...] Sin la preparación adecuada, algunas personas que son un punto de apoyo para otras pueden generar dolor añadido o una victimización secundaria. Los procesos restaurativos en los que interviene el entorno ayudan a que la red de apoyo [...], tenga la oportunidad de aprender a apoyar a la persona victimizada de una forma adecuada, respetando sus tiempos, espacios y necesidades específicas”.*

**José Ignacio Martínez Ruiz**  
Director de Irse Ebi y Coordinador del Servicio  
de Justicia Restaurativa del País Vasco



### 4.3. Estudios, experiencias y buenas prácticas

Existen diversos estudios realizados de ámbito nacional e internacional dirigidos a demostrar la eficacia de las prácticas restaurativas en el ámbito de los delitos e incidentes de odio.

Así, por ejemplo, el Foro Europeo para la Seguridad Urbana publicó un informe de investigación sobre la efectividad de la justicia restaurativa como respuesta para mitigar la polarización en contextos locales y regionales, donde **se señalaba la importancia del liderazgo y la participación política para que este tipo de prácticas tuvieran éxito y pudieran reducir la polarización** (Chapman, T., 2022).

En referencia a un estudio preparado por Stanford Law School y Brennan Center for Justice de la Universidad de Nueva York (Brennan Center for Justice, 2021), **la intervención restaurativa ha demostrado ser más efectiva que la respuesta de la justicia criminal** basada en el enjuiciamiento y el encarcelamiento en los casos de delito por discriminación social. El estudio evaluó iniciativas realizadas en Nueva York y Oakland, y concluyó que las respuestas de la justicia criminal tendían a ser menos efectivas. Debido a que un alto número de actitudes de odio hacia otro grupo social no son considerados un delito y una gran parte de las víctimas de delitos e incidentes de odio no confía en el sistema de justicia criminal y no denuncia el crimen, por lo que las penas o castigos no llegan a influir sobre las causas sociales que tienen los delitos de odio.

En 2014 Mark Walters publicó la obra *Hate Crime and Restorative Justice: Exploring Causes, Repairing Harms*, como resultado de un estudio empírico de 18 meses donde se examinó la aplicación de la justicia restaurativa en delitos de odio en Reino Unido. En el mismo, recordaba que **las víctimas de delitos de odio tienen más probabilidades de sufrir daño emocional** como ansiedad, miedo y depresión, y que dichos daños acostumbran a durar más, en comparación con otros delitos no motivados por el odio. Ello tiene que ver con que la discriminación se vincula con la identidad nuclear de las víctimas. En la misma línea, el estudio demuestra que los procesos restaurativos pueden devolver la confianza en la justicia, aumentar las denuncias por estos hechos en el futuro, así como ayudar a reparar el daño y cuestionar los prejuicios y estereotipos causantes de la discriminación.

En cuanto a casos de experiencias y buenas prácticas a nivel nacional, es importante destacar, en primer lugar, que el **liderazgo del Ayuntamiento de Barcelona en combatir el racismo inmobiliario mediante la imposición de sanciones puede ser alguna de las causas por las cuáles se han observado niveles de discriminación inferiores en Barcelona respecto a otras ciudades españolas** (Provivienda, 2020). En la misma línea, desde el [Buzón contra la Discriminación](#) del *Programa de Promoción de la No Discriminación Residencial de las Personas Inmigrantes*, se ha detectado un número elevado de denuncias procedentes de Cataluña (43,6%), por encima de otras Comunidades Autónomas como Madrid (30,8%), Valencia (7,7%) o Euskadi (5,1%). Ello también apuntaría al efecto positivo de las imposiciones de multas para combatir la discriminación residencial, entre otras posibles causas, como el establecimiento de un marco normativo contra la discriminación y la puesta en marcha de organismos encargados de luchar contra ella.

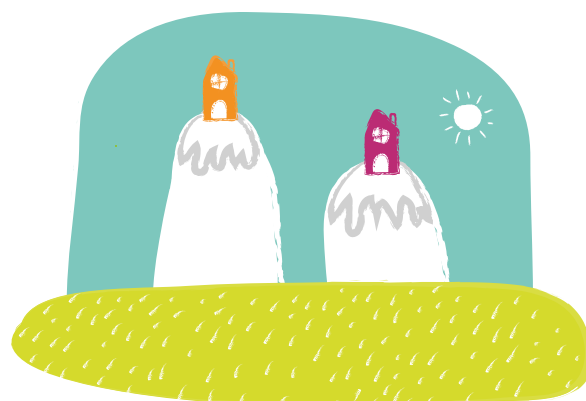
En este contexto, en que la justicia punitiva empieza a actuar contra la discriminación residencial, también se han detectado prácticas restaurativas con un enfoque comunitario y preventivo. **Un caso muy interesante es el del municipio de Olot**, en la provincia de Girona, **cuyo ayuntamiento inició un proceso democrático y comunitario de diálogo y reflexión tras detectar la persistencia del racismo inmobiliario**



**durante la pandemia.** Para ello realizaron un mapeo de actores en el que figuraban personas y colectivos afectados por el racismo, agentes de la propiedad, entidades sociales, asociaciones de vecinos/as y profesionales de la administración local. Con estos actores primero realizaron consultas bilaterales para un diagnóstico de la problemática y, posteriormente, realizaron encuentros conjuntos y grupos de trabajo con el objetivo de realizar propuestas concretas. Actualmente, las recomendaciones que se realizaron están en fase de seguimiento.

De forma parecida, desde la Oficina de Igualdad de Trato y No Discriminación de la Generalitat de Catalunya, puesta en marcha en marzo del 2022, se están desplegando los reglamentos y protocolos necesarios para poder abordar los casos de discriminación junto a procesos restaurativos siempre que las circunstancias lo aconsejen.

Por último, en 2022, desde el *Programa de Promoción de la No Discriminación Residencial de las Personas Inmigrantes*, se promovieron unas jornadas dirigidas a agentes inmobiliarios y personal del tercer sector con el objetivo de abordar, desde un enfoque social y jurídico, las situaciones de discriminación residencial ejercidas desde los mercados inmobiliarios a población migrante.



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

05

A lo largo de este documento, planteando como una primera aproximación al tema, se han ilustrado los diferentes beneficios que tienen los procesos restaurativos al ser una opción humanizadora y participativa que atraviesa no solo a las víctimas sino también a los agentes discriminadores, reduciendo además el riesgo de reincidencia, y para la sociedad, al reencuadrar la participación de todas las partes implicadas en la comunidad de una manera positiva.

**La justicia restaurativa aumenta las posibilidades de que la confianza, que es el daño fundamental generado por la discriminación, se restaure**, poniéndose de nuevo el valor en la inclusión y la convivencia en entornos que aspiran a la eliminar la discriminación a todos los niveles, ya que esta herramienta puede generar un impacto muy positivo en un ámbito fundamental como es el derecho a la vivienda, pero también frente a otro tipo de discriminaciones (étnica, identidad de género, orientación sexual, diversidad funcional, etc.).

*“El problema que tienen las personas racializadas o discriminadas cuando van a acceder o quieren mantener su vivienda es la carrera de obstáculos constante a la que se enfrentan: no es solamente conseguir un piso, sino que cuando lo consiguen, es la percepción que tiene el resto de comunidad de vecinos o, por ejemplo, la farmacia del barrio. Tiene mucho sentido que ante una situación de vulneración de derechos, se puedan hacer prácticas restaurativas comunitarias, organizando encuentros entre todos los actores para conciliar todas las visiones”.*

**Ana Isabel Rodríguez Basanta**  
Directora de Servicios de Derechos de  
Ciudadanía y Diversidad del Ayuntamiento  
de Barcelona



**Las entidades del tercer sector juegan un papel clave en la sensibilización y el desarrollo de las prácticas restaurativas en los distintos territorios.** El segundo manual sobre justicia restaurativa publicado en 2020 por las Naciones Unidas pone de manifiesto la capacidad que tienen las organizaciones del tercer sector para implementar con alta efectividad programas de justicia restaurativa y trabajar en conjunto con las administraciones públicas locales, garantizando la integridad e independencia política en los procesos de trabajo. Entre los aspectos más relevantes, podemos encontrar el papel de confianza de la sociedad en las entidades sociales, su cercanía con el territorio y la población y la especialización de profesionales con la formación necesaria para la intervención directa con víctimas y agentes discriminadores.

*“Para que el tercer sector pueda contribuir en gran medida al desarrollo de prácticas restaurativas se requiere de proyectos identificables e identificados”.*



**Ignacio Martínez Ruiz**  
Director Irse Ebi y Coordinador del Servicio  
Justicia Restaurativa del Gobierno Vasco

En todos los ámbitos del espacio social en el que trabaja el tercer sector tienen cabida las prácticas restaurativas: la intervención psicosocial, el ámbito socio-educativo, el ámbito penal, etc. El tejido asociativo y las organizaciones no lucrativas sirven para vertebrar el concepto de comunidad en los procesos restaurativos y pueden programar líneas de actuación como el propio **desarrollo de procesos restaurativos** que asuman la función facilitadora en los compromisos o la ejecución de **proyectos de concienciación** que incidan en el efecto restaurativo a nivel colectivo al sensibilizar, por ejemplo, a personas y equipos que gestionan alquileres de viviendas, a empresas, entidades o personas propietarias, sobre las necesidades de la población migrante y racializada, las situaciones con las que se enfrentan y las soluciones residenciales que existen, que tratan de aunar los intereses de ambas partes, tratando de dar una respuesta a una persona o familia en situación de vulnerabilidad, siendo rentable y aceptable para la parte arrendataria. Tener la oportunidad de exponer y dialogar sobre el trabajo de incidencia para luchar contra la discriminación residencial puede generar nuevo conocimiento e influir en el posicionamiento de las partes de cara a futuros conflictos.

A nivel legislativo, **actualmente existe un marco normativo que posibilita la puesta en marcha de procesos restaurativos en casos de discriminación residencial**, tanto en el ámbito penal como en el ámbito administrativo sancionador. No obstante, en la línea de las recomendaciones de diferentes instituciones internacionales, **sería recomendable su ampliación para establecer una mayor seguridad jurídica** en ambos tipos de procedimientos.

En concreto, en el ámbito penal sería interesante retomar la perspectiva del *Anteproyecto de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal*, así como iniciativas a nivel autonómico como el *Anteproyecto de ley Foral de justicia restaurativa*, mediación y prácticas restaurativas comunitarias de Navarra. Asimismo, es importante que las administraciones autonómicas y locales desarrollen estrategias, reglamentos y protocolos para incorporar la perspectiva restaurativa a los procedimientos administrativos sancionadores.

En el ámbito administrativo, **es fundamental la creación de la Autoridad Independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación**, encargada de velar por el cumplimiento de la normativa a nivel estatal, así como la aprobación de un reglamento que desarrolle la Ley 15/2022, entre otras, en lo relativo a las prácticas restaurativas dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Además, es fundamental que los procedimientos de denuncia tengan más en cuenta a las víctimas de discriminación. De especial importancia es que estas **tengan la condición de interesadas en los procedimientos sancionadores**, así como que se reduzcan las dilaciones en los procedimientos. Del mismo modo, es de vital importancia que se sigan las recomendaciones del Defensor del Pueblo en relación a la seguridad de las personas víctimas y denunciantes que se encuentran en situación administrativa irregular.

Más allá de dicho enfoque restaurativo centrado en la víctima, **es fundamental que los profesionales del sector inmobiliario que hayan discriminado reciban formación específica** sobre la forma de actuar ante instrucciones de discriminación, así como las causas y consecuencias de la discriminación residencial. También las administraciones públicas deben formarse en el ámbito de la discriminación residencial y la justicia restaurativa, de cara a que incorporen esta perspectiva y ayuden a liderar este tipo de actuaciones de transformación social.

La operancia del racismo estructural presente en todas las dimensiones sociales y su normalización en el mercado inmobiliario, siendo habitualmente difícil la identificación de prácticas discriminatorias más sutiles y encontrando importantes barreras a la hora de discernir la responsabilidad última de las situaciones de discriminación residencial más explícitas, hace complicado que los procedimientos sancionadores concluyan con una reparación integral a las víctimas. Esta solo puede conseguirse a través del reconocimiento por parte de los agentes discriminadores del daño causado, y necesariamente pasa por la puesta en marcha de procesos de sensibilización a intervención socioeducativa que involucren al conjunto de la sociedad. Si además se consigue que el derecho incorpore un enfoque multidisciplinar que no deje en segundo plano la perspectiva psicosocial y que base su actuación en una visión amplia de los derechos humanos, la igualdad de trato y la no discriminación, se conseguirá avanzar en la consecución de una mayor justicia social.



# BIBLIOGRAFÍA

06

- Amepax, Sociedad Científica de Justicia Restaurativa (2021), *'Memoria 2020 del Servicio de Justicia Restaurativa de Castilla y León'*.
- Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución n° 60/147, del 16 de diciembre de 2005, *'Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones'*.
- Ayuntamiento de Barcelona (13.07.2022), *'Ratificada la primera sanción municipal por un anuncio de alquiler discriminatorio'*.
- Ayuntamiento de Olot (2021), *'Discriminació en l'accés a l'habitatge. De què estem parlant i com combatre-la?'*.
- Bender, J. (1986), *'The birdplace of Restorative Justice'*, MCC
- Brennan Center for Justice (2021), *'Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes'*.
- Cervantes, I. (2015) *'La justicia alternativa en la Constitución de Cádiz de 1812 y su influencia en el constitucionalismo mexicano'*, en López Sanchez, E. (2015) *'La Constitución de Cádiz de 1812 y su impacto en el occidente novohispano'*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 514.
- Chapman, T. (2022), *'Restorative Justice, an approach that contributes to the prevention and mitigation of polarisation at the local and regional level'*.
- Comité de Ministros del Consejo de Europa (2006), *'Recomendación R(2006)8 del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre asistencia a Víctimas del delito'*.
- Comité de Ministros del Consejo de Europa (2018), *'Recomendación CM/Rec (2018 ) del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal'*.
- Comisión Europea (2020), *'Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas 2020-2025'*.
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, Resolución n° 2002/12, del 24 de julio de 2002, *'Principios básicos para la aplicación de programas de justicia restitutiva en materia penal'*.
- Defensor del Pueblo (2021), *'No incoación de un expediente de expulsión a una presunta víctima de delito'*.
- Departamento de Políticas Migratorias y Justicia (2022), *'Anteproyecto de Ley Foral de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias'*, Gobierno de Navarra.
- Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales (2022), *'Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025'*, Gobierno del País Vasco.
- Direcció General d'Execució Penal del Departament de Justícia (2021), *'Programa marc de justícia restaurativa'*, Generalitat de Catalunya.
- Domingo, V. (26.09.2019) *'Efectos beneficiosos de la justicia restaurativa'*.
- Domingo, V. (2007), *'Una mirada hacia la Justicia Restaurativa: Recuperando el derecho perdido. Memorias del servicio de mediación penal de Castilla y León. Año 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011'*.
- Domingo, V. (2014), *'Procesos Restaurativos en delitos sin víctima determinada'*.
- García Martín, A., Buch Sánchez, E. (2020), *'¿Se alquila? Racismo y xenofobia en el mercado del alquiler'*, Asociación Provienda.
- Gómez, C., et al (2022), *'La discriminación residencial de la población migrante en el acceso a la vivienda pública'*, Asociación Provienda.
- González, T. (2019) *'Justicia Restaurativa: Una mirada a las necesidades de la víctima, la parte ofensora y la comunidad'*.
- Gómez, N., Palacios, A., Pérez, L. (2021), *'Justicia restaurativa en casos de odio y discriminación'*, Institut de Drets Humans de Catalunya.
- Huffington Post (06.08.2021), *'Primera multa en Barcelona por racismo a la hora de alquilar una vivienda'*.

- Jiménez, I. (2019) 'Actualidad de la mediación y sus antecedentes en la constitución de 1812.' Localización: Ateneo: revista cultural del Ateneo de Cádiz, ISSN 1579-6868, N°. 19, 2019, págs. 196-200
- Junquera, X., Trenkamp, N. (02.11.2022), '*Multar a una plataforma por un anuncio supuestamente racista*', El País.
- Merino Merchán, J. F. (2012). '*La Constitución de 1812 y el arbitraje*'. Revista De Las Cortes Generales, (85), 29-46.
- Milquet, J. (2019), Report of the Special Adviser to the President of the European Commission, Jean-Claude Juncker: '*Strengthening Victims' Rights: From Compensation To Reparation*'.
- La Razón (21.12.2019): '*El Ayuntamiento de Barcelona sanciona a Idealista por un anuncio de alquiler solo para españoles*'.
- Marchioni, M. (1999), 'Comunidad, participación y desarrollo', Madrid, Editorial Popular.
- Maxwell, G., Morris, A. (1993), '*Family, Victims and Culture: Youth Justice in New Zealand. Wellington*', New Zealand: Social Policy Agency and Institute of Criminology, Victoria University of Wellington.
- McCold, P. (2013), '*La historia reciente de la justicia restaurativa. Mediación, círculos y conferencias*', Delito y Sociedad 35, año 22, 2º semestre 2013, págs. 9-44.
- Miguélez, M. M. (2006). '*Fundamentación epistemológica del enfoque centrado en la persona*', Plis, Revista Latinoamericana, 5(15).
- Neils, C. (2016), '*Los conflictos como pertenencia*', Pensamiento Penal.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2006), '*Manual sobre programas de justicia restaurativa*', Serie de Manuales sobre Justicia Penal.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2019) '*El Informe Mundial sobre las Drogas*', Serie de Manuales sobre Justicia Penal.
- Oliveira, C. (2013), '*Nuevos apuntes sobre Justicia Restaurativa: nacimiento de una era*', Revista do Instituto Brasileiro de Direitos Humanos v.13 n°13.
- Pérez, L. (2022) '*¿Qué son las Justicia Restaurativa y las prácticas restaurativas? ¿Cuáles son sus principios, características, objetivos y principales herramientas? ¿En qué se diferencia de la justicia retributiva?*', Institut de Drets Humans de Catalunya.
- Rodríguez Zamora, M. G. (2016). '*La justicia restaurativa: fundamento sociológico, psicológico y pedagógico para su operatividad*', Tla-melaua, 9(39), 172-187.
- Rodríguez Vignoli, J. (2001), '*Segregación residencial socioeconómico: ¿qué es?, ¿cómo se mide?, ¿Qué está pasando?, ¿importa?*', CEPAL.
- Rossi, P., Bazzaco, E. (2021), '*Guía para la incorporación de los enfoques psicossocial y restaurativo en los servicios de acompañamiento a víctimas de incidentes y delitos de odio y discriminación*', SOS Racismo.
- Umbreit, M., Vos, B., Coates, R. (2006), '*Restorative justice dialogue: Evidence-Based Practice*', Center for Restorative Justice and peacemaking.
- Wachtel, T. (2013), '*Definiendo qué es restaurativo*', Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas.
- Zehr, H. (1990), 'Cambiando de lente. Un nuevo enfoque para el delito y la Justicia'. Herald Press.
- Zehr, H. (2002), 'El pequeño libro de la Justicia Restaurativa', Good Books.







[www.provivienda.org](http://www.provivienda.org)

